

UNIVERSIDAD APEC



DECANATO DE TURISMO

EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL SOFTWARE NAVIHOTEL EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DE UN HOTEL BOUTIQUE CASO: HODELPA CARIBE COLONIAL.

Sustentantes:

José Rafael Lora	2002-1362
Modesta Melo	2005-0565
Zuleika Beras	2007-1493

Asesor

Carlos Basilis

Monografía para Optar por el Título de:
Licenciatura en Administración Turística y Hotelera

**Distrito Nacional, Republica Dominicana
Agosto, 2011**

ÍNDICE GENERAL

Tabla de Contenido

DEDICATORIAS.....	i
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	xi

CAPITULO I. Aspectos Generales Y gestión de servicio de la marca hotelera Hodelpa y Boutique Caribe Colonial.

***Objetivo:** Conocer a profundidad los elementos generales y particulares de una marca local de hoteles con las características de su versión boutique en la zona más antigua del nuevo mundo. También Describir en detalle de qué manera y cuál herramienta es utilizada en el Dpto. De recepción, de la empresa para gestionar sus operaciones.*

1.1	Historia de la Cadena Hodelpa.....	02
1.2	Generales del Hotel Hodelpa Caribe Colonial	04
1.3	Servicios Ofrecidos.....	08
1.4	Concepto y Características de la herramienta tecnológica utilizada en el hotel Hodelpa Colonial (Software Zeus).....	15
1.5	Ventajas y Desventajas.....	21

CAPITULO II. Aspectos generales de un sistema de Recursos Empresariales (ERP).

***Objetivo:** Conocer de forma detallada los elementos generales y particulares, del sistema ERP. Con sus ventajas y desventajas.*

2.1	Definición del sistema ERP.....	24
2.2	Historia.....	25
2.3	Objetivos Principales.....	26
2.4	Características del sistema.....	27
2.5	Implementación de los ERP.....	31
2.6	Ventajas de los sistemas de los Recursos Empresariales (ERP)....	33
2.7	Desventajas de los sistemas de los Recursos Empresariales (ERP).....	35
2.8	Beneficios de los ERP.....	38

CAPITULO III. Generales de la Herramienta Navihotel

***Objetivo:** Esbozar de forma detallada las características de la herramienta Navihotel al momento de ser implementado en un hotel boutique.*

3.1	Definición del Software Navihotel.....	40
3.2	Características de la Herramienta.....	41
3.3	Módulos de Navihotel.....	44
3.4	Ventajas de la implementación del Software Navihotel.....	63
3.5	Desventajas o limitaciones de su aplicación y uso.....	64

CAPITULO IV. Impactos del software la Navihotel el Área de Recepción del Hotel Boutique Hodelpa Colonial.

***Objetivo:** Detallar de forma clara cada uno de los impactos y alcance que tendría la implementación de esta herramienta en el Dpto. de Recepción.*

4.1	Áreas y Funciones que serían impactadas en el Hotel Hodelpa Caribe Colonial con la Aplicación del Software Navihotel.....	66
4.2	Análisis Comparativo entre ambos software Zeus y Navihotel.....	72
4.3	Beneficios que otorgaría el software Navihotel en el Hotel Hodelpa Caribe Colonial.....	73

CONCLUSIÓN.....	78
RECOMENDACIONES.....	80
BIBLIOGRAFÍA.....	83
GLOSARIO.....	85
ANEXOS.....	87

Índice de ilustraciones

I. Mapa del Hotel Hodelpa Caribe Colonial.....	4
II. Organigrama del Hotel Hodelpa colonial.....	7
III. Habitaciones del hotel Hodelpa Caribe Colonial estándar.....	8
IV. Diseño de Habitaciones exclusivas.....	10
V. Premios recibidos en Gastronomía por el Hotel Hodelpa Caribe Colonial.....	12
VI. Módulos de Navihotel.....	44
VII. Función de los CRX.....	58

DEDICATORIAS

DEDICATORIA

A Dios

Por darme la salud, la fuerza y la sabiduría necesaria para lograr alcanzar mis metas.

A mis Padres

Gloria Altagracia Cruz Paulino, Rafael Antonio Lora Díaz por darme el apoyo, dedicación y el cariño que siempre necesite, gracias por confiar en mí.

A mis hermanas

Glorivi lora y Dahiana lora Por su colaboración y comprensión hacia mí y sobre todo por ser mis mejores amigas.

A mis abuelos, a mis tíos y tías, y demás familiares

Por siempre estar pendiente de mí. Y en todo momento brindarme su apoyo y su confianza

A mi novia (Andrea Mendoza)

Por haber llegado a mi vida, y brindarme todo su apoyo y su entrega sin ningún beneficio.

A mis Amigos (as)

Por siempre darme el apoyo y la dedicación en todo momento, los quiero a todos. Muchas Gracias.

José Rafael Lora Cruz

DEDICATORIA

A Dios:

Por darme las fuerzas necesarias para terminar y por ser el guía en el transcurso de la carrera.

A mis padres

Bienvenida Berigüete y Modesto Melo Rojas, por siempre darme todo su apoyo y energías positivas para lograr esta meta en mi vida. Gracias, por sus orientaciones, sus consejos y por ser un ejemplo para mí, por estar presentes cuando más los necesito, por demostrarme que todo se consigue con dedicación y esfuerzo, que hay que poner todo el empeño del mundo para poder lograr lo que uno se propone, mami papi lo logre al fin soy una profesional gracias a ustedes. Gracias por creer en mí, Los amo mucho.

Modesta Melo Berigüete

DEDICATORIA

A Dios

Por darme la fuerza, la inteligencia y sabiduría para culminar este camino y ser mi luz en medio de la oscuridad.

A mis padres

María Ramírez y Edwin Beras Por ser mi apoyo y sustento, principalmente a ti mami por apoyarme en cada meta emprendida.

A mi abuela

Luz Martínez Por brindarme su alegría, amor y grandes muestras de valor humano que cuando se quiere se puede.

A mí

Por ser tan decidida fuerte y tenaz en todo lo propuesto.

A mis hermanas y Hermano

Por ser tan motivadores y entusiastas en todo el proceso de mi carrera, Marien , Nathalia, Leticia Beras. y mi hermano Keiton García.

Zuleika Beras Ramírez

AGRADECIMIENTOS

Agradecimientos

A Dios

Por ser aquel que me ha dado la fuerza y la sabiduría para poder lograr esta meta en mi vida y por cada día brindarme las fuerzas para lograr todos mis sueños.

A mis padres

Por haberme dado la vida y ese gran amor y afecto que me han brindado desde el mismo día que nací, a mi madre por ser mi consejera, mi amiga y por estar conmigo en los momentos difíciles y a mi padre por confiar en mi y brindarme todo su apoyo.

A mis hermanas

Glorivi lora y Dahiana lora Por siempre creer en mí, y por estar conmigo en las buenas y en las malas.

A mi novia

Andrea Mendoza, por ser aquella persona que con su amor y comprensión, apporto su granito de arena para que este sueño se lograra

A mis amigos

Que desde siempre han estado conmigo en este camino tan largo y que de alguna manera colaboraron con este sueño universitario en especial Cristian Figuerero, Amauri almanzar, Mabel peña, Estefany pena, gracias por ser mis mejores amigos.

José Rafael Lora Cruz

Agradecimientos:

A Dios:

Por darme la salud y las fuerzas para terminar la carrera, por ser mi guía en todo momento y, por permitirme culminar esta etapa en mi vida.

A mis padres:

Bienvenida Beriguete Veriguete Y Modesto Melo Rojas por darme la vida, por brindarme todo su apoyo en el transcurso de mi carrera universitaria y por darme las fuerzas para seguir adelante. Gracias ustedes por hacer de mi una persona con valores y por enseñarme que todo en la vida se gana.

A mis hermanas:

Sahira Melo Beriguete e Isania Melo Beriguete por estar conmigo por sus consejos y por darme ánimos para continuar.

A mis tíos:

Darío Beriguete, Andrés Beriguete, Teodora Beriguete por brindarme todo su apoyo, por sus consejos, por ser un ejemplo para mí.

A mi abuela:

Alfonsa por siempre tenerme en sus oraciones, por su cariño, por todos sus consejos y darme los ánimos para seguir adelante, por los valores.

Modesta Melo Beriguete

Agradecimientos

A Dios

Por nunca dejarme sola amado mío tú siempre estuviste ahí en medio de toda tormenta.

A mis padres

Por mantener un apoyo constante en el proceso y culminación de esta carrera, principalmente a mi madre por siempre estuviste a mi lado en medio de todo.

A mi hermano y mis hermanas

Keiton García, Marien, Nathalia y Leticia Beras Por siempre creer en mí.

A mis tíos

a todos pero principalmente a José Virgil y Paulina Ramírez de Virgil por siempre apoyarme y preocuparse por mis necesidades.

A La Universidad APEC y profesores

Por ser la fuente del saber de un gran grupo de profesionales brillantes.

Zuleika M Beras Ramírez

RESUMEN

Resumen

La elaboración de este trabajo de investigación ha permitido obtener los niveles de Impacto con la implementación del software NAVIHOTEL en el área de recepción del hotel boutique Hodelpa Caribe Colonial.

En el primer capítulo exponemos los antecedentes históricos del hotel Hodelpa colonial, definiendo sus características, los servicios ofrecidos y conociendo el software utilizado por la cadena hotelera.

Al estudiar el capítulo dos, conocemos los conceptos de un ERP, sus objetivos principales, las características de los sistemas ERP, sus ventajas y desventajas.

Observando el capítulo tres, hablamos específicamente del ERP, NAVIHOTEL, detallando su funcionalidad y la amplia gama de módulos que nos ofrece, viendo también las ventajas y desventajas de la misma.

Por último, el capítulo cuatro, damos detalles de las recomendaciones que demostramos en este trabajo de grado, explicando los beneficios que obtendría el hotel Hodelpa colonial con la implementación del software Navihotel.

INTRODUCCIÓN

Cada día el consumidor busca tener mayor satisfacción de sus necesidades y deseos, de forma que reciba un mayor valor por cada gasto monetario que realiza. Partiendo de dicho enfoque del comportamiento del cliente, el segmento hotelero es uno de los más sensibles a esa satisfacción de ocio que buscan los clientes.

En la actualidad la gente vive una vida muy agitada, una buena oración para expresarlo sería *time is Money*, el trabajo, los estudios la escuela, los hijos, el tráfico, los oficios domésticos son algunos de los típicos quehaceres del hombre y la mujer común. Toda esta vida atareada los hace querer un respiro.

Por este motivo a la hora de vacacional el huésped anda en busca de algo diferente, que cambie su rutina, y en el momento de hablar de vacaciones el huésped no anda en búsqueda solo de servicios generales si no de servicios altamente específicos por ejemplo una pareja de luna de miel busca en ellas algo fuera de lo general una experiencia inolvidable.

Este tipo de servicios tan personalizados han dado a relucir el concepto de hotel boutique que son hoteles únicos con personalidad propia, con diseño y sofisticación inigualable.

Pero para que estos servicios sean llevados de la manera más ágil y eficiente, es necesario el uso de la tecnología apropiada, con la cual se les pueda ofrecer a los huéspedes los mejores servicios en el mercado. Al hablar de tecnología

debemos citar la rapidez con la que esta es renovada día, por tal virtud es de suma importancia para las cadenas hoteleras tener la más indicada y actualizada tecnología para su hotel mantenga siempre una ventaja competitiva.

Es en esas circunstancias y en el ambiente de un hotel boutique de ciudad, que se ha planteado la necesidad de implementar para una posterior evaluación de un software especializado que permita mejorar la atención al cliente que visita el hotel Hodelpa Caribe colonial.

Para llevar a cabo, dicha evaluación se hace necesario agotar una serie de pasos metodológicos que van desde una descripción del problema, establecimientos de objetivos, técnicas y métodos investigativos, cronogramas y un esquema tentativo en el que se incluyen los aspectos generales del hotel Hodelpa Caribe Colonial, seguido de los aspectos generales de un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) después, las generalidades de la herramienta NAVIHOTEL, finalizando con el impacto que tendrá el hotel Hodelpa Caribe Colonial en el departamento de recepción con la implementación del software Navihotel.

Con estos elementos señalados anteriormente, se quieren abarcar todos los puntos que nos den una visión general de cuanto impacto generaría la implementación de esta herramienta tecnológica aplicada al sector hotelero.

Además, se incluirá las conclusiones y recomendaciones necesarias para aportar al fortalecimiento gerencial y estratégica del sector.

Capítulo I

**Servicio de la marca hotelera
Hodelpa y Boutique Caribe
Colonial.**



1.1 Historia de la Cadena Hodelpa

La cadena “Hoteles del país, S. A.” (HODELPA) fue fundada en 1990 por inversionistas y promotores destacados vinculados a los sectores de la construcción.¹

El interés del proyecto es de ofrecer y desarrollar proyectos hoteleros que reflejen altos estándares de calidad y servicios, mayores niveles de rentabilidad, así como mayor demanda turística del país.

El doble papel de HODELPA como operador y/o propietario, nos da una visión más completa que nos permite priorizar el mantenimiento y el mejoramiento de nuestras propiedades. Ofreciendo un servicio impecable, asegurando un alto nivel y un incremento de la rentabilidad.

El recurso más valioso HODELPA es su personal o asociado. Para el cual mantenemos sesiones de entrenamiento continuo técnico y de superación personal. Como resultado, tenemos un equipo de trabajo competente y bien organizado.

En el transcurso de todos estos años de experiencia y crecimiento se ha creándose una filosofía única basada en una atención refinada para los pequeños detalles y un servicio muy personalizado. Esto ha dado nacimiento a diferentes lemas corporativo de HODELPA.

¹ Hotel Hodelpa Caribe Colonial (2011) documento en (línea), recuperado el 12 de julio del 2011. Pagina oficial de la cadena Hodelpa, de <http://www.hodelpa.com/>

Hoteles de la cadena

En el exterior por ahora no posee más hoteles, sin embargo en el país cuenta con 3 hoteles más aparte del Hodelpa Caribe Colonial, ubicados en la ciudad de Santiago de los caballeros que son:

- Hodelpa Gran Almirante,
- Hodelpa Centro Plaza
- Hodelpa Garden Court antiguamente Courtyard Marriott Santiago.

Perfil de la Cadena Hodelpa

Estamos comprometidos con las mejoras continuas de servicios y la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes. Teniendo como norte la excelencia en la calidad del producto que ofrecemos, Somos un equipo proactivo e innovador. En búsqueda constante de alternativas altamente competitivas y atractivas en beneficio de nuestros clientes, Promovemos un clima laboral caracterizado por la lealtad, la identificación con la filosofía de la empresa y el entusiasmo con que todos asumimos el compromiso de un servicio de alta calidad de una manera espontánea.

1.2. Generales del Hotel Hodelpa Caribe Colonial y Productos y Servicios Ofrecidos

Ubicación

El hotel está localizado en la calle Isabel la Católica no 159 ciudad colonial Santo Domingo, Republica Dominicana



Figura I²

El Hodelpa Caribe Colonial está rodeado por cafés, bares y famosos restaurantes. A escasos metros de la Plaza España, el Alcázar de Don Diego Colón, y la Catedral Primada de América. A unos pasos de la Calle el Conde, paseo peatonal considerado una de las más importantes zona de tiendas de la ciudad.

² gogle localización (2011). documento en (línea) localización del hotel Hodelpa Caribe Colonial, recuperado el día 20 de julio del 2011.

54 Habitaciones Superiores, Superiores Deluxe y Suites. Todas equipadas con aire acondicionado, teléfono, televisión por cable, radio despertador, mini-bar completo con bebidas nacionales, plancha y tabla de planchar, caja de seguridad y baño privado con secador de pelo, espejo con aumento y set de artículos para su cuidado personal.

El concepto del Hotel Hodelpa Caribe Colonial es boutique el cual tiene las siguientes características:

- El concepto "Boutique" presupone el gusto más refinado tanto en la decoración como en la comida. Significa experimentar algo fuera de lo ordinario.
- Los hoteles boutique son pequeños y capaces de mantener un alto nivel de atención personalizada. La mayoría cuenta con menos de 50 habitaciones que pueden incluir villas completas, casitas, bungalows, suites (o una combinación de estas posibilidades). Con frecuencia se trata de unidades independientes que vienen equipadas con su propio Spa y cocineta y ofrecen patio, jardín o una vista espectacular.

Mision, Vision y Objetivos

Misión... Ofrecer Servicios de Alta Calidad,

Visión... Ser la Empresa Hotelera más valorada del país.

Valores... Ética – Profesionalismo – Creatividad – Servicios – Calidad

Lema

“Pasión por los Detalles”

Actitud de ir siempre más allá en el desempeño de nuestras funciones; identificando todo lo que es susceptible de ser mejorado, no importando lo pequeño que parezca. Enfocar nuestros esfuerzos en crear con cada elemento un servicio que brinde una experiencia sorprendente a nuestros huéspedes. Identificar sus preferencias, estilos y particularidades para que estas sean satisfechas, aun cuando no lo soliciten. El asociado Hodelpa, apasionado por los detalles, aprovechará cada oportunidad, en cada área, para incrementar la calidad del servicio y por tanto la preferencia de nuestros clientes.

Filosofía



Organigrama del Hotel Hodelpa Caribe colonial

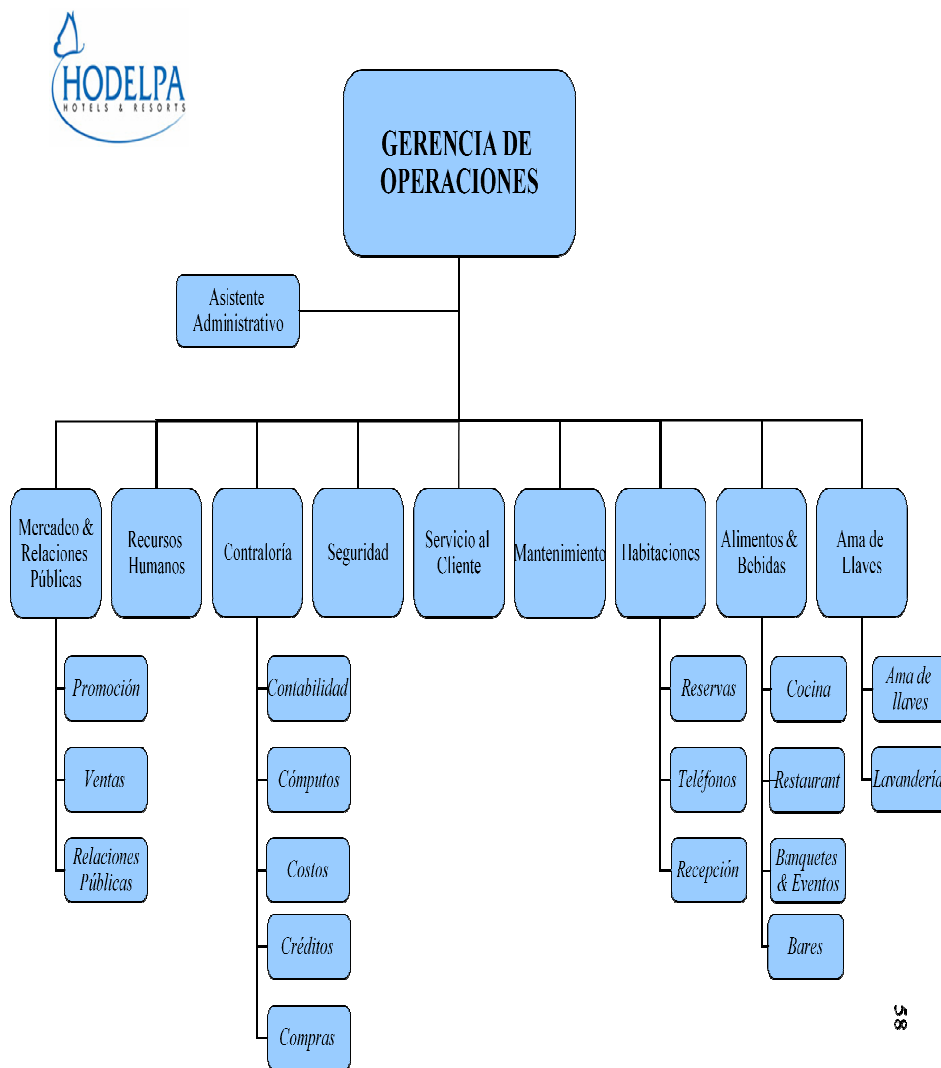


Figura II³

³ Organigrama del hotel Hodelpa Caribe Colonial (2005), documentos suministrados por la administración del hotel.

1.3. Servicios Ofrecidos

Los servicios que las habitaciones ofrecen:

54 Habitaciones repartidas de la siguiente manera, Sencillas Superiores, Superiores Deluxe y Suites. Todas equipadas con aire acondicionado, teléfono, televisión por cable, radio despertador, mini-bar completo con bebidas nacionales, plancha y tabla de planchar, caja de seguridad y baño privado con secador de pelo, espejo con aumento y set de artículos para su cuidado personal.

- **Habitaciones Standard:** Con una cama tamaño Queen o dos camas tamaño full



Figuras III⁴

- **Habitaciones Superior:** Con una cama tamaño King.

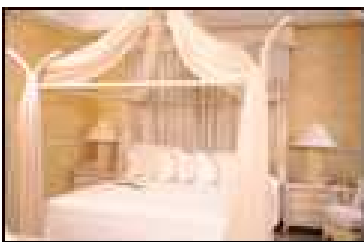


⁴ Imagen III, IV ,V y VI son de las habitación estándar del hotel, en documento en (lineal) recuperado el 23 de julio 2011, http://www.hodelpa.com/es/caribe_colonial.php

- **Habitaciones Superior Deluxe:** Estas suites están decoradas con elegante estilo Art deco y muebles de Caoba, cuentan con sala separada. Cocina pequeña, Vestidor, Sala cálidamente decorada, Escritorio ejecutivo, Papelería, Balcón con sillas playeras, sillas y sombrilla, Baño con jacuzzi, baño completo o ducha, Canasta de frutas tropicales a su llegada, Periódico diario



- **Habitaciones Honeymoon Suite:** Decorada completamente en blanco para acomodar perfectamente su estadía ocasional en una romántica atmósfera.



Diseño de Habitaciones exclusivas

Figuras IV⁵



Red Wine



Blue Moon



Aqua Blue Moon



Suite Luna de Miel

⁵ Fotografías de las habitaciones temáticas del hotel Hodelpa Caribe colonial (2011) documento en línea, recuperado el 23 de julio 2011 de: http://www.hodelpa.com/es/caribe_colonial.php

Servicios Generales

- Áreas comunes con aire acondicionado
- Ascensor
- Espacios para fumadores
- Asistencia medica
- No se permite fumar en el establecimiento
- Restaurante en el hotel
- Traslado al parque temático
- Internet inalámbrico y gratuito
- Terraza en la azotea
- Traslado al casino
- Sala de ordenadores
- Reuniones/ Conferencias

Gastronomía del Hotel Hodelpa Caribe colonial

La gastronomía es uno de los principales atractivos de nuestros hoteles, y en cada plato preparado por nuestros expertos y renombrados chef, se reflejan los sabores y la creatividad del fino arte culinario local e internacional.

En su versión del 2007, la número 33, el festival fue dedicado al Sr. Simón Romero, organizador de este certamen y reconocido crítico culinario del país, y durante la misma, nuestra cadena HODELPA, resultó ganadora de 16 premios, estableciéndose como la firma con mayor cantidad de premios en todo el festival.

Premios Recibidos

Figura V⁶

Premios	Eventos	Año
16	Festival Gastronómico Dominicano	2007
12	Festival Gastronómico Dominicano	2006
24	Festival Regional de Cocina Criolla Puerto Plata	2006
2	Festival Nacional del Sancocho	2006
10	Festival Gastronómico Dominicano	2005
2	Festival Nacional del Sancocho	2005
13	Festival Gastronómico Dominicano	2004
3	Festival Nacional del Sancocho	2004
8	Festival Gastronómico Dominicano	2003
26	Festival Regional de Cocina Criolla Puerto Plata	2003

⁶ Premios recibidos por el Hotel Hodelpa Caribe Colonial en el área de Gastronomía (2010) Documento en línea, recuperado el día 22 de julio del 2011 de <http://www.hodelpa.com/es/gastronomy.php>

RESTAURANTES Y BARES

En el **Hotel Hodelpa Caribe Colonial** Especialidades gourmet en el restaurante principal con énfasis en cocina dominicana. El menú diseñado y preparado por un chef internacional le sorprenderá con sus auténticos platos tropicales favoritos.

Servicios y Facilidades del Hodelpa Caribe Colonial

- Terraza "La Terraza"
- Servicio a la habitación 24 horas
- Servicio de conserjería
- personalizado
- Lavandería
- Internet
- Parqueo gratis
- Servicio de Taxi
- Sala de ordenador

Negocios y Eventos

- Alquiler de computadoras/ ordenadores
- Servicio de tintorerías
- Servicio de catering
- Servicio de Oficina
- Servicio de recepción 24 horas

El mercado al que está dirigido el hotel

Nuestro mercado meta es el mercado corporativo, aunque estamos dirigidos tanto turista como al anteriormente mencionado. Actualmente nuestro mayor flujo de clientes proviene del mercado turístico.

Publicidad y Mercadeo del hotel

Contamos con una página Web la cual posee información de nuestros 4 hoteles (**www.hodelpa.com**) Así como también un excelente personal en el departamento de ventas encargado de visitar aquellas empresas que podrían ser potenciales clientes del hotel, este personal se encarga de repartir ofertas, fichas técnicas, dar tarifas y ofrecer cualquier información que sea solicitada por el cliente.

1.4 Concepto y Características de la herramienta tecnológica utilizada (Software Zeus).

Concepto

Zeus es un conjunto de soluciones informáticas en software para diversas áreas en el sector empresarial, como la contabilidad, el inventario, la nomina, hotelería entre otros. Su principal ventaja la de poseer diseños flexibles en sus estructura que permiten ajustarse a las necesidades propias de cada organización.

Sistema de administración hotelera totalmente gráfico. Integra el manejo del front - Office y del back - Office en los módulos de reservas, recepción, caja, auditoría, ama de llaves, mantenimiento, banquetes y eventos, soportando además manejo de Multicomplejo hotelero, control de modalidad todo incluido, multitarifas por clase y categoría de huésped, día de semana, tipo y clase de habitación. Manejo de Planes para Habitaciones y Pasa días.

Control de Sobre Venta y Lista de Espera. Cuenta con módulos adicionales de control cargue de teléfonos y punto de venta, con opción de cargue rápido, Hand Held basado en Pocket PC y Touch Screen. Posee manejo gráfico de los planos del hotel, disponibilidad de información para herramientas de usuario final a través de ODBC, backups en línea programables y manejo de reservas remotas.

Integral

Internet ha revolucionado la forma de hacer y entender los negocios. Cada vez somos más los que preferimos comprar por Internet, en especial lo que tiene que ver con viajes de placer o de negocios, por ello, resulta oportuno ofrecer en línea la disponibilidad de los hoteles, la generación de reservas y los pagos de las mismas. De esta manera se logran mejores niveles de ocupación en los hoteles, un manejo óptimo de las tarifas y unos índices de satisfacción de los huéspedes mucho mejores.

Además, debemos asegurarnos de que nuestros huéspedes sean bien atendidos; para ello es imperante soportarnos en la tecnología. El huésped del siglo XXI, desea hacer su reservación de manera ágil y segura, que el check-in sea rápido y no exijan llenar demasiados documentos, y que al momento de hacer check-out, la cuenta este lista y exacta. Los clientes saben que la tecnología facilita y mejora el nivel de vida, ellos prefieren siempre aquellos hoteles que le ofrecen los mejores servicios.

Para la operación y la administración de su hotel usted debe contar con una solución integral; **Zeus® hoteles**. Maneje los negocios de hospedaje y de alimentos y bebidas eficientemente, No reprocese la información! Mantenga sus inventarios y costos al día, su contabilidad organizada y con informes a su gusto, Zeus es un poder de tenerlo todo bajo control.⁷

⁷ Software Zeus (2008), documento en (línea), recuperado el 24 de julio del 2011, de http://www.zeustecnologia.com/public/product_get.aspx?cd_code_product=hoteles

Características

- Desarrollado con tecnología Cliente-Servidor.
- Plataforma Windows-NT con motor de Base de Datos MS SQL-SERVER.
- Backups en línea programados sin necesidad de detener las operaciones.
- La parte Cliente está desarrollada con Visual Foxpro con las ventajas de un programa Windows en cuanto a su fácil manejo, en Visual Basic y Delphi el manejo de teléfono y en Visula Basic los Puntos de Venta.
- Seguridad de acceso a la bases de datos.
- Consulta de los datos desde herramientas sencillas tales como Excel, Word, Crystal Report, Power Builder, etc.
- Tiene interface con las aplicaciones Zeus® MCA (Contabilidad) y Zeus® Inventario.

Características particulares Parámetros

- Definiciones generales del sistema
- Tipos y clases de Habitaciones
- Habitaciones
- Ciudades
- Países
- Agencias
- Tarifas
- Temporadas
- Planes y Otros

Reservas

- Upgrade de Habitaciones Automático
- Manejo de Grupos y Planes
- Preparación de PRE registros de Grupos
- Reservas Rápidas
- Reservas Remotas
- Manejo de Depósitos de Reservas

Recepción y Caja

- Manejo de Recepcionistas Cajeros
- Manejo de Moneda Corriente y Dólares
- Manejo de diferentes Folios: Folio Maestro, Individual con Cuenta Maestra y Extra, Folio de Teléfono y Folio para cada Acompañante con cuenta Maestra y Extra
- Autorizaciones de Cargos por Naturaleza Contraria, Restricción del Cargo o Borrado
- Huella o Log de todas las Transacciones 'fuera del manejo normal' (Cambio de Habitación, Estadía, Tarifa, Autorizaciones, etc)
- Asignación de Habitaciones en forma Automática dependiendo del uso dado a fin de lograr un envejecimiento uniforme de las mismas
- Asignación de Habitaciones en forma gráfica
- Distribución de Depósitos de Reservas para una Habitación: Equitativa o Manual
- Quick-Check-In Para Walk-In y Grupos
- Express Check-Out

Auditoría

- Aplicación de Cargos automática dependiendo de los Planes
- Revisión de Consistencia de Información
- Generación de Estadísticas

Seguridad

- Manejo de Grupos de Usuarios
- Manejo de Usuarios
- Control por Opción por usuario
- Seguridad Externa con SQL-Server por medio de Stored-Procedures

Puntos de venta

- Actualización automática de los Folios afectados
- Definición de Productos de Consumo
- Definición de Mesas, Cajas, Bodegas y Meseros
- Actualización Automática de Consumos por cada Mesa
- Liquidación Inmediata de Cuentas
- Traslados de Cuentas entre Mesas
- Manejo de Formas de Pago : Efectivo, Tarjetas de Crédito, Cargo a Cuentas de Crédito de Cliente, Cargo a Huéspedes y Cargos a Funcionarios
- Cuadre Diario de Caja

Teléfono

- Habilitación del Teléfono de la Habitación al momento del Check-In
- Cargue Automático de las Llamadas a los Folios
- Cargue Manual de Llamadas a Folios
- Consulta completa de cualquier Huésped Check-In
- Deshabilitación del Teléfono al momento del Check-Out
- Tarifación

1.5 Ventajas del software Zeus

- Confiabilidad de la información ya que la integridad de los datos está controlada por el motor de base de datos SQL Server
- Seguridad en el acceso de la información ya que todo el acceso a los datos se maneja a través de store procedures.
- Interfase gráfica con el usuario a través de Windows, lo que hace la aplicación mucho más amigable.
- Backups de la base de datos en línea, programados sin necesidad de detener las operaciones
- Facilidad para comunicación a través de RAS, Remote Access Service.
- Facilidad para manipular la información a través de Excel, Access, Crystal Report, Word, o cualquier herramienta que pueda acceder datos desde ODBC
- Diseño gráfico de los planos del hotel para facilitar las consultas
- Manejo de atributos por habitación
- Autorizaciones remotas para cargos de naturaleza contraria, cargos restringidos y cargos de ajustes
- Manejo y preparación de grupos para agilizar el check-in
- Manejo de inventario de elementos de las habitaciones y de hoja de vida de reparaciones
- Programación de bloqueo para mantenimiento de habitaciones ocupadas

Desventajas del software Zeus

- Soporte técnico, el sistema es totalmente colombiano y el soporte técnico local muy pocas veces puede resolver el problema por las restricciones de los fabricantes, lo que nos limita a depender de Colombia.
- Hay que dar muchos pasos para consultar o efectuar cualquier operación que otros sistemas lo hacen más sencillos.
- Las licencias se desactivan cada vez que se reinstala el sistema operativo, hay que pedir autorización a Colombia y se le debe aplicar una licencia a cada ordenador.
- Muchas dificultades con relación a la dirección general de impuestos internos.
- Muchos problemas en los enlaces de información entre los distintos módulos (punto de ventas, inventario y contabilidad)
- Precios muy elevado para el servicio que ofrece

CAPITULO II

ASPECTOS GENERALES DE UN SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES (ERP)



ASPECTOS GENERALES DE UN SISTEMA DE PLANIFICACION DE RECURSOS EMPRESARIALES (ERP)

2.1 Definición del Sistema ERP

Los sistemas de planificación de recursos empresariales en inglés (ERP), ***Enterprise Resource Planning***) son sistemas de gestión de información que integran y automatizan muchas de las prácticas de negocio asociadas con los aspectos operativos o productivos de una empresa.

Los sistemas ERP son sistemas integrales de gestión para la empresa, Se caracterizan por estar compuestos por diferentes partes integradas en una única aplicación. Estas partes son de diferente uso, por ejemplo: producción, ventas, compras, logística, contabilidad (de varios tipos), gestión de proyectos, GIS (sistema de información geográfica), inventarios y control de almacenes, pedidos, nóminas, etc. Sólo podemos definir un ERP como la integración de todas estas partes, Lo contrario sería como considerar un simple programa de facturación como un ERP por el simple hecho de que una empresa integre únicamente esa parte.

Ésta es la diferencia fundamental entre un ERP y otra aplicación de gestión. El ERP integra todo lo necesario para el funcionamiento de los procesos de negocio de la empresa. No podemos hablar de ERP en el momento que tan sólo se integra uno o una pequeña parte de los procesos de negocio. La propia definición de ERP indica la necesidad de "Disponibilidad de toda la información para todo el mundo todo el tiempo".

2.2 HISTORIA DE LOS PLANIFICACION DE RECURSOS EMPRESARIALES (ERP)

Si nos proyectamos al pasado, encontraremos que realmente lo que hoy se conoce como ERP se gestó durante la Segunda Guerra Mundial, así como muchos otros productos del área de la informática el origen del ERP se encuentra en el área de la tecnología militar.

Durante la Segunda Guerra Mundial, el gobierno estadounidense utilizó sistemas especializados para gestionar los recursos materiales que se utilizaban en el frente de batalla, soluciones llamadas Planeación de los Requerimientos de Materiales (Material Requirements Planning, MRP). A principios de la década de los sesenta, estos sistemas incursionaron en el sector productivo, y durante las dos décadas siguientes tuvieron un desarrollo importante ya que permitían reducir los inventarios al planear sus insumos en base a la demanda real.

En los 80 evolucionó completamente lo que dio lugar a los MPR II (Planeación de Recursos de Manufactura), lo que daba la idea de que una mayor parte de la firma se estaba involucrando en el programa. El intento inicial para la MRP II fue planear y monitorear todos los recursos de una firma manufacturera, entre ellos se incluía el marketing, la manufactura, las finanzas e ingeniería de procesos, a través de un sistema de ciclo cerrado que generaba cifras financieras.

En los 90 dados el contexto de negocios que se empezó a vivir, regido por un marco de competencia global que exigía mayores niveles de eficiencia y productividad, multiplantas en lugares internacionales, amplia demanda mundial de productos, subcontratación internacional, mercados monetarios variados, provocó que los programas de software existentes no pudieran cubrir las características anteriormente descritas. Debido a estos requerimientos, la industria del software desarrolló varias aplicaciones con el fin de interconectar los sistemas MRP II con los sistemas MRP existentes, a fin de integrar ese panorama disperso: los ERP habían nacido.

2.3. LOS OBJETIVOS PRINCIPALES

- ❖ Optimización de los procesos empresariales.
- ❖ Acceso a toda la información de forma confiable, precisa y oportuna (integridad de datos).
- ❖ La posibilidad de compartir información entre todos los componentes de la organización.
- ❖ Eliminación de datos y operaciones innecesarias de reingeniería. El propósito fundamental de un ERP es otorgar apoyo a los clientes del negocio, tiempos rápidos de respuesta a sus problemas, así como un eficiente manejo de información que permita la toma oportuna de decisiones y disminución de los costos totales de operación.

2.4. CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES (ERP)

Las características que distinguen a un ERP de cualquier otro software empresarial, es que deben de ser sistemas integrales, con modularidad y adaptables:

Integrales

Permiten controlar los diferentes procesos de la compañía entendiéndose que todos los departamentos de una empresa se relacionan entre sí, es decir, que el resultado de un proceso es punto de inicio del siguiente. Por ejemplo, en una compañía, el que un cliente haga un pedido representa que se cree una orden de venta que desencadena el proceso de producción, de control de inventarios, de planificación de distribución del producto, cobranza, y por supuesto sus respectivos movimientos contables. Si la empresa no usa un ERP, necesitará tener varios programas que controlen todos los procesos mencionados, con la desventaja de que al no estar integrados, la información se duplicará, crece el margen de contaminación en la información (sobre todo por errores de captura) y se crea un escenario favorable para malversaciones. Con un ERP, el operador simplemente captura el pedido y el sistema se encarga de todo lo demás, por lo que la información no se manipula y se encuentra protegida.

Modulares

Los ERP entienden que una empresa es un conjunto de departamentos que se encuentran interrelacionados por la información que comparten y que se genera a partir de sus procesos. Una ventaja de los ERP, tanto económica como técnica es que la funcionalidad se encuentra dividida en módulos, los cuales pueden instalarse de acuerdo con los requerimientos del cliente. Ejemplo: ventas, materiales, finanzas, control de almacén, recursos humanos, etc.

Adaptables

Los ERP están creados para adaptarse a la idiosincrasia de cada empresa. Esto se logra por medio de la configuración de los procesos de acuerdo con las salidas que se necesiten de cada uno. Por ejemplo, para controlar inventarios, es posible que una empresa necesite manejar la partición de lotes pero otra empresa no. Los ERP más avanzados suelen incorporar herramientas de programación de 4ª Generación para el desarrollo rápido de nuevos procesos. La parametrización es el valor añadido fundamental que debe contar cualquier ERP para adaptarlo a las necesidades concretas de cada empresa.

CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES (ERP)

Son:

- ❖ Base de datos centralizada.
- ❖ Los componentes del ERP interactúan entre sí consolidando todas las operaciones.
- ❖ En un sistema ERP los datos se ingresan sólo una vez y deben ser consistentes, completos y comunes.
- ❖ Las empresas que lo implanten suelen tener que modificar alguno de sus procesos para alinearlos con los del sistema ERP. Este proceso se conoce como Reingeniería de Procesos, aunque no siempre es necesario.
- ❖ Aunque el ERP pueda tener menús modulares configurables según los roles de cada usuario, es un todo. Esto significa: es un único programa (con multiplicidad de bibliotecas, eso sí) con acceso a una base de datos centralizada. No debemos confundir en este punto la definición de un ERP con la de una suite de gestión.
- ❖ La tendencia actual es a ofrecer aplicaciones especializadas para determinadas empresas. Es lo que se denomina versiones sectoriales o aplicaciones sectoriales especialmente indicadas o preparadas para determinados procesos de negocio de un sector (los más utilizados).

Las soluciones ERP en ocasiones son complejas y difíciles de implantar debido a que necesitan un desarrollo personalizado para cada empresa partiendo de la

parametrización inicial de la aplicación que es común. Las personalizaciones y desarrollos particulares para cada empresa requieren de un gran esfuerzo en tiempo, y por consiguiente en dinero, para modelar todos los procesos de negocio de la vida real en la aplicación.

Las metodologías de implantación de los ERP en la empresa no siempre son todo lo simples que se desearía, dado que entran en juego múltiples facetas.

No hay recetas mágicas ni guiones explícitos para implantaciones exitosas; solamente trabajo bien realizado, una correcta metodología y aspectos que deben cuidarse antes y durante el proceso de implantación, e inclusive cuando el sistema entra en función. Por ello, antes, durante y después de la implantación de un ERP es conveniente efectuar lo siguiente:

- ❖ Definición de resultados a obtener con la implantación de un ERP.
- ❖ Definición del modelo de negocio.
- ❖ Definición del modelo de gestión.
- ❖ Definición de la estrategia de implantación.
- ❖ Evaluación de oportunidades para software complementario al producto ERP.
- ❖ Alineamiento de la estructura y plataformas tecnológicas.
- ❖ Análisis del cambio organizativo.
- ❖ Entrega de una visión completa de la solución a implantar.
- ❖ Implantación del sistema.
- ❖ Controles de calidad.

- ❖ Auditoría del entorno técnico y del entorno de desarrollo.
- ❖ Benchmarking de la implantación.

2.5. Implementación

Debido a que cubre un espectro de aspectos de la gestión de una empresa, un sistema de software ERP está basado en algunos de los productos de software de mayor tamaño y complejidad en la industria. Al implementar tales sistemas en una compañía la metodología tradicional solía involucrar a un grupo de analistas, programadores y usuarios. Este fue el esquema que se empleó, por lo menos, hasta el desarrollo de Internet. Esta permite a los consultores tener acceso a las computadoras de la compañía con el fin de poder instalar los datos actualizados y estandarizados de implementación del ERP, sin ayuda profesional. Este tipo de proyectos pueden llegar a ser muy caros para grandes compañías, especialmente para las transnacionales. Las compañías especializadas en la implementación del ERP, sin embargo, pueden agilizar estos procesos y completar la tarea en menos de seis meses con un sólido examen piloto. A la hora de realizar la implementación de los sistemas ERP, las compañías muchas veces buscan la ayuda de un proveedor o vendedor de ERP o de compañías consultoras. La consultoría en materia de ERP es de dos tipos, la consultoría de negocios y la consultoría técnica. La consultoría de negocios estudia los procesos de negocios actuales de la compañía y evalúa su correspondencia con los procesos del sistema ERP, lo cual generalmente incluye la personalización de ciertos aspectos de los sistemas ERP para las

necesidades de las organizaciones. La consultoría técnica muchas veces implica programación. La mayoría de los vendedores de ERP permiten modificar su software para las necesidades de los negocios de sus clientes.

Muchas de las empresas que buscan la implantación de un ERP comenten el error de buscar soluciones a bajo coste, o no contratar a una empresa integradora. Este tipo de empresa, no solamente les ayuda en la implantación sino que les apoya a visualizar a su cliente en todos los aspectos de su negocio tanto en hardware, software y en la administración del cambio. Algunas de las empresas integradoras más importantes son Deloitte, EDS, Price water house Coopers, IBM, Steria, GETI, Neoris, o AVANADE. Personalizar un paquete ERP puede resultar muy costoso y complicado, porque muchos paquetes no están diseñados para su personalización, así que muchos negocios implementan sus sistemas ERP siguiendo las mejores prácticas de la industria. Algunos paquetes ERP son muy genéricos en sus reportes e informes; la personalización de dichos elementos se debe hacer en cada implementación. Es importante tener en cuenta que en ciertas ocasiones tiene mucho más sentido la compra de paquetes de generación de reportes fabricados por terceros y que están hechos para interactuar directamente con el ERP. Hoy en día, un buen número de sistemas ERP tienen una interfaz Web. La ventaja de este tipo de interfaz es que no requiere la instalación de una aplicación cliente. Mientras se tenga una conexión a Internet (o a la red local de la empresa, según sea el caso) se puede acceder a los ERP basados en Web a través del típico navegador Web.

2.6. VENTAJAS DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES (ERP)

Como se ha mencionado anteriormente, la principal ventaja de los ERP es la gestión en tiempo real de la información, una ventaja que las empresas agradecen mucho por su fuerte interacción con la logística de información y productos, la cadena de abastecimiento, estadísticas financieras, y otras áreas que utilizan información que cambia constantemente.

La correcta implementación de los ERP repercute en el aumento de productividad de todos los departamentos, así como el mejor aprovechamiento del tiempo, donde antes se necesitaba tiempo para llevar un informe de un departamento a otro, ahora ese tiempo es utilizado en otras funciones. Una empresa que no cuente con un sistema ERP, en función de sus necesidades, puede encontrarse con muchas aplicaciones de software cerradas, que no se pueden personalizar, y no se optimizan para su negocio. Diseño de ingeniería para mejorar el producto, seguimiento del cliente desde la aceptación hasta la satisfacción completa, una compleja administración de interdependencias de los recibos de materiales, de los productos estructurados en el mundo real, de los cambios de la ingeniería y de la revisión y la mejora, y la necesidad de elaborar materiales sustitutos, etc. La ventaja de tener un ERP es que todo esto, y más, están integrados.

El cambio como un producto está hecho en los detalles de ingeniería, y es como ahora será hecho. La efectividad de datos puede usarse para el control cuando el cambio ocurra desde una versión anterior a la nueva, en ambos productos los datos van encaminados hacia la efectividad y algunos van a la suspensión del mismo. Parte del cambio puede incluir la etiqueta para identificar el número de la versión (código de barras). La seguridad de las computadoras está incluida dentro del ERP, para proteger a la organización en contra de crímenes externos, tal como el espionaje industrial y crimen interno, tal como malversación. Una falsificación en el escenario de los datos puede involucrar terrorismo alterando el recibo de materiales como por ejemplo poner veneno en los productos alimenticios, u otro sabotaje. La seguridad del ERP ayuda a prevenir el abuso. Hay conceptos de mercadeo y ventas (los que incluyen CRM o la relación administrativa con los consumidores, back end (el trabajo interno de la compañía para satisfacer las necesidades de los consumidores) que incluye control de calidad, para asegurarse que no hay problemas no arreglados, en los productos finales; cadena de abastecimiento (interacción con los proveedores y la infraestructura).

Todo esto puede ser integrado a través de la ERP, aunque algunos sistemas tengan espacios de menos comprensibilidad y efectividad. Sin un ERP que integre todo esto, puede ser complicado para la administración de la manufactura.

2.7. DESVENTAJAS DE LOS SISTEMAS DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES (ERP)

Aunque los sistemas ERP puedan generar un incremento de productividad, para muchas empresas es casi imposible pagar el costo de las licencias, implementación y sobre todo del mantenimiento del mismo, ya que son sistemas dinámicos, de nada sirve tener el mismo sistema en una empresa que crece y cambia día a día.

Además del costo, el tiempo que sugiere la implementación es un problema para las empresas, este problema empieza por la rigidez que tienen los ERP, es difícil que una empresa en particular desarrolle su propio sistema, los ERP que son sistemas genéricos, tienen que ser adaptados a las empresas desde su estructura principal.

El manejo del ERP tiene sus desventajas, se necesita instruir a los trabajadores de cada módulo que se vaya a asignar, la especialización de los trabajadores genera un costo y tiempo que tiene que emplear la persona para hacer un cambio en su estructura operativa, lamentablemente la resistencia al cambio presenta un problema muy grande en este punto. Muchos de los problemas que tienen las compañías con el ERP son debido a la inversión inadecuada para la educación continua del personal relevante, incluyendo los cambios de implementación y de prueba, y una falta de políticas corporativas que afectan a cómo se obtienen los datos del ERP y como se mantienen actualizados.

Limitaciones y obstáculos del ERP incluyen:

- ❖ El éxito depende en las habilidades y la experiencia de la fuerza de trabajo, incluyendo la educación y cómo hacer que el sistema trabaje correctamente. Muchas compañías reducen costos reduciendo entrenamientos. Los propietarios de pequeñas empresas están menos capacitados, lo que significa que el manejo del sistema ERP es operado por personal que no está capacitado para el manejo del mismo.
- ❖ Cambio de personal, las compañías pueden emplear administradores que no están capacitados para el manejo del sistema ERP de la compañía empleadora, proponiendo cambios en las prácticas de los negocios que no están sincronizados con el sistema.
- ❖ La instalación del sistema ERP es muy costosa.
- ❖ Los vendedores del ERP pueden cargar sumas de dinero para la renovación de sus licencias anuales, que no está relacionado con el tamaño del ERP de la compañía o sus ganancias.
- ❖ El personal de soporte técnico en ocasiones contesta a las llamadas inapropiadas de la estructura corporativa.
- ❖ Los ERP son vistos como sistemas muy rígidos, y difíciles de adaptarse al flujo específico de los trabajadores y el proceso de negocios de algunas compañías, este punto se cita como una de las principales causas de falla.
- ❖ Los sistemas pueden ser difíciles de usarse.
- ❖ Los sistemas pueden sufrir problemas de "cuello de botella": la ineficiencia en uno de los departamentos o en uno de los empleados puede afectar a otros participantes.

- ❖ Muchos de los eslabones integrados necesitan exactitud en otras aplicaciones para trabajar efectivamente. Una compañía puede lograr estándares mínimos, y luego de un tiempo los "datos sucios" (datos inexactos o no verificados) reducirán la confiabilidad de algunas aplicaciones.
- ❖ Una vez que el sistema esté establecido, los costos de los cambios son muy altos (reduciendo la flexibilidad y las estrategias de control).
- ❖ La mala imagen de unión de la compañía puede causar problemas en su contabilidad, la moral de sus empleados y las líneas de responsabilidad.
- ❖ La resistencia en compartir la información interna entre departamentos puede reducir la eficiencia del software.
- ❖ Hay problemas frecuentes de compatibilidad con algunos de los sistemas legales de los socios.
- ❖ Los sistemas pueden tener excesiva ingeniería respecto a las necesidades reales del consumidor.

2.8. BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES (ERP)

Dentro de los beneficios que ofrecen los ERP a las empresas podemos destacar los siguientes:

- ❖ Integridad de los datos
- ❖ Confiabilidad en la información del Sistema
- ❖ Definición de un solo Flujo de Trabajo
- ❖ Definición de las Reglas del Negocio
- ❖ Sistema basado en Resultados
- ❖ Sistema para manejo de diferentes tipos de Industria
- ❖ Sistema con Tecnología de punta
- ❖ Mejoras en los servicios al cliente.
- ❖ Mejora en los tiempos de respuesta.
- ❖ Reducción de costos.
- ❖ Reducción de Inventarios.
- ❖ Reducción del costo de calidad.
- ❖ Permite una rápida adaptación a los cambios.⁸

Planificación de recursos empresariales (ERP) , 2011 documento en [en línea].recuperado el día 25 de julio del 2011 de http://es.wikipedia.org/wiki/Planificaci%C3%B3n_de_recursos_empresariales

CAPÍTULO III

Software Navihotel



3.1 Definición del Software Navihotel

Es el sistema de gestión hotelera totalmente integrado, que gracias a su perfecta adaptación a los distintos tipos de negocio hotelero, su funcionalidad modular, los más de 19 años de experiencia de Sistemas de Gestión en el sector y su plataforma tecnológica, lo han convertido en la solución líder en España. La posible distribución geográfica de la información, la adecuación a múltiples configuraciones empresariales y la integración total en la plataforma Microsoft hacen de NAVIHOTEL la herramienta idónea para agilizar las decisiones en su negocio, ya sea una cadena hotelera vacacional, resort, time Sharing, balnearios o hasta un hotel de ciudad.

La funcionalidad totalmente integrada que ofrece NAVIHOTEL contempla todas las áreas de gestión del negocio hotelero, desde la recepción hasta la gestión financiera, pasando por la gestión de TPV's, almacenes/economato, central de compras, Time-Sharing, gestión salas y eventos, gestión de "SPA", encuestas de calidad, etc.

NAVIHOTEL es lo que se denomina un CMS (Chain Management System) una aplicación desarrollada desde un principio contemplando las peculiaridades y necesidades propias de la gestión de una cadena hotelera. De forma que integra en una única solución, tanto la gestión integral de un hotel, como la gestión de forma centralizada de varios hoteles, con sus requerimientos

específicos, como los derivados de las Centrales de Compras, Centrales de Reservas, entre otros.⁹

A diferencia de los PMS (Property Management System) que se pueden encontrar en el mercado español, los cuales contemplan únicamente la gestión de hoteles independientes.

3. 2 Características del Software Navihotel

NAVIHOTEL es lo que se denomina un CMS (Chain Management System) una aplicación desarrollada desde un principio contemplando las peculiaridades y necesidades propias de la gestión de una cadena hotelera. De forma que integra en una única solución, tanto la gestión integral de un hotel, como la gestión de forma centralizada de varios hoteles, con sus requerimientos específicos, como los derivados de las Centrales de Compras, Centrales de Reservas, etc. A diferencia de los PMS (Property Management System) que se pueden encontrar en el mercado español, los cuales contemplan únicamente la gestión de hoteles independientes.

Integración

La funcionalidad totalmente integrada que ofrece NAVIHOTEL contempla todas las áreas de gestión del negocio hotelero, desde la recepción hasta la gestión financiera, pasando por la gestión de los TPVs, almacenes, central de compras, central de reservas, fidelización, calidad, etc. Y por supuesto se integra en el

⁹ Software Navihotel,(2010), documento [en línea]. recuperado el día 02 de junio de 2011 de <http://www.navihotel.es/>

conjunto de periféricos del hotel, como sistemas de TV-Pay, centralitas, tarjetas de banda magnética, entre otros.

Adaptabilidad

Gracias a la funcionalidad que tiene NAVIHOTEL, al ser un software de gestión modular, puede elegir que módulos requiere, adaptándose a sus necesidades en cada momento e ir ampliando funcionalidad solo cuando lo necesite. Adicionalmente la plataforma Microsoft Dynamics NAV permite realizar de forma sencilla personalizaciones y adaptaciones específicas para su negocio.

Navegabilidad

Uno de los puntos diferenciales de la plataforma Microsoft Dynamics NAV es la capacidad de poder “navegar” desde cualquier dato hasta su origen o datos relacionados. Por ejemplo, si se posiciona en un total de una factura, podrá acceder con un clic a los diferentes elementos de la suma y de ahí a la ficha del cliente o proveedor que lo originó. A esta funcionalidad se la conoce como “Drill-Down”. Esta funcionalidad está en el núcleo de Microsoft Dynamics NAV, por lo tanto es extensible a todos los módulos.

Integración con ofimática

NAVIHOTEL disfruta de la completa integración que posee Microsoft Dynamics NAV (Navision) con el resto de productos Microsoft, como las aplicaciones de Office. Esto implica que la información se puede llevar directamente a Word, Excel o cualquier aplicación compatible Microsoft manteniendo en todo momento el formato e integridad original.

De igual manera, esta integración permite que la interfaz de NAVIHOTEL se de uso sencillo e intuitivo ya que incorpora los mismos elementos de diseño que las aplicaciones de Office, a las cuales están muy acostumbrados la mayoría de los usuarios. El uso de controles ActiveX nos permite poder usar las herramientas de ofimática directamente desde **NAVIHOTEL**. Esto quiere decir que podemos usar Excel como soporte de informes, en vez del tradicional listado. O podemos enviar e-mails automáticos directamente desde la aplicación.

Flexibilidades en su arquitectura

Las instalaciones de Navihotel con múltiples hoteles o ubicaciones se pueden configurar tecnológicamente de las siguientes formas

❖ Centralizada

Conexión al mismo servidor central, por lo que no se necesita tener uno en cada hotel. Así, se consigue la información al momento y es un bajo coste de Propiedad.

❖ Distribuida

Cada hotel poseerá un servidor de base de datos y se replica a la central la Información de la gestión diaria (establecimientos independientes y procesos de negocios entre las distintas ubicaciones).

3.3 Módulos de Navihotel

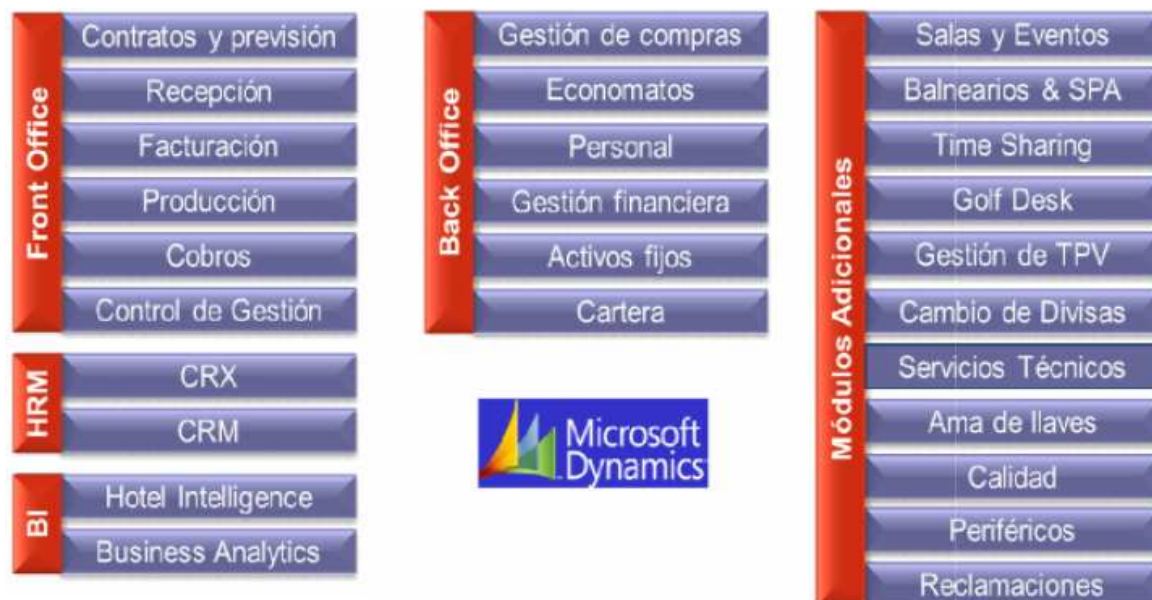


Figura VIII¹⁰

En esta imagen podemos observar los diferentes módulos en los que trabaja el software Navihotel, el cual integra todos los departamentos del hotel trabajando desde front office que toda la parte operativa de recepción del cliente, es donde se tiene el primer contacto con el mismo donde se le factura y se le da la atención más personalizada. Mientras que en el back office, es donde se maneja de forma compleja todos los datos económicos y el dinero del departamento mencionado, mientras que los demás módulos son todos los demás departamentos que integran las funciones del hotel. Los cuales el software los integra de manera exitosa.

¹⁰ Módulos de Navihotel (2010) documento en [en línea], recuperado el día 12 de julio del 2011. de <http://www.navihotel.es/>

Modulo de Front- office

Es el conjunto de módulos que le permitirá gestionar de forma eficiente las operaciones en el hotel.

❖ Contrataciones Y Tarifas

La gestión comercial controla el marco de acción con los clientes. Se registran tanto las condiciones operativas como las económicas que regirán las reservas que se introduzcan de ese cliente. Este término es totalmente flexible, pudiendo dar condiciones independientes al TT. OO objeto del contrato para varias agencias representantes.

❖ Recepción

Este módulo cubre toda el área de gestión operativa de las reservas desde la recepción hasta su salida del hotel. Se pueden incorporar condiciones económicas similares a las de los contratos (precios, suplementos, descuentos, extras, servicios) directamente sobre la reserva. A parte de la reserva individual común, cuenta con una gestión de reservas de grupo que hace que la introducción de estas sea de manera cómoda, rápida y sencilla. El sistema guarda un control de todas las modificaciones realizadas en las reservas, así como un registro de las reservas anuladas y no show.

La información se puede consultar en una gran variedad de formularios e informes, como Booking por diferentes criterios, previsiones de llegadas/salidas,

planning de habitaciones, pensiones, cambios de habitación, fichas de policía. Además cuenta con un Room Chart grafico que ofrece una nueva vía de localización y gestión de las reservas.

❖ **Facturación**

Navihotel tiene diferentes vías de facturación dependiendo del origen, básicamente son:

1. Facturación agencias: es la facturación proveniente de las condiciones aplicadas en los contratos.
2. Facturación directa/extras: facturación proveniente de las condiciones aplicadas en la reserva.
3. Facturación contados: facturación de cargos / abonos registrados en el diario de cargos.
4. Facturación garantías: facturación parametrizada de los conceptos de garantía.

La facturación, excepto la de contados, es totalmente automática y se puede lanzar masivamente, pudiendo emitir facturas proformas y tantas copias como se deseen. Existe la posibilidad de poder emitir facturas de prueba que una vez comprobadas se transforman en real, así como un control sobre las facturas emitidas y las pendientes. La contabilización puede ser automática o controlada, asegurando una integración con el modulo financiero de Microsoft Dynamics NAV. Uno de los grandes avances en la facturación es la posibilidad

de gestionar las facturas con el cliente electrónicamente, de esta manera aseguramos la correcta recepción, confiabilidad y a la vez reducimos costes.

❖ **Producción**

Este cálculo se puede realizar tantas veces como se desee, sin que esto implique un cierre del día de trabajo del hotel. Además, este se realiza de forma totalmente automática. Contamos con un informe de mano corriente, donde, incluso, se puede llevar un control por reserva, ayudando a la posibilidad de cerrar un día con descuadres. Los datos se pueden consultar o imprimir a través de los siguientes informes:

- ❖ Balance de producción
- ❖ Facturación pendiente de producir
- ❖ Producción por centro
- ❖ Producción por habitación
- ❖ Recuento garantías
- ❖ Mano corriente

❖ **Cobros**

Desde aquí se gestionaran los cobros de facturas de agencia enviadas a crédito, pudiendo trabajar con anticipos, pagos de más o de menos. Cuando se recibe el pago se puede elegir la factura a cobrar, e incluso, la factura de una reserva concreta.

❖ **Control de gestión**

Nos permitirá disponer de un M.I.S. (Management information system/ sistema de información para la dirección) con el que se podrá controlar los comportamientos que tenga el hotel en la base de datos central, con lo cual, todos estos informes se pueden obtener para un solo hotel o como comparativa de todos los hoteles de la cadena. El Informe De Control Diario (I.C.D.) es el que permite que en una misma pantalla, tener una consulta de datos estratégicos para la correcta gestión del hotel: Ocupaciones por tipo de habitación, Estancias por tipo de personas, Estancias por régimen, Personal disponible, Producciones por centro productivo y Total de compras por almacén.

Comparativa entre Hoteles: es lo que resume datos sobre porcentajes de ocupación, disponibilidad de habitaciones, precios medios de ventas, producción y facturación pudiendo tener en una única pantalla una visión general de todos los hoteles.

Análisis de comportamiento: es donde se pueden consultar por hoteles o por periodos de tiempos los comportamientos de: Tour-operadores, agencias receptoras, cliente, tipos de habitaciones, regímenes, nacionalidades, almacenes, proveedores, productos, incidencias Serv. Técnicos, encuestas de calidad y centros productivos.

Módulos de Navihotel Back Office

Con el módulo de Compras y Economatos se podrá gestionar de forma eficiente los stocks y las compras necesarias para la logística de su negocio hotelero.

❖ Gestión de compras

Comprenderá la gestión de las acciones de compras individualizadas o globalizadas para todos los hoteles. La gestión de proveedores contiene todas las características para una completa gestión de compras, indicando sus productos y sus condiciones, en términos de precios, tarifas, descuentos y plazos de entrega. La gestión de productos, encuadrados en sub-familias, familias y grupos, guarda toda la información, no solo descriptiva, sino Económica y de existencias. Se pueden generar directrices de compras en la central para su seguimiento en los hoteles, ya que cuenta con una gestión automatizada para conocer quién es el mejor proveedor a la hora de realizar el pedido.

❖ Economatos

Son los que mantienen en el sistema de precio medio por almacén, para la posterior valoración del consumo de productos por departamentos. Los documentos de compras cuentan con avanzadas oportunidades para la gestión de acciones de compras. La funcionalidad de este módulo es permitir crear múltiples direcciones de envío, pago, factura, banco. Los documentos utilizados para la gestión de compras se pueden crear según las necesidades de cada usuario, aunque existen modelos predefinidos que se adaptan a dichas

necesidades. Estos también pueden incluir comentarios en el albarán o factura. Las extracciones entre almacenes contemplan la posibilidad de poderlas realizar a almacenes de otros hoteles. Se calculan y valoran los consumos de los departamentos a través de la gestión de inventarios, integrando toda la información contable, así como ratios de coste.

❖ **Central de compras**

Permite gestionar todos los pedidos a proveedores de sus diferentes hoteles, de una forma centralizada y automatizada. Su funcionalidad es totalmente flexible y adaptable a su forma de llevar la administración y contabilidad, ya que le permite unificar facturas, facturar por hoteles, independizar lugares de entrega y gestionar como usted quiera los albaranes.

Los diferentes hoteles podrán pasar sus requerimientos a la central, la cual unificara todos los requerimientos y negociara con los distintos proveedores, posteriormente puede realizar el pedido directamente cada hotel, o realizarlo de forma conjunta la central, elegirá la forma que más le conviene. Con relación a la facturación le ofreceremos total flexibilidad para elegir el método de facturación, podrá configurar el sistema para que los proveedores facturen a su central y posteriormente esta facture a cada hotel independientemente, o podrá facturar el proveedor directamente a los hoteles.

❖ **Gestión De Personal**

Se podrá llevar un control de los contratos del personal del hotel, así como de los horarios y de las posibles incidencias, operativas y económicas, que lo puedan afectar. La ficha de los empleados gestiona datos generales del contrato, así personales, vías de comunicación y de administración. Aparte de sus datos descriptivos contempla la posibilidad de registrar la siguiente información: fotografía, direcciones alternativas, familiares, material entregado, calificación y periodos de contratación. Existe una posibilidad de inscribir en esta gestión también empleados ETT (empresa de trabajo temporal) y empleados ocasionales.

El sistema registra en un histórico los diferentes contratos que se van realizando a los trabajadores, de forma que se pueden consultar posteriormente. Se le asignara los horarios de trabajos y días libres a un determinado empleado o departamento.

Cuenta también con un informe donde se pueden ver estos horarios detallados para un rango de fecha y para un empleado.

Se registrarán las incidencias tanto operativas (vacaciones, bajas) como económicas (anticipos, prestamos). Las cuales se podrán consultar a través de herramientas que permiten llevar el control, incluso por departamento. En el tratamiento de estas incidencias existe un circuito de autorización, que incluye

también la posibilidad de que usuarios de la central autoricen incidencias registradas en el hotel.

Módulos de Navihotel Adicionales

Son los que contemplan otros aspectos operativos necesarios para la correcta gestión del negocio. Este se divide en:

❖ Balnearios & spa

Le ofreceremos una completa gestión de los servicios ofrecidos en sus Instalaciones, automatizando la planificación de los servicios e instalaciones y optimizando la asignación de terapeutas y especialistas. Dentro de los servicios podríamos definir una completa ficha para cada servicio que ofrece, indicando el tiempo estimado de duración, el equipamiento vinculado al servicio, material necesario, especialista, etc. Una vez definido los servicios podrá agruparlos para gestionarlos como programas o paquetes de servicios. Además que contemplaremos la incompatibilidades medicas existentes entre posibles afecciones de los clientes y diferentes servicios ofrecidos.

En la gestión de reservas tendrá la posibilidad de gestionar reservas realizadas directamente del Front Office del hotel, realizar reservas programadas o paquetes y realizar reservas manualmente de servicios específicos. Estas permiten gestionar las fechas deseadas, si ha sido confirmada o no, tipo de tarifa y temporada y los detalles de los servicios.

Una vez confirmada la reserva automáticamente se le genera un Planning donde se asignan las cabinas, equipamientos y especialistas en función de las reglas que el negocio decida, pidiendo dar prioridad a la máxima ocupación de personal, eliminación de tiempos muertos entre otros.

❖ **Servicios técnicos**

Mediante este módulo el departamento de servicios técnicos podrá llevar el registro y posterior seguimiento de las incidencias y reparaciones realizadas en el hotel. También tendrán la posibilidad de poder bloquear y desbloquear directamente las habitaciones en caso de necesidad y generar consumos en el almacén de Back Office pertinente de todos aquellos consumibles utilizados en una reparación. Así mismo puede gestionar el mantenimiento preventivo de todas las maquinarias del hotel que lo precise, como también el registro de lectura de los contadores.

❖ **Ama de llaves**

A través de este se puede gestionar los servicios de limpieza realizados en el hotel (tanto en las zonas comunes como en las habitaciones) controlado por las camareras de piso y rangos de habitaciones. Estos servicios tienen frecuencia de realización, de tal forma que las hojas de servicios se generan de manera completamente automatizada al realizar el Check-in de las reservas. Los servicios de limpieza pueden ser genéricos o enlazados a contratos, lo cual permite poder variar las frecuencias de realización de los servicios en función de los requerimientos de los tour operadores. Desde aquí se puede llevar el

control y la gestión de factores tan importantes para este departamento como los estados de las habitaciones, las llegadas y salidas.

❖ **Cambio de divisas**

Provee de las funciones necesarias para la compra y venta de divisas. El sistema trabaja con variabilidad el concepto de comisiones y permite la coexistencia de distintos turnos y cajas. Los cierres dan el control sobre el flujo de dinero y la información está integrada totalmente en la producción del hotel.

❖ **Time Sharing**

Con esta gestión podrán alquilar las habitaciones del hotel a modo de propiedades de una manera eficaz y controlada. En la gestión de Clientes Room-Chart podrán controlar los propietarios y sus propiedades contratadas, generar reservas, cargos de mantenimiento y tener una visión personalizada e histórica de la deuda y las reservas generadas en Front para cada propiedad. Totalmente enlazada con el Front Office de la gestión hotelera a nivel de reservas, Cardex, etc. Permite la generación manual y automática de reservas de Front Office a partir de una propiedad contratada. El ROOM-CHART le permitirá una visión rápida y global de la ocupación de su establecimiento así como un manejo intuitivo y ágil tanto de los clientes en el hotel como de las propiedades contratadas pendientes de asignación. En los cargos la aplicación permite la generación automática de cargos previamente definidos, con sus avisos de pagos correspondientes, los cuales se pueden personalizar al idioma del propietario y permite la facturación de los cargos en caso de que el

propietario así lo requiera. Podremos cobrar los cargos generados por propietario de forma sencilla, permitiendo la entrada de anticipo y sobrante de pago. Y en la administración de puntos se incorpora una completa gestión totalmente integrada con el resto de la funcionalidad. El sistema permite comprar y gestionar puntos para reservas de semanas de alojamientos en los complejos.

❖ **Golf Desk**

Le ofrece un complejo servicio de reservas integradas donde el cliente alojado en el hotel puede reservar, dentro del campo de golf elegido, el tipo de recorrido 9 o 18 hoyos reservar las horas de lecciones, alquiler de palos, carritos, indicar el nivel del jugador, etc. Este módulo mantiene una ficha completa de los campos de golf disponibles, como las diferentes tarifas en función de las temporadas, incluyendo precios de los servicios adicionales (Alquiler de Buggy, Juegos de palos, Clases de Golf.) datos de tarjetas de los campos, datos de handicap. Así de esta manera cuando hagan la reserva del campo y de los servicios, el sistema automático calculara el precio final haciendo un desglose de los precios por los servicios solicitados. La facturación de los servicios de Golf Desk se podrá realizar a través de la caja de recepción o directamente contra la reserva de Front Office.

❖ **Módulos de encuestas de satisfacción**

Recoge y analiza estadísticamente las opiniones de los huéspedes alojados en el hotel, sobre todos aquellos criterios evaluables, para poder llevar un mejor

control de lo que se debe mejorar o revisar. En la definición de la encuesta, estas serán totalmente personales, es decir, son elaboradas por el propio cliente. Es posible definir tipos de encuestas, grupos de preguntas y valores posibles de respuesta. Todo ello se combina para definir el conjunto de preguntas a utilizar en las encuestas.

Cada pregunta podrá repetirse si es necesario en distintos tipos de encuesta o grupos de preguntas.

Los valores definidos para utilizar como respuestas pueden ser dobles, en el sentido de analizar la respuesta desde el punto de vista de la propiedad o desde el punto de vista del tour operador asociado. Este módulo, como el resto de los módulos adicionales, está enlazado con el Front office de NAVIHOTEL, de tal manera que las encuestas quedan ligadas, opcionalmente, a un huésped determinado.

❖ **Previsión y análisis de encuestas**

Antes de introducir encuestas se permite indicar al sistema de la cantidad prevista de puntuación a obtener por cada pregunta, todo ello dentro de un periodo determinado. Esta previsión servirá para analizar estadísticas y desvíos en la obtención de resultados.

❖ **Enlace con asesorías**

Este módulo también dispone de pantallas de recogida de datos e indicadores de seguimiento para complementar la gestión de asesorías externas en calidad.

❖ **Gestión de terminal de punto de venta (T.P.V.)**

Este módulo nos permitirá, de forma cómoda realizar y disponer de un control sobre las ventas que se producen en las distintas secciones del hotel.

Pantalla Portátil: todo el modulo ha sido diseñado para que se pueda utilizar una pantalla táctil y así realizar las operaciones de ventas de forma sencilla e intuitiva.

Ventas de productos: en este contemplaremos las acciones propias del ciclo de ventas de bares, restaurantes y tiendas de hoteles. Lleva implícito la emisión de tickets y cobros para diversas vías (permitiendo identificaciones por pantalla, tarjetas usuarios o tarjetas habitación). Gestión de precios por TPV a tres niveles (barra, salón, terraza), permitiendo la generación de ofertas por tramos horarios y por régimen. Posibilidad de análisis de ventas por múltiples criterios.

Control de mesa: la selección y control, habilita el producto para el manejo de comandas de restaurantes y su posterior facturación.

Integración con Front Office: la integración total con dicho modulo, hace que se pueda emplear como herramienta del sistema de crédito a clientes.

Control de Existencias: La integración total con el módulo de almacenes, permite el control de las ventas conjuntamente con la gestión de consumos del departamento hotelero.

Módulos Hotel Relationship Management (Hrm)

❖ La función de los CRX o central de reservas

La función de los CRX o central de reservas extendida, le permite comercializar los servicios de su cadena hotelera, gracias a las nuevas tecnologías, de forma que llegue directamente a su cliente final, representando una vía alternativa a la comercialización con los tradicionales tour-operadores. En la cadena de las reservas turísticas la tour operación, actualmente, establece el link de relación con la cadena hotelera, que básicamente, es a través de un contrato.

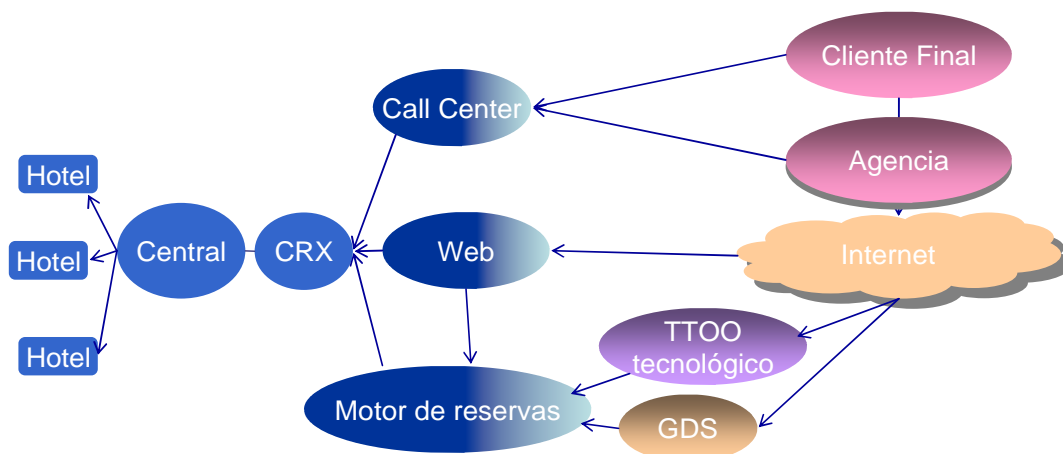


Figura IX¹¹

¹¹Imagen de Los CRX o central de reservas extendida, (2011) documento en línea recuperado el 30 de julio 2011 de <http://www.navihotel.es/home.php?page=3>

En este CRX se podrían considerar tres partes diferenciadas:

❖ **CRS**

Es la plataforma común para las otras dos partes y contempla los procesos de central de reservas, propiamente dichas. Además el punto más relevante es la posibilidad de gestionar cupos y tarifas específicas para la venta online. A través de un personal localizado en las instalaciones del cliente o en las agencias a las que se les ha dado la autorización, se puede introducir y gestionar la pre reservas antes de que reste disponibilidad real en el hotel. Una vez introducidas el sistema calcula la tarifa aplicada día X día a la reserva, aparte de introducir los cobros que se hayan introducido.

❖ **B2C**

Contempla los procesos de venta a cliente final a través de las páginas Web corporativas. El sistema, aprovechando la estructura de e-business que proporciona MICROSOFT DYNAMICS NAV, permite incorporar en las páginas Web de la cadena la funcionalidad propia de la venta por internet. La información que se vende en la Web es suministrada desde NAVIHOTEL, a través del avision Application Server (NAS), de forma que todas las consultas ofrecen información en tiempo real. Del mismo modo la reserva llega al sistema en tiempo real.

❖ B2B

Contempla los procesos de ventas a través de cualquier intermediario electrónico. El módulo B2B permite la comercialización y venta de cupos y otros servicios de los hoteles a través de una gran diversidad de canales de venta autorizados por la cadena, así como consulta de precios y disponibilidad en el sistema de información de la cadena.

Customer Relationship Management (CRM)

Representa sólo a una parte de la gestión de la empresa. La gestión de la relación con los clientes es parte de una estrategia de negocio centrada en el cliente. Una parte fundamental de su idea es, precisamente, la de recopilar la mayor cantidad de información posible sobre los clientes, para poder dar valor a la oferta. La empresa debe trabajar para conocer las necesidades de los mismos y así poder adelantar una oferta y mejorar la calidad en la atención. Cuando hablamos de mejorar la oferta nos referimos a poder brindarles soluciones a los clientes que se adecuen perfectamente a sus necesidades, y no a generarles nuevas necesidades. Por lo tanto, el nombre CRM hace referencia a una estrategia de negocio basada principalmente en la satisfacción de los clientes, pero también a los sistemas informáticos que dan soporte a ésta, siempre y cuando esto se consiga. De este modo se pretende que la empresa logre fomentar una idea real de las necesidades que tiene el segmento

de mercado al que está dirigido, logrando así fortalecer la relación entre cliente-empresa, obteniendo una ventaja ante sus competidores.

❖ **Businnes Inteligence (BI)**

Al conjunto de estrategias y herramientas enfocadas a la administración y creación de conocimiento mediante el análisis de datos existentes en una organización o empresa. Desde sistemas de gestión, llevamos tiempo trabajando para dotar a la aplicación de gestión hotelera NAVIHOTEL de este tipo de herramientas, para ayudar a nuestros clientes a casar el máximo partido a toda la información que acumulan y facilitar así la toma de decisiones.

Esta herramienta permite:

- ❖ Acceder a la información de forma más rápida.
- ❖ Navegar entre los datos y ver la información desde diferentes perspectivas.
- ❖ Realizar seguimientos de determinados puntos clave del hotel.
- ❖ Comparar los resultados entre fechas y los establecimientos.
- ❖ Marcar objetivos y evaluar su nivel de éxito.
- ❖ Crear cuadros de mando y poder acceder a toda la información desde un Único punto.

3.4 Ventajas de la implementación del Software Navihotel

- ❖ Ahorro de tiempo, dinero, personal innecesario.
- ❖ Mayor facilidad de acceso a los demás departamentos del hotel.
- ❖ El departamento de contaduría pasara de ser un dpto. realizadores de las cuentas a hacer un dpto. de análisis financiero.
- ❖ Mayor control de las diferentes áreas del hotel.
- ❖ Entre los diferentes Dpto. en el hotel el departamento de recepción será uno de los mas beneficiarios por la gran cantidad de información que maneja tanto el cliente como de los datos de ocupación del hotel
- ❖ Mayor control de los datos estadístico.
- ❖ Fidelización de los clientes.
- ❖ Al ver una integración en todos los departamentos del hotel se podría reflejar con facilidad cual departamento. de los mismos esta cumpliendo con las metas propuestas si es que las hay.
- ❖ Conociendo el estado de otros hoteles y por lo tanto entrando en un ambiente competitivo de crecimiento.
- ❖ Mejoraría la eficacia y eficiencia en todos lo departamento del hotel.
- ❖ Los servicios se realizaran de una manera más rápida.

3.5 Desventajas o limitaciones de su aplicación y uso.

- ❖ Una gran inversión monetaria en la compra e instalación del software.
- ❖ Largo plazo de recuperación de la inversión.
- ❖ Inversión en el entrenamiento del personal.
- ❖ Si no se tiene un buen entrenamiento, La mala coordinación e uso inadecuado del software.
- ❖ Cuando se desea eliminar alguna información mal editada.

CAPITULO IV

Impacto del software Navihotel en el área de recepción del hotel Hodelpa Caribe Colonial

4.1. ÁREAS Y FUNCIONES QUE SERIAN IMPACTADAS EN EL HOTEL HODELPA CON LA INSTALACIÓN DEL SOFTWARE NAVIHOTEL.

Recepción:

El software Navihotel posee el modulo de recepción la que cubre toda el área de gestión operativa desde la recepción hasta la salida del huésped del hotel, con las siguientes facilidades:

- Facilidad de aplicación de condiciones económicas directamente sobre las reservas como son: precios, suplementos, descuentos, extras, servicios, etc.
- Cuenta con la modalidad de crear tanto reservas individuales como reservas de grupos lo cual hace que la introducción sea de una manera más rápida, cómoda y sencilla.
- Almacenamiento de todas las modificaciones creadas en las reservas, así como un registro de las reservas anuladas y no shows.
- Toda la información se puede consultar de una gran variedad de formularios e informes como son: booking por diferentes criterios, previsiones de llegadas y salidas, planing de habitaciones, pensiones, cambios de habitación, fichas policial.
- Cuenta con un room chart grafico la cual brinda una nueva via de localización y gestión de reservas.

- Existe además una gestión de ocupantes que funciona como base para guardar todo el historial de los clientes alojados en el hotel (cardex).
- Gestión de múltiples cajas y turnos la cual permite un mayor control de las diferentes procedencias de cobros.
- Consultas de ocupación, tanto pasadas como previstas
- Representación graficas del estado de las habitaciones del hotel.

Reservación:

La función de reservación seria impactada con la funcionalidad CRX (Central de Reservas extendida) que está dividida en tres plataformas (CRS, B2C, B2B)

CRS

- Gestionar cupos y tarifas específicas para la venta online. A través de un personal localizado en las instalaciones del hotel.
- Introducir y gestionar las PRE reservas antes de que esta reste disponibilidad real en el hotel.
- Una vez introducida en el sistema le da la facilidad de calcular la tarifa día por día a las reservas, aparte de aplicar los cobros que se hayan introducidos
- Realizar consultas de ocupación de los distintos conceptos.

B2C

Con esta función el hotel aprovecharía la estructura de E-business que le proporciona Microsoft dynamic NAV. Permite incorporar en la página web de la cadena hotelera la funcionalidad propia de la venta por Internet.

Toda la información depositada en la página web de la cadena hotelera es suministrada desde NAVIHOTEL a través del Navision Application Server (NAS), de forma tal que todas las consultas ofrezcan una información en tiempo real. Plasmando así la reservación al sistema en tiempo real.

B2B

Esta función contempla los procesos de ventas a través de cualquier intermediario electrónico. Este modulo permite la comercialización y la venta de cupos y los demás servicios que ofrece el hotel a través de una gran diversidad de canales de ventas autorizados por la cadena.

Permite también la consulta de precios y disponibilidad en el sistema de información de la cadena, este enlace es posible a través de un software de conectividad basado en el intercambio y transformación de mensajes XML sobre estándares OTA, de esta forma se puede tener toda la información necesaria de forma bidireccional.

Facturación

Para el área de facturación en software Navihotel brinda una gran variedad de facilidades, como son:

- Facturación a agencias provenientes con las condiciones aplicadas en los contratos
- Facturación directos / extras que no son más que aquellas que son aplicadas en la reservas.
- Facturación al contado procedentes de los cargos o abonos registrados en el diario de cargos
- Facturación garantías parametrizadas por los conceptos de garantías
- Facturación de proforma
- Facturación de no show
- Contabilización manuales o automáticas.

La facturación excepto de la contados, es totalmente automática y se puede lanzar masivamente, pudiendo emitir facturas proforma y con las copias que deseas, también posee la facilidad de imprimir facturas de pruebas para poder verificar y transformarla en una real.

Y la última integración que hace Navihotel llamado **DOC ON TIME, VOXEL**, que es la facturación electrónica la cual permite:

- Aceptar todos los prestadores de servicios de certificación reconocidos por la agencia tributaria.
- Comprobar la validez de los certificados
- Entregas de facturas mediante sistemas de no-repudio en destino

De esta manera aseguramos la correcta recepción, la confidencialidad, a la vez que reducirá los costos.

Para poder lograrlo el modulo trabaja en enlace de las firmas electrónicas de los proveedores.

Cambio de divisas

En esta área tan importante y utilizada por el cliente desde que llega al hotel, el software navihotel impactara debido a que este modulo brinda las funciones necesarias para la compra y venta de todo tipos de moneda internacional.

Además de brindar una amplia gama de de funciones para ser utilizada por el back office para el manejo y contabilización de esa caja.

Además este sistema trabaja con variabilidad el concepto de de comisiones y permite la coexistencia de distintos turnos de trabajo y diferentes cajas.

Todas las informaciones que son registradas en los informes creados por este sistema están integradas totalmente en la producción del hotel.

Ama de llaves

En esta área el software Navihotel brinda al hotel Hodelpa Caribe Colonial una gran variedad de funciones para hacer este departamento más eficiente a la hora de brindar el servicio.

El software Navihotel a través del modulo de ama de llaves gestiona los servicios de limpieza realizadas en las habitación así como en las áreas comunes del hotel.

Este modulo tiene la capacidad de generar de manera completamente automatizada una hoja de servicio el realizar el check in de una reserva. A la vez tiene la facilidad de crear asignaciones por turnos y personal.

También lleva el control de los estados de las habitaciones brindando una mayor agilización a la hora de hacer el check in, a su vez brinda al departamento de ama de llaves el control de todas las lencerías del hotel.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE AMBOS SOFTWARE

ZEUS	NAVIHOTEL
Deficiencia por parte del personal que está encargada de dar soporte técnico	Soporte técnico eficiente ya que tiene un personal que se mantiene en contacto constante con la cadena
Alto nivel de restricciones en la aplicación del software según equipo.	Facilidad de instalación y modificación de los módulos del software
Inconveniente ya que la Licencia se mantiene en constante actualización y debe ser cambiada por el soporte técnico	Licencia permanente del fabricante por parte cadena que adquiere el producto y manejada por el personal de computo de la cadena
Pérdida de tiempo en las operaciones ya que es extenso el proceso para ejecutar un informe	Ahorro de tiempo en el procedimiento de elaboración y ejecución de informes y en la ejecución de los módulos
Costos elevado para el pobre servicio que ofrece	Costos elevado compensado por el alto nivel de calidad del producto
Bajo nivel de enlaces con los demás departamentos	Enlace con todos los departamento del hotel
Bajo nivel de control por departamento	Fácil control de todos los departamentos

Problemas frecuentes con los enlaces que tiene el software con los demás departamento	Alto rendimiento en los enlaces con los demás departamentos
Requerimientos muy limitado para el hardware utilizado por la cadena	Bajo nivel de requerimiento en cuanto al hardware que debe posees la cadena
Restricción para la personalización del software de acuerdo a las exigencia de la cadena hotelera	Facilidad de personalizar de acuerdo a las exigencia de la cadena hotelera
Bajo nivel de elaboración de informes gráficos	Amplio manejo de informes gráficos

4.3 Beneficios que otorgaría el software Navihotel en el Hotel Hodelpa Caribe Colonial

Recepción: Mejoría del tiempo de atención considerablemente debido a la eficiencia y atención a las demás funciones del área, que han recibido mejoras significativas una vez, implementado el software Navihotel.

A la vez debido al alto rendimiento de Navihotel el cliente a la hora de hacer el check in como a su salida que haga el check out, se sentirá completamente satisfecho por la agilidad y el buen servicio brindado en el departamento de recepción.

Reducción del presupuesto asignado a este departamento debido al ahorro del material gastable que sería dejado de utilizar en el departamento de recepción. Lo cual significa mayores ingresos para el hotel.

La supervisión de este departamento no tendría que ser tan exhaustiva ya que se pondrían verificar las informaciones por medio del software Navihotel.

Reservación: El impacto del software es considerablemente beneficioso para el hotel y los clientes, incluyendo lo siguiente:

- Mejoría en la realización del tiempo de reservas
- Diversificación en las vías de hacer las reservación
- Capacidad mayor de respuesta para el ajuste de tarifarios de habitaciones.
- Mayor capacidad de cantidad de reservas a futuro
- Mayor disponibilidad de caracteres por campo, de forma que pueda darse la posibilidad de registrar una mayor cantidad de información de cada uno de los clientes. De 20 a 35 caracteres.

Facturación:

Para el departamento de facturación las mejorías que brinda este software serán muy notables ya que se trabajaría de la manos con el modulo financiero Microsoft dynamics NAV. Lo cual facilitara crear facturas electrónicas brindando así una más ágil y segura recepción de la factura hasta el cliente.

Facilitara el trabajo del contable ya que todas las facturas que serán generadas por los tour operadores o los clientes en sí, automáticamente serán registradas en los informes financieros.

Además, con la facilidad de poder imprimir cuantas copias deseés, para hacer una revisión previa de los gastos en que incurren los clientes, los márgenes de errores prácticamente serán nulas ya que el facturador tiene la facilidad de hacer cualquier corrección de la misma.

Ama de llaves

Este departamento seria uno de los más beneficiados en la aplicación del software porque agilizaría de forma trasformadora los servicios del mismo.

Las hojas de servicio serian totalmente automáticas.

La gerente de ama de llaves podría tener un mayor control de la gestión de los factores importantes como la fluidez de huéspedes en el hotel. Como la retirada de los mismos de manera que agilizaría su trabajo.

La información del estado de ocupación de las habitaciones sería mucho más rápido porque inmediatamente un cliente haga su solicitud esta será recibida por ama de llaves y tendrá lista la habitación asignada.

Al ser el sistema más especializado y específico se conocerá los detalles del cliente y sus exigencias de acuerdo con su rango e visita al hotel y en este modo seguir fidelizando al mismo.

Cambio de divisas

Esta área de la recepción la cual es muy visitada por los huéspedes, se verá también muy impactada por los beneficios que ofrece el software Navihotel con su módulo de cambio de divisas.

Este brinda la facilidad de registrar todo lo incurrido en el día a día de esta área como es el cambio de moneda con una actualización en tiempo real de la tasa de cambio.

Además de registrar y enviar directamente al departamento de contabilidad los recibos de cambio de divisas para así generar las comisiones que serían implementada por el hotel.

A la vez reduce a casi imposible el margen de errores a la hora de hacer el cierre del día, por la interconexión que tiene con los demás registros contables.

CONCLUSIÓN

Una vez esbozado todos los puntos que integran el presente informe final, se procederá a realizar un detalle de los aspectos concluyentes:

Hodelpa es una de las marcas de hoteles de ciudad más dinámicas y con una oferta hotelera muy atractiva. El cual presenta un enfoque de negocios orientado a los clientes y una alta satisfacción del servicio personalizado. Por tal virtud es que este hotel es uno de los preferidos por los turistas a la hora de escoger su hospedaje en Santo Domingo.

Actualmente este hotel está usando el software Zeus, el cual está enfocado en un mercado sur americano, por lo tanto no es adecuado para trabajar en el Caribe. Mientras que el software Navihotel es una herramienta electrónica de gestión, totalmente integrada y con una facilidad de adaptación a todos los sistemas hoteleros de habla hispana.

El Hotel Hodelpá Caribe Colonial al adquirir la herramienta de Navihotel tendría una amplia ventaja en cada una de las áreas de aplicación del mismo, pero su implementación en el departamento de recepción daría cambios muy beneficiosos para el hotel. y una ve otorgaría una ventaja competitiva superior a todos los hoteles de ciudad de su misma temática (boutique)

Las ventajas de Navihotel se concentran la amplitud, agilidad, cruces y eficiencia de cada uno de los procesos que el departamento de recepción lleva a cabo en el día a día.

Dentro de otras de sus ventajas podríamos mencionar su adaptabilidad a cualquier sistema ya que el mismo se puede ir actualizando de acuerdo a las nuevas actividades del hotel, es decir al empezar con el software se podría instalar en sus inicios en el departamento de recepción.

En las desventajas se pueden señalar, la dependencia de una plataforma de última tecnología, que registra fallas en su ejecución, y que los precios son considerablemente elevados.

En los niveles de impacto, Navihotel tiene un corte transversal tanto en todos los departamentos del hotel como en sus distintas funciones, siendo recepción, el área más aventajada y con una incidencia en todos los departamentos.

RECOMENDACIONES

Presentado las conclusiones se recomienda al Hotel:

- Capacitar empleados en toda la conceptualización colombiana de tal modo que puedan usar el software Zeus más ágilmente.
- El hotel debe hablar con los proveedores del software Zeus (actual software del hotel) para poder tener licencias permanentes del mismo. Para que pueda ser instalado en cualquier ordenador del hotel sin limitación alguna.
- Pedir al fabricante, retire algunas de las restricciones del software Zeus.
- Estudiar el caso del funcionamiento del dpto. de recepción del hotel utilizando el software Zeus y compararlo con la ventaja objetiva que sería el Software Navihotel.
- Luego de haber estudiado el caso. Si lo considera ventajoso el hotel hacer la inversión de compra del software Navihotel.
- Al comprar el software Navihotel el hotel debe diseñar un campo de reporte gerencial y de desempeño, que permita la autoevaluación de cada una de las personas que se desempeñarían en el área de recepción.

BIBLIOGRAFÍAS

Primarias

- Catalunya Caixa (2005), nueva cadena de hoteles boutique, *Horeco* 160,, 160, 168.
- Clammer Paul, Grosberg Michael (2008), A new boutique-style hotel, *Dominican Republic and Haiti*, 208, 208. 388.

Secundarias

1. <http://www.hodelpa.com>
2. http://www.hodelpa.com/es/caribe_colonial.php
3. http://www.zeustecnologia.com/public/product_get.aspx?cd_code_producto=hoteles
4. http://es.wikipedia.org/wiki/Planificaci%C3%B3n_de_recursos_empresa
5. <http://www.navihotel.es/>
6. <http://www.navihotel.es/home.php?page=3>

GLOSARIO

HOTEL: es un edificio planificado y acondicionado para otorgar servicio de alojamiento a las personas temporalmente y que permite a los visitantes sus desplazamientos.

HOTEL BOUTIQUE: son pequeños y capaces por lo tanto, de mantener un alto nivel de atención personalizada. La mayoría cuenta con menos de 50 habitaciones que pueden incluir villas completas, casitas, bungalows, suites (o una combinación de estas posibilidades).

RECEPCION: Es la tarjeta de presentación del hotel. Tiene gran importancia de cara a la clientela, ya que es el primer departamento con el que el cliente tiene relación, bien sea de una forma personal a su llegada, bien a través de cualquier medio de comunicación, teléfono, telex, fax, carta, etc., si hace reserva antes de su llegada.

ERP: La planeación de Recursos Empresariales (**Enterprise Resource Planning**) es un sistema compuesto por un conjunto de módulos funcionales estándar y que son susceptibles de ser adaptados a las necesidades de cada empresa. Es una forma de utilizar la información a través de toda la organización en áreas claves como fabricación, compras, administración de inventario y cadena de xxv suministros, control financiero, administración de recursos humanos, logística y distribución, ventas, marketing y administración de relaciones con clientes.

TPV's: Terminal punto de ventas, son aquellos que permiten la creación e impresión de ticket de venta mediante las referencias de productos, realizan diversas opciones durante todos los procesos de venta, así como cambios en el inventario. Los TPV se componen de una parte hardware (dispositivo físico) y otro software (sistema operativo y programa de gestión).

BACK OFFICE: (trastienda de la oficina) es la parte de las empresas donde se realizan las tareas destinadas a gestionar la propia empresa y con las cuales el cliente no necesita contacto directo.

FRONT OFFICE: Es el área o departamento de una empresa encargada de la negociación, investigación o ventas. Las órdenes se inician aquí para luego ser procesadas por el back office.

TIME SHARING: se trata de alojamiento en régimen de aprovechamiento por turnos. Se entiende aquel que atribuye a su titular la facultad de disfrutar con carácter exclusivo durante un período concreto de cada año. Dicha facultad no permite al titular alteraciones en el apartamento ni en el mobiliario.

CRM: (Customer Relationship Management) es la gestión sobre la relación con los consumidores, pero es tan genérico como toda frase en inglés traducida al español. Pero para su mejor comprensión básicamente se refiere a una estrategia de negocios centrada en el cliente.

ANEXOS

ANEXO I

UNIVERSIDAD APEC



DECANATO TURISMO

Titulo

**EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL SOFTWARE NAVIHOTEL EN EL DPTO DE RECEPCIÓN
DE UN HOTEL BOUTIQUE
CASO: HODELPA CARIBE COLONIAL.**

Sustentantes

José Rafael Lora	2002-1362
Modesta Melo	2005-0565
Zuleika Beras	2007-1493

Asesor

Carlos Basilis

Anteproyecto de la monografía para optar por el título de Licenciado en Administración
Turística y Hotelera

**Distrito Nacional, Republica Dominicana
07 de junio del 2011**

Titulo

**EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL SOFTWARE NAVIHOTEL EN EL DPTO
DE RECEPCION DE UN HOTEL BOUTIQUE.
CASO: HODELPA CARIBE COLONIAL.**

Definición del tema

Hoy en día, llevar a cabo procesos altamente eficiente no solo se ha vuelto un reto para las organizaciones de manufacturas sino también para todas aquellas empresas de servicios, que dependen de un componente de calidad, eficiencia y rentabilidad para ser aplicados a los ratios del servicio al cliente que realizan. Para muchas industrias, esos procesos altamente efectivos que generan impacto en la satisfacción del consumidor, se ven apoyadas a herramientas tecnológicas que tienen una aplicación parcial o transversal en toda la empresa.

Es dentro de ese contexto, que hasta la industria de entretenimiento, y más específico, los hoteles en todas sus diversificaciones, necesitan del apoyo de herramientas tecnológicas para hacer más eficiente su servicio al huésped que ha tenido la decisión de elegir esa marca para celebrar sus vacaciones.

En el caso que se ha seleccionado, que es un hotel boutique en la ciudad de Santo Domingo, en particular, el Hotel Hodelpa Caribe Colonial, para evaluar cuáles serían esos impactos a nivel de calidad, eficiencia y rentabilidad tendría la implementación del software especializado NaviHotel en el área de Recepción.

3.1.-Planteamiento del problema

Con el pasar de los años la industria Hotelera ha ido adaptándose más a la necesidad de sus clientes, es por este motivo que los hoteles no solo se limitan en atraer a sus huéspedes para pernoctar en ellos. Si no que busca cubrir todas las necesidades que este huésped pueda tener Como resultado en busca del mayor confort ha surgido el concepto

¹² El término hotel boutique es originario de Europa, utilizado para describir hoteles de entornos íntimos, generalmente lujosos o no convencionales y emplazados en antiguas casas. Estos hoteles se diferencian de las grandes cadenas por ofrecer una clase de alojamiento, servicios e instalaciones excepcionales y personalizadas.

En este tipo de hoteles se requiere una atención exclusiva y personalizada de cada huésped por lo tanto se requiere de un personal alta mente capacitado, La implementación de un **Software Navihotel** en hotel: HODELPA CARIBE COLONIAL de le daría al mismo una inmensa ventaja competitiva en el servicio en relación con otros hoteles. Al tener una integración de todos los departamentos se podrá saber desde la última habitación usada por el huésped

¹² Arquigrafico arquitectura ingeniería y construcción (2010) documento [en línea]. *Que es un hotel boutique*, recuperado el día 02 de junio de 2011, de <http://www.arquigrafico.com/que-es-un-hotel-boutique>

hasta su tipo de comida favorita. Que en el caso de este tipo de hoteles eso que el huésped busca sentirse como en casa.

¹³ El departamento de recepción es la tarjeta de presentación del hotel. Tiene gran importancia de cara a la clientela, ya que es el primer departamento con el que el cliente tiene relación, bien sea de una forma personal a su llegada, bien a través de cualquier medio de comunicación, teléfono, télex, fax, carta, etc., si hace reserva antes de su llegada. La primera y última impresión son las que mayor importancia tienen para la mayoría de los clientes.

El **Software Navihotel** para hoteles y cadenas hoteleras, está causando una revolución en la industria hotelera por que contempla todas las áreas de gestión del negocio hotelero, desde la recepción hasta la gestión financiera, establecido en hoteles boutique seria una prominencia en servicios espectaculares en tiempos record.

¹³ Rincón del vago (2010) documento [en línea] *Departamento de recepción de un hotel*, recuperado el día 02 de junio de 2011, de <http://html.rincondelvago.com/departamento-de-recepcion-de-un-hotel.html>

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

4.a) Objetivo general:

Evaluar los niveles de impacto que tendría la implementación del software Navihotel en el área de recepción del hotel boutique Hodelpa Caribe Colonial

4.b) Objetivos específicos:

- Comparar el **Software Navihotel** con los programas tradicionales utilizados en el hotel Hodelpa Caribe Colonial.
- Establecer las ventajas y desventajas del **Software Navihotel** en un hotel Hodelpa Caribe Colonial.
- Identificar los niveles de impactos más relevantes que tendría la aplicación de la herramienta bajo estudio en el área de recepción de dicha marca en su modelo boutique de la Zona Colonial.
- Describir los aspectos generales de la marca hotelera Hodelpa y en específico de su concepto boutique Caribe Colonial y sus características principales.

5) Justificación De la Investigación

A) Justificación Teórica:

El software Navihotel es la solución integrada para la gestión empresarial de la industria hotelera, el cual es una herramienta que contempla todas las áreas de gestión del hotel, desde recepción hasta finanzas. En este caso aplicada a el hotel HODELPA CARIBE COLONIAL

B) Justificación Metodológica:

Este sistema integrado termina con todas las problemáticas de comunicación entre los departamentos. Lo cual no puede ser posible usando los tradicionales software interdepartamentales los cuales han sido desplazados por los modernos sistemas de gestión hotelera integrados en este caso estudiaremos **El Software Navihotel**.

C) Justificación Práctica:

Cuando un huésped accede a las instalaciones de un hotel espera la más grata atención por los empleados del mismo. El primer contacto que tiene el huésped es con el departamento de recepción, en el cual se le debe dar un trato excepcional al huésped, un ejemplo de la implementación de El Software Navihotel sería si el cliente hace especificaciones de que le agraria un servicio extra de toallas en su habitación esto se le aplicaría de inmediato al nombre del huésped y por lo tanto a la habitación del mismo y el departamento de amas de llaves tendrá siempre presente esta especificación de este huésped, sin que el mismo en cada visita tenga que repetirlo, esta atención tan personalizada sería un gran paso para el proceso de fidelización del huésped.

6- Tipos de Investigación

La investigación experimental es la que vamos a utilizar y esta es que se adecua más a nuestro proyecto. Ya que esta analiza el efecto producido por la acción o manipulación de una o más variables independientes, sobre una o varias dependientes. En nuestro caso la utilizaremos por que estaremos analizando el cambio que sería para el hotel HODELPA CARIBE COLONIAL la implementación del software Navihotel.

7-Marcos De Referencia

A) Marco teórico

NAVIHOTEL una aplicación desarrollada contemplando las peculiaridades y necesidades propias de la gestión de una cadena hotelera. Así, integra en una única solución tanto la gestión integral de un hotel, como la gestión de forma centralizada de varios hoteles con sus requerimientos específicos.

Es el sistema de gestión hotelera totalmente integrado que, gracias a su perfecta adaptación a los distintos tipos de negocio hotelero y a su funcionalidad modular, se ha convertido en la solución líder a nivel mundial.

b) Marco conceptual

Hotel: es un edificio planificado y acondicionado para otorgar servicio de alojamiento a las personas temporalmente y que permite a los visitantes sus desplazamientos. Los hoteles proveen a los huéspedes de servicios adicionales como restaurantes, piscinas y guarderías. Algunos hoteles tienen servicios de conferencias y animan a grupos a organizar convenciones y reuniones en su establecimiento.

Hotel boutique: El término hotel boutique es originario de Europa, utilizado para describir hoteles de entornos íntimos, generalmente lujosos o no convencionales y emplazados en antiguas casas. Estos hoteles se diferencian de las grandes cadenas por ofrecer una clase de alojamiento, servicios e instalaciones excepcionales y personalizadas. Generalmente

están ambientados con una temática o estilo particular. Suelen ser más pequeños que los hoteles convencionales, con 3 hasta 80 habitaciones.

Muchos poseen instalaciones para cenas, bares y salas abiertos al público en general. El segmento que genera la fuente principal de ingresos de estos hoteles son los viajeros corporativos, quienes dan gran importancia a la privacidad, los servicios, la atención y el lujo. Son muy comunes en Las Vegas, donde cada hotel suele tener una decoración distinta. Dentro de esta misma categoría pueden encajar perfectamente los hoteles denominados pequeños hoteles con encanto, normalmente hoteles de reducidas dimensiones, situados en entornos singulares, en edificaciones cuya arquitectura tiene un interés especial por tratarse de construcciones antiguas rehabilitadas y adaptadas para tal menester.

C) Marco Espacial:

Nuestro marco espacial será El Hotel HODELPA CARIBE COLONIAL, ubicado en la zona colonial santo Domingo Republica Dominicana

D) Marco Temporal

El periodo de información que estaremos utilizando será de un marco del año 2000-2011

8-Métodos, procedimientos y técnicas

A) Método que utilizaremos en nuestra investigación es el método deductivo es el proceso de conocimiento en donde se identifican cada una de las partes que caracteriza las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general.

Hemos escogidos este método por que es el método mas completo e indicado para trabajar con nuestro tema ya que por medio del análisis de los datos investigados las conclusiones saldrán a deducir.

B) Procedimientos Indagaremos hasta conseguir la información requerida, por medio de encuestas y comparaciones, análisis de información haciendo síntesis de las mismas lo que dará como resultado conclusiones concretas.

C) Técnicas

Las herramientas a utilizar son las técnicas de la tecnología principalmente la Internet el análisis y verificación de la información recopilada.

9- Tabla de Contenido

INDICE GENERAL.
AGRADECIMIENTOS
DEDICATORIAS
RESUMEN
INTRODUCCIÓN

CAPITULO I Aspectos Generales Y gestión de servicio de la marca hotelera Hodelpa y Boutique Caribe Colonial.

Objetivo: Conocer a profundidad los elementos generales y particulares de una marca local de hoteles con las características de su versión boutique en la zona más antigua del nuevo mundo. También Describir en detalle de qué manera y cuál herramienta es utilizada en el Dpto. De recepción, de la empresa para gestionar sus operaciones.

- 1.1 Historia de la Cadena Hodelpa
- 1.2 Generales del Hotel Hodelpa Caribe Colonial
- 1.3 Servicios Ofrecidos
- 1.4 Concepto y Características de la herramienta tecnológica utilizada en el hotel hodelpa colonial (Software Zeus)
- 1.5 Ventajas y Desventajas

CAPITULO II Aspectos generales de un sistema ERP.

Objetivo: Conocer de forma detallada los elementos generales y particulares, del sistema ERP. Con sus ventajas y desventajas.

- 2.1 Definición del sistema ERP.
- 2.2 Historia
- 2.3 Objetivos Principales
- 2.4 Características del sistema.
- 2.5 Implementación de los ERP
- 2.6 Ventajas y Desventajas
- 2.7 Beneficios de los ERP

CAPITULO III Generales de la Herramienta Navihotel

Objetivo: *Esbozar de forma detallada las características de la herramienta Navihotel al momento de ser implementado en un hotel boutique.*

- 3.1 Definición del Software Navihotel.
- 3.2 Características de la Herramienta.
- 3.3 Módulos de Navihotel
- 3.4 Ventajas de la implementación del Software Navihotel
- 3.5 Desventajas o limitaciones de su aplicación y uso.

CAPITULO IV Impactos del software la Navihotel el Área de Recepción del Hotel Boutique Hodelpa Colonial.

Objetivo: *Detallar de forma clara cada uno de los impactos y alcance que tendría la implementación de esta herramienta en el Dpto. de Recepción.*

- 4.1 Áreas y Funciones que serían impactadas
- 4.2 Mejorías esperadas en cada área
- 4.3 Rendimiento del software navihotel

CONCLUSIÓN
RECOMENDACIONES
BIBLIOGRAFÍA
GLOSARIO
ANEXOS

10-FUENTE DE INFORMACION

<http://www.arquigrafico.com/que-es-un-hotel-boutique>

<http://www.irissi.es/arxius/documents/ref/CAT/NAVIHOTEL.pdf>

<http://www.navihotel.es/>

<http://html.rincondelvago.com/departamento-de-recepcion-de-un-hotel.html>

ANEXO II

*Imágenes de las espectaculares instalaciones del
hotel Hodelpa Caribe Colonial*





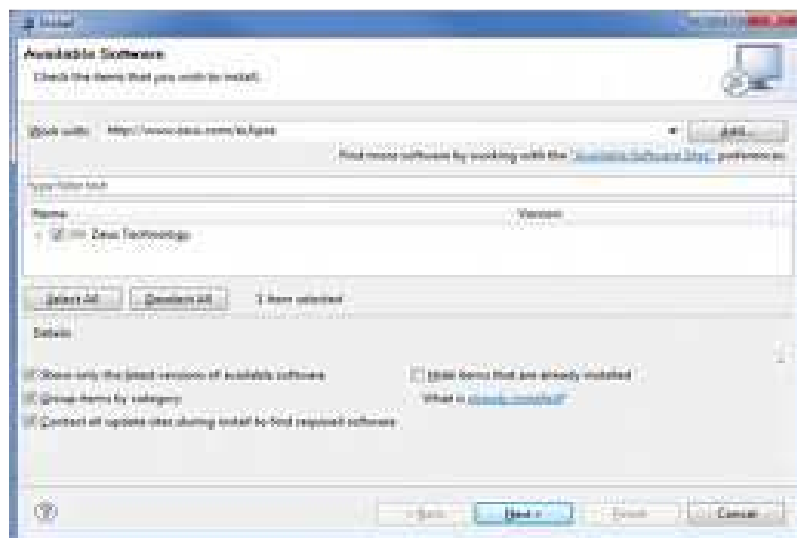
Alrededores del Hotel Hodelpa Caribe Colonial

Zona Colonial la cual es uno de los principales atractivos del hotel.

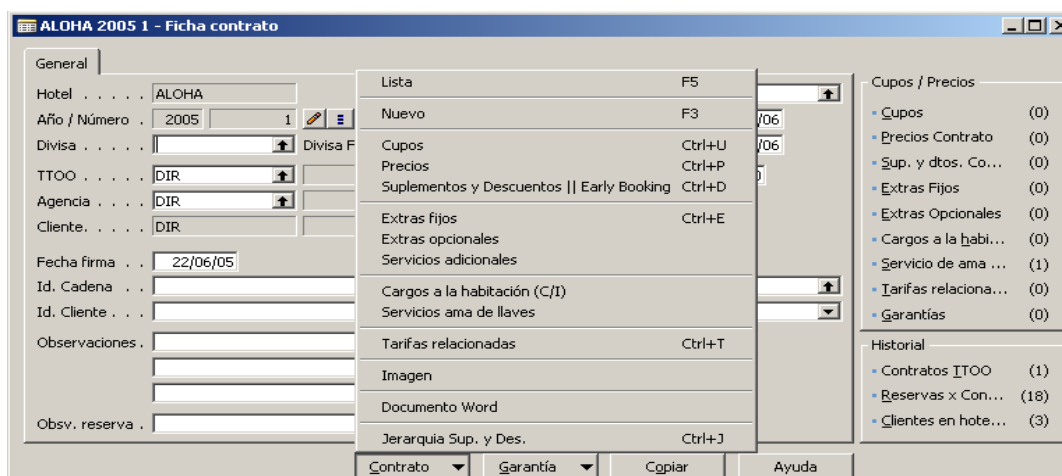
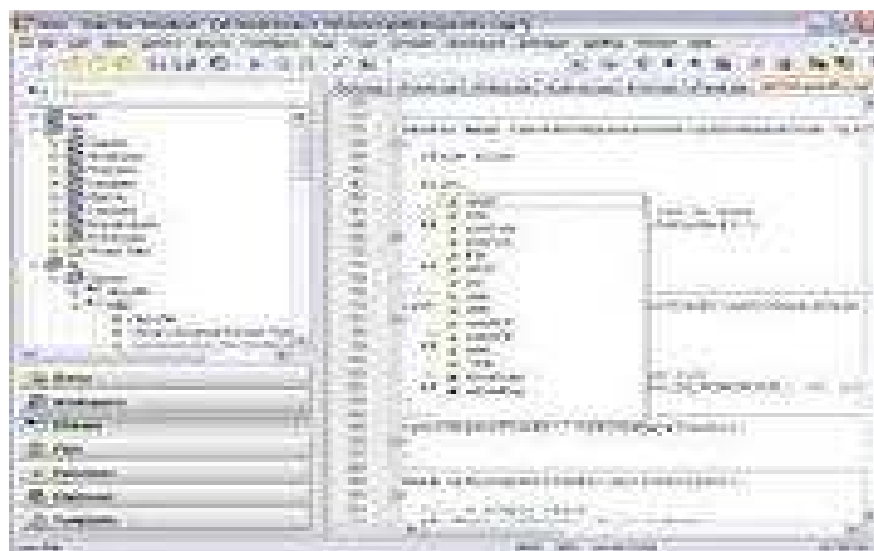




Imágenes de los software Zeus



Software Navihotel



	11:07	31/7/01 W31	1/8/01 W31	2/8/01 W31	3/8/01 W31	4/8/01 W31	5/8/01 W31	6/8/01 W32
104			Touristik Universal Indemooor x2					
105								
106	Touristik Univers...			Touristik Universal Indemooor x2				
107			Touristik Universal					
108	Sorensen x4							
109			Touristik Universal					
110	DIADA x3							
111	Pepe x2							
112	Touristik Univers...							
113								
114	Ernesto x2		Touristik Universal					
115			Touristik Universal					
116	Touristik Drivers...							
117			Touristik Universal					
118	Touristik Univers...							
119	Aldazabal x2							
120			Touristik Universal					
121			Touristik Universal					
122	Touristik Drivers...							
123			Touristik Universal					
124			Touristik Universal					
125	Touristik Univers...							
126			Touristik Universal					
127			Touristik Universal					
128	Clientes Directos...							
129			Touristik Universal					
130								
131	Weismüller x1							
132			Touristik Universal					

001 HOTELDEMO - Ficha habitación

General | Ama de Llaves | Time Sharing | Personalizar

Hotel: HOTELDEMO

Habitación: 301

Tipo habitación: SGL

Tipo hab. CRS: DELVM

Bloque: BLOQ1

Planta: PLAN1

Rango: R1

Capacidad Máxima: 4 Real: Sucia:

Capacidad Media: 2 Sucia:

Capacidad Mínima: 1 Telefono:

Observaciones: VISTA MINI GOLF

Preasignada: Reservas: Total Incidencias:

Ocupada: Incidencias bloqueo:

Bloqueada:

Habitación: Habitación Ayuda

HOTELDEMO 11 - Ficha cobro

General

Hotel: HOTELDEMO Núm. Cobro: 11 Cliente: VIAJES BARR...

Banco: 5201001-HC Núm. Documento: 4354525 Fecha Cobro: 06/06/01

Importe: 0,00 Divisa: Importe (LOCAL): 0,00

Observaciones: Total a cobrar: 0,00

Tipo Línea	Núm. Relación	Descripción	Importe a cobrar	Importe factura	Cobrado anteriorme...	Divisa	Cobrada	Reclamada
Factura	HDE0100017	RSV: 06/06/01 / VIAJES BA...	3.980,00	3.980,00	0,00		✓	
Factura	HDE0100018	RSV: 06/06/01 / VIAJES BA...	3.980,00	3.980,00	0,00		✓	

Cobro | Reservas | Facturas | Anticipos | Sobrantes | Ayuda

HAWAI 1 - Ficha reserva golf

Hotel / Reserva: HAWAI 1

Documento / País: Carmen

Nombre: García Riera

Apellidos: Ausias March

Dirección residencia: 07001 Palma de Mallorca

Provincia: 07

Comunidad Autónoma: 971456987

Teléfonos: Fax: E-mail: Tarjeta de Crédito / Tipo:

Reserva Front: Master Account Estado: Sin Facturar

Hotel Reserva: HAWAI

Año/Reserva/Desglose/Pax: 2007 2 1 1

Apellido 1er. Ocupante: DIRECTOS

Alojado desde el día: 04/06/07 al 05/06/07

C...	Concepto	Total	-/+	Valor	%/I	Final
2	GreenFees	180,00	-	0,00	%	180,00
4	H. Lección	192,00	-	0,00	%	192,00
1	Buggys	36,00	-	0,00	%	36,00
2	Carritos	12,00	-	0,00	%	12,00
2	J. Palos	60,00	-	0,00	%	60,00
TOTAL FINAL:		480,00				

Orden	Día	Hora	Campo	Tarifa	PAX	TIPO	H.LECC.	Buggys	Carritos	J.Palos	Nivel
1	05/06/07	12:00...	SON VIDA	General	2	18 Hoyos	2,00	1,00	2,00	2,00	Primera vez

Reserva | M. Account | Rva. Front | Caja | Recibos | Ayuda