



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL 2022 - SEPTIEMBRE 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA EN SISTEMAS

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN SISTEMAS

TEMA:

**"GESTIÓN DE ERRORES DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN Y RESERVA
DEL HOTEL JARED DE LA PARROQUIA RICAURTE"**

EGRESADO:

ERICK AMBROSIO BARVERA QUINTO

TUTOR:

ING. JOFFRE VICENTE LEON ACURIO

AÑO 2022

RESUMEN.

Las empresas de servicios están preocupadas por las actividades críticas que son más propensas a errores, porque cuando ocurren, requieren tiempo y dinero para solucionarlos. Algunas de las operaciones más críticas son la facturación. En algunas situaciones hay problemas con el documento final, generalmente debido a errores de uso, cambios y defectos, etc.

El propósito de este estudio de caso es para saber cuál es el diagnóstico y descripción de la gestión de errores del sistema de facturación y reserva del hotel JARED de la parroquia Ricaurte. Los sistemas de facturación electrónica admiten todos los recibos físicos y digitales. Una de las características de los sistemas de facturación es que reduce significativamente el costo mensual de los útiles de oficina y el tiempo de distribución por documento emitido. La factura electrónica cumple con los requisitos legales de los recibos tradicionales y garantiza, entre otras cosas, la autenticidad del origen y la exactitud de su contenido, generando mayor seguridad jurídica y reduciendo el riesgo de fraude y evasión fiscal. Esto trae como consecuencia la lentitud y el desconocimiento fiscal que lleva a las empresas a ingresar información incorrecta en la factura, lo que, además de retrasar la realización de la contabilidad, también puede ocasionar una serie de problemas en la administración tributaria.

Como principal conclusión de este caso de estudio puedo decir que luego de analizar el estado actual del Hotel Jared y realizar los estudios pertinentes, el resultado obtenido es la insatisfacción de los turistas, es decir, no están satisfechos con los servicios que actualmente se ofrecen. ellos proveen. de esta empresa hotelera por no cumplir con sus expectativas, necesidades y comodidad para una estadía placentera.

PALABRAS CLAVES: facturación, sistema, gestión, análisis, hotel, errores.

ABSTRACT.

Service companies are concerned about critical activities that are most prone to errors, because when they do occur, they require time and money to fix. Some of the most critical operations are billing. In some situations there are problems with the final document, usually due to errors of use, changes and defects, etc.

The purpose of this case study is to know what is the diagnosis and description of the error management of the billing and reservation system of the JARED hotel in the Ricaurte parish. Electronic invoicing systems support all physical and digital receipts. One of the characteristics of billing systems is that they significantly reduce the monthly cost of office supplies and the distribution time per issued document. The electronic invoice complies with the legal requirements of traditional receipts and guarantees, among other things, the authenticity of the origin and the accuracy of its content, generating greater legal certainty and reducing the risk of fraud and tax evasion. This results in slowness and fiscal ignorance that leads companies to enter incorrect information on the invoice, which, in addition to delaying accounting, can also cause a series of problems in the tax administration.

As the main conclusion of this case study, I can say that after analyzing the current state of the Hotel Jared and carrying out the pertinent studies, the result obtained is the dissatisfaction of the tourists, that is, they are not satisfied with the services that are currently offered. they provide. of this hotel company for not meeting their expectations, needs and comfort for a pleasant stay.

KEYWORDS: billing, system, management, analysis, hotel, errors.

INTRODUCCION.

Las empresas de servicios están preocupadas por las actividades críticas que son más propensas a errores, porque cuando ocurren, requieren tiempo y dinero para solucionarlos. Algunas de las operaciones más críticas son la facturación. En algunas situaciones hay problemas con el documento final, generalmente debido a errores de uso, cambios y defectos, etc.

Para gestionar con eficacia estos problemas, las empresas deben contar con un sistema que les ayude a procesar las facturas de forma rápida y precisa. Si bien los sistemas de información ayudan a las empresas de servicios públicos a predecir errores de consumo con una validación más sólida, los sistemas de facturación deben corregir aquellos que describen o estiman incorrectamente.

El Hotel Jared está ubicado en Ricaurte, del cantón Urdaneta y se fundó con la finalidad de brindar un servicio para todas las personas que quieran ser partícipes de momentos felices. inaugurado el 10 de septiembre de 1987 y está en funcionamiento desde entonces. En la actualidad uno de los cambios que han realizado es el nombre del hotel antes se denominaba hotel Ninoska como su fundador, pero en la actualidad se denomina Hotel Jared. Se encuentra ubicado en las calles Av. Carlos Espín y Eduardo Ovando frente al parque central en Ricaurte.

La importancia de esta investigación entender aquellas inquietudes, sugerencias y solicitudes de los clientes. Además, con un enfoque cualitativo que permitirá identificar las características y cualidades del problema en cuanto a la gestión de errores en los sistemas de facturación, su línea de investigación es el Desarrollo de Sistemas de Información, Comunicación y Emprendimientos Empresariales y Tecnológicos”. Y los alcances que tiene la investigación es de carácter descriptivo y bibliográfico.

DESARROLLO.

El propósito de este estudio de caso es para saber cuál es el diagnóstico y descripción de la gestión de errores del sistema de facturación y reserva del hotel JARED de la parroquia Ricaurte. El problema principal de la empresa se puede detectar la existencia de una deficiencia en el servicio prestado y como efecto o consecuencia arroja la insatisfacción por parte de los usuarios, ya que presentan malos comentarios al recibir un mal servicio, tanto en términos de instalación y de hospedaje entre otros servicios que son cobrados.

Los sistemas de facturación electrónica admiten todos los recibos físicos y digitales. Una de las características de los sistemas de facturación es que reduce significativamente el costo mensual de los útiles de oficina y el tiempo de distribución por documento emitido. La factura electrónica cumple con los requisitos legales de los recibos tradicionales y garantiza, entre otras cosas, la autenticidad del origen y la exactitud de su contenido, generando mayor seguridad jurídica y reduciendo el riesgo de fraude y evasión fiscal. (Mobilvendedor, 2022)

Para que cualquier negocio esté en un buen camino financiero, es esencial que todos los recibos de ventas se obtengan correctamente, ya que estos recibos representan el retorno de las transacciones financieras y se les permite reclamar deducciones para efectos fiscales.

Esto trae como consecuencia la lentitud y el desconocimiento fiscal que lleva a las empresas a ingresar información incorrecta en la factura, lo que, además de retrasar la realización de la contabilidad, también puede ocasionar una serie de problemas en la administración tributaria. (Joffre Fernandez Rendon, 2019)

Para la gestión hotelera es necesario que cada tipo de sistema tenga las características perfectamente delimitadas, los pasos a seguir para la elaboración del mismo son:

- **Reserva de Habitaciones:** Este deberá poseer un sistema para realizar reservas anticipadas, controlar el número de habitaciones, organizar listas de espera, etc. tomando en cuenta el OverBook que indica el porcentaje de habitaciones que pueden reservarse de cada tipo.
- **Recepción del cliente:** Existen dos pasos en este proceso, la asignación de habitación y la recepción. En el primer paso se le indica al cliente el número de habitación y se registra en la máquina, en el segundo se le toman los datos personales al cliente.
- **Facturación:** Es el que más varía según el tamaño del hotel. Hay diversas cuentas a incluir en el huésped dependiendo las áreas que tenga el hotel y lo que consume el cliente.
- **Estadísticas:** Es de suma importancia en el apartado de gestión interna, nos ofrece una visión general sobre la visión diaria del hotel o durante un periodo determinado. Entre los elementos informáticos de un hotel estaría:
 - La base de datos, con la información de las instalaciones, personal, huéspedes, etc.

El Hotel Jared gestiona su información en un sistema llamado Hoteldruid, lo cual esta solución se adapta a todo tipo de establecimientos, como Bed&Breakfast, apartamentos o hoteles, independientemente del número de habitaciones con las que cuente. Desde una interfaz muy sencilla de usar, el equipo podrá llevar las reservas y la administración del hotel al día.

¿Cuáles son los errores más frecuentes al emitir facturas electrónicas?

Entre los errores más comunes se detallan los siguientes:

No detallar bien el concepto facturado	Confundir los destinatarios
<p>Al crear un recibo de pago, incluya una descripción del artículo vendido y, si tiene una empresa de servicios, los detalles del servicio prestado, la duración disponible y el monto a pagar.</p>	<p>Es natural que las pequeñas y medianas empresas trabajen con diferentes clientes a los que necesitan facturar regularmente, por lo que es importante evitar conflictos entre los destinatarios de las facturas, ya que esto no solo agrega tareas administrativas a los retrasos, sino que también puede causar problemas legales.</p>
No desglosar los cargos en la factura	No llenar los datos correctamente
<p>Si bien el nivel de desagregación depende del cliente y el tipo de transacción, toda la información de las facturas debe divulgarse cuando corresponda, incluidas las cantidades de productos, las tasas de IVA y los descuentos o promociones aplicables.</p>	<p>Para que una factura sea válida desde el punto de vista de las autoridades fiscales, debe completarse cuidadosamente con la información del emisor y del destinatario, como la Identificación, dirección completa, nombre completo y razón social. Otro dato a tener en cuenta es el presupuesto, ya que este debe coincidir con la fecha de emisión, por lo que una factura emitida posteriormente no puede tener un número diferente a la anterior.</p>

Tabla 1 ¿Cuáles son los errores más frecuentes al emitir facturas electrónicas?

Elaborado por: Erick Barbera Quinto.

¿Cómo evitar errores frecuentes en los sistemas de facturación?

Los errores están relacionados con imprecisiones en el ingreso de datos de facturación relevantes o en el uso de su software en navegadores. Por esta razón, se recomienda que llene cada campo con mucho cuidado y antes de emitir la factura, asegurar de que toda la información del documento coincida con la transacción que se realizará.

La solución que ofrece Jared Hotel es muy importante para el Mejor desempeño en el hotel, mayor seguridad, un correcto manejo de excepciones en los registros y controles de facturación. Para un mejor desempeño es importante optar un sistema de reserva de habitaciones en línea en donde lograra satisfacer a los clientes mediante la automatización de procesos. El sitio intenta simplificar el proceso de recepción de los servicios en el hotel configurados como reservas. (Loggro, 2020)

Actualmente la problemática que se presenta en los procesos de reserva, registro y facturación de los huéspedes. Sucede que cuando el huésped llama al hotel y se le toman los datos personales necesarios para proceder a la reserva. Otra dificultad que se presenta es en la facturación no se registra el consumo del cliente este proceso se lleva a mano y muchas veces no se sabe que es lo que el cliente ha consumido durante su hospedaje y se suele preguntar, pero no toda información dada por el cliente es cierta y por lo tanto se registra pérdidas para el hotel por falta de registro de la información. (Facele, 2021)

En el “Hotel JARED”, para realizar el presente estudio y el levantamiento de requerimientos corresponden con: Sistema de reservaciones y facturación electrónica. Se describen los procesos actuales que inciden directamente en el desarrollo del proyecto.

Se debe tomar en cuenta a los Involucrados Directos como el gerente o jefe de la empresa en donde actualmente la maneja el Ing. Ángel Baños Garofalo en donde se le realizara una entrevista como instrumento de investigación para recopilar información.

De igual manera encuestas de satisfacción y conocimiento al personal de recepción, área administrativa, clientes y turistas, guardias, personal de limpieza y proveedores.

El propósito de este documento es proporcionar al usuario final una descripción general del documento. producto, así como los límites y alcance del documento. es una cosa muy importante, determinar el progreso requerido para generar expectativas, revisar y aclarar los requisitos, resolver las necesidades del usuario final.

¿Qué ventajas tiene un sistema web para la gestión de un Hotel?

A medida que la tecnología continúa su rápido progreso en todas las industrias del mundo, es ahora cuando comenzamos a ver sus beneficios en el sector hotelero. Los Property Management Systems han recorrido un largo camino para ayudar a los hoteleros a mejorar la forma en que operan sus negocios, dejando pocas dudas sobre su efecto transformador. (Omnibeas, 2019)

1. Ahorra tiempo en las tareas administrativas.

Un buen PMS reducirá enormemente el tiempo que dedicas a las tareas administrativas manuales. El software hace la mayor parte del trabajo y te permitirá consagrar más tiempo a las tareas más importantes, como atender a tus clientes. Contrariamente a otros softwares que utilizas, un sistema de gestión hotelera conectará con todos los departamentos de tu propiedad. Desde atención al cliente, gestión de ingresos, limpieza. Si eliges la solución adecuada, ahorrarás mucho tiempo en casi todas las áreas de tu negocio, aumentando la productividad y la satisfacción del personal. (Cesae, 2019)

2. Refuerza las relaciones con tus Clientes.

Los clientes estarán más satisfechos si simplificamos el check-in y el check-out. Y esto no es más que la punta del iceberg: la mejora de la comunicación y de los servicios adicionales, contribuirán a fidelizar a tus clientes. Elegir el mejor pms implicará un mayor nivel de retención tanto en clientes como en personal. (Castle, 2020)

3. Aumenta tu visibilidad Online.

Tener el software adecuado es un factor determinante para desarrollar tu presencia online. Puedes integrar en tu página web un motor de reservas, un chat online y un portal para clientes con tu diseño personalizado y acorde a tu marca que permitirá realizar reservas online. De esta forma, aumentará la confianza de los potenciales clientes y se sentirán más seguros al realizar la reserva directamente contigo. (Castle, 2020)

Google valora y evalúa la experiencia del usuario en los sitios web, y aquellos que ofrecen una mejor experiencia utilizador y una mayor facilidad en la navegación, obtendrán una posición más alta en las búsquedas de Google y, por ello, más visibilidad.

4. Implementa un sistema de Revenue Management Eficaz.

La mayoría de los PMS incluyen herramientas de tarificación y otras funcionalidades que permiten optimizar los ingresos. Atrás quedaron los días en los que se tenía un solo precio para la temporada alta y otro para la temporada baja. Si, hoy en día, no modificas los precios de forma inteligente, perderás reservas y desaprovecharás el potencial de los clientes que reservan. Es importante poder crear y personalizar las tarifas de tus productos, las condiciones tarifarias, las ofertas especiales y las tarifas para paquetes.

5. Gestiona los canales de Distribución.

Con un Property Management System en la nube, podrás conectarte fácilmente a un Channel Manager y anunciar tu hotel en diferentes canales. De esta forma, darás más visibilidad a tu negocio del sector y en los servicios de reserva a terceros. Los PMS proporcionan información en tiempo real a los Channel managers, lo cual ayudará a aumentar tu número de reservas y a que tu hotel sea conocido. (Castle, 2020)

6. Aumenta las Reservas.

Cada funcionalidad de tu sistema de gestión hotelera debería tener como objetivo aumentar el número total de reservas. Ya sea que quieras explorar nuevos mercados o incrementar el número de reservas en temporada baja, un sistema de software adecuado te permitirá optimizar y maximizar los resultados. Las funcionalidades principales que te ayudarán a ello son el Revenue Management y el motor de reservas directas, pero también entrarán en juego las integraciones, los informes inteligentes y la automatización.

7. Informes precisos Diarios.

Los equipos encargados de la administración, finanzas e ingresos del hotel tendrán acceso a informes diarios de ganancias gracias a los datos que proporciona el PMS. Además, los informes de operaciones y marketing te ayudarán a ti y a tu equipo a tomar decisiones fiables basadas en los datos que recibe tu empresa. Al estar todo en la nube, tendrás acceso ilimitado y desde cualquier dispositivo a estas métricas tan

valiosas, sin la necesidad de exportar ni recopilar informes manualmente. (Castle, 2020)

8. Evita las reservas duplicadas y los errores Manuales.

Los sistemas de software de gestión hotelera están programados para evitar duplicidades en las reservas y overbookings. La automatización de tareas, también ayuda a prevenir errores cuando el personal de recepción introduce datos importantes del cliente como el nombre, el pasaporte y los números de tarjeta de crédito. (Bauer, 2021) Esto significa una mejor experiencia para los huéspedes ya que se evitan situaciones incómodas al preguntar de nuevo los datos, da más tiempo al personal para que se centre en las tareas importantes y se obtienen datos e informes comerciales más fiables.

9. Analiza tu Base de datos de Clientes.

La posibilidad de segmentar el mercado y los clientes es otro beneficio importante de tener un buen software de gestión hotelera. El director general y los directores de marketing pueden realizar un seguimiento de los diferentes tipos de clientes, con desgloses demográficos claves como la edad, el género y la nacionalidad. Esta información te permitirá tomar decisiones basadas en datos sobre tu estrategia de marketing y aumentar los ingresos de tu negocio a largo plazo.

10. Transforma tu Propiedad.

Las numerosas ventajas que te ofrece un sistema de gestión hotelera te permitirán desarrollar tu actividad en poco tiempo. Si no estás utilizando el software adecuado, la migración hacia un PMS más moderno podría ayudarte a realizar grandes mejoras casi de inmediato. (Bauer, 2021) Los beneficios del software van más allá del uso diario de la herramienta, también fomentará un cambio de mentalidad y transformará la forma en que tú y tu equipo trabajáis. Aquí algunos ejemplos de cómo el cambio a un pms en la nube transformó los siguientes hoteles.

Los beneficios que se dan a explicar que hará que la gestión hotelera para que tenga un mejor desempeño con la solución propuesta.

1. Aumento de la productividad en el área de recepción y gestión de habitaciones.

No hay duda de que un sistema online, centralizado y accesible para todo el equipo, lo permite.

- Mejorar la comunicación.
- Evitar malentendidos.
- Registro de actividad.
- Asignación de responsabilidades.
- Definir claramente las prioridades operativas y organizar el trabajo diario.

Los ahorros de tiempo logrados al automatizar los trabajos y reemplazar los patrones de trabajo manual son obvios, lo que ayuda a enfocarse en aspectos estratégicos como mejorar el servicio al huésped y aumentar los ingresos.

2. La obtención de información de forma rápida y sencilla.

Las necesidades de un gerente o dueño de un hotel independiente requieren un monitoreo constante de los indicadores económicos y el desempeño del negocio. Hoy en día, la dinámica empresarial de un hotel no significa sentarse en un escritorio en una oficina, sino un movimiento constante dentro y fuera del hotel.

3. El aumento del ahorro y las ganancias.

La mejora en los tiempos de ejecución empresarial y en la planificación del trabajo diario del personal conlleva una reducción de costes, no sólo por la reducción de errores e imprecisiones, sino también por evitar la necesidad de un mejor soporte para la gestión de los recursos humanos, evitando la necesidad de nuevas nóminas, etc. (Ostelea, 2022)

La preparación de datos históricos precisos sobre las actividades comerciales, así como sobre los ingresos y las actividades comerciales precisas, ayuda a tomar una decisión acertada sobre la definición de tarifas, lo que puede tener un impacto positivo en el mercado y el comercio promedio.

4. Integración en tiempo real con otras aplicaciones tecnológicas.

Los sistemas de administración de hoteles en línea de hoy en día se pueden integrar y aprovechar fácilmente con herramientas complementarias, como el motor de reservas directas y el administrador de canales, que simplifican los procesos de administración de ingresos y reservas de hoteles. (Cesuma, 2020)

Un sistema informático web proporciona información en tiempo real sobre la disponibilidad y las tarifas de los hoteles:

- Optimiza el uso del inventario de habitaciones
- Carga automáticamente la información de las reservas,
- Todo esto para ahorrar tiempo de carga manual.

5. Mejorar la satisfacción de los huéspedes.

Un sistema de gestión hotelera crea una base de datos invaluable de huéspedes, que se puede usar juiciosamente con encuestas de satisfacción antes y después de la estadía para mejorar aspectos clave de la prestación del servicio y escalar posiciones en las clasificaciones de reputación en sitios como Trivago entre otras empresas. (Cesuma, 2020)

El gran desafío de todo sitio web, independientemente de la industria: aumentar el tiempo de permanencia de los usuarios en él. Un detalle es que la página debe contener información interesante. Y por otro lado que sea fácil de navegar, es decir que sea un sitio práctico y funcional que invita al usuario a recorrer página por página y descubrir todos los servicios que ofrece. Bueno, exactamente lo mismo sucede en un hotel: su sitio web debe ser lo suficientemente atractivo como para mejorar, no restar valor, a su imagen de marca y valor. (Cunalema, 2019)

Uno de los errores específicos que pueden llegar a cometer tanto como en la facturación son los siguientes:

Tener la facilidad al hacer una reserva.	Métodos de pago
Es el procedimiento más importante y debemos darle la oportunidad al cliente que reserve de una forma fácil y práctica.	Los usuarios deben tener la opción de realizar el pago mediante diferentes métodos de pago o darle facilidades a la hora de pagar por su estancia en tu hotel.
Fotos desactualizadas.	Fuera las mentiras.
Una falla en los sitios web de los hoteles es que todavía muestran fotos completamente desactualizadas, de baja resolución y de mala calidad. Recuerda que los clientes quieren saber dónde van a dormir y siempre es mejor hacer buenas fotos.	El administrador debe de evitar las fotos de relleno tanto de las habitaciones como de los platos e instalaciones del restaurante.
Facilidad de navegación.	Multi dispositivo
El sitio web del hotel debe ser fácil acceso y navegación, donde el cliente pueda escoger fácilmente los departamentos que estén bien representados y reconocibles.	El sitio debe de tener compatibilidad con cualquier dispositivo móvil o estático que utilice el cliente.

*Tabla 2 Errores frecuentes en sistemas web que gestionan Información de Hoteles.
Elaborado por Erick Barbera Quinto.*

La digitalización, que últimamente está en boca de todos, ha aportado innovación a todos los ámbitos de la gestión empresarial. Una de las herramientas más útiles que ha presentado es la facturación en línea, una llamada para reducir algunos errores comunes de facturación.

En los sistemas en línea uno de los errores en facturación son los siguientes por lo tanto se recomienda estar al tanto. (Revfine, 2020)

Cuidado con la serie y numeración.	Comprueba el destinatario.
<p>Las facturas deben estar correlacionadas, un procedimiento seguido para evitar que las facturas se generen en segundo plano por auditoría.</p> <p>Los saltos de línea disparan, las facturas deben de estar con fechas, por lo que bajo este sistema es imposible emitir una factura con un número anterior a otra con fecha posterior.</p> <p>La facturación en línea reducirá el número de errores que se pueden cometer al dificultar los errores.</p>	<p>Otro error de facturación frecuente muy relacionado con la falta de método es el envío de facturas al destinatario equivocado. Por absurdo que parezca, tanto como las facturas se retrasan y se pierden porque no llegan a la persona adecuada para pagarlas.</p> <p>Evidentemente, retrasar o impedir la recepción de una factura genera problemas de cobro. El destinatario de la factura debe recibirla en el plazo correspondiente.</p>
Cuidado con los datos introducidos.	Conserva tu documentación.
<p>Por supuesto, los datos que introduzcas en la factura deben ser correctos y estar correctamente reflejados. Por lo tanto, se debe tener cuidado con los errores comunes, como proporcionar el domicilio social en lugar de la dirección financiera.</p> <p>Además, los datos no solo deben cumplir con los requisitos legales, sino que también deben contener tantos detalles como sea necesario.</p>	<p>Los errores ms comunes son la falta de orden al momento de obtener una documentación o verificarla.</p> <p>Esto puede ocasionar problemas legales en el ámbito de la seguridad.</p>

<p>Esto incluye especificar las tasas impositivas aplicables o describir los conceptos de facturación.</p>	
--	--

Tabla 3 Errores frecuentes en sistemas web que gestionan la facturación de Hoteles.

Elaborado por Erick Barbera Quinto

¿Qué es un PMS?

PMS o Property Management System es un término utilizado para describir los programas de gestión hotelera para optimizar todos los procesos y funciones de un hotel. El software de gestión hotelera es esencial para diferenciarse, especialmente para los pequeños hoteles como es en el caso del Hotel JARED, al tiempo que garantiza que los clientes tengan la mejor estadía posible en la parroquia Ricaurte.

Estos programas ayudan a mejorar la gestión y administración de las instalaciones para llevar un negocio más eficiente. Para las organizaciones que no tienen un presupuesto de software hotelero, existen PMS hoteleros gratuitos que se pueden usar para mejorar la gestión empresarial los cuales se detallan a continuación:

1. AM Hotel: AM Hotel es un programa para hoteles pequeños gratis que te permite simplificar la administración del hotel
2. Bitteo: El PMS hotel gratis Bitteo está planteado para que puedas mejorar la gestión de reservas en el local, ayudándote a gestionar y sincronizar las reservas realizadas por las diferentes vías, como pueden ser plataformas online o desde tu misma web.
3. AxisPMS: El PMS hotel gratis AxisPMS es un programa para hoteles pequeños que simplifica la gestión del establecimiento hotelero.

CONCLUSIONES.

Como principal conclusión de este caso de estudio puedo decir que luego de analizar el estado actual del Hotel Jared y realizar los estudios pertinentes, el resultado obtenido es la insatisfacción de los turistas, es decir, no están satisfechos con los servicios que actualmente se ofrecen. ellos proveen. de esta empresa hotelera por no cumplir con sus expectativas, necesidades y comodidad para una estadía placentera.

Con la implementación del sistema lograremos optimización y la innovación en los procesos de reservas en los diferentes módulos en donde el administrador del hotel tendrá la opción de adicionar habitaciones realizar búsqueda de las mismas, por lo tanto, los clientes se registrarán para realizar sus reservas mediante la web sin ningún inconveniente ya que la interfaz es fácil de entender.

Según los autores citados para este caso de estudio que comparten su conocimiento, puedo decir que la calidad es importante para cualquier tipo de servicio, especialmente para esta empresa hotelera. También, la administración debe tener en cuenta que la calidad la hacen todos los que trabajan en la empresa solo tiene que adaptarse a los nuevos cambios del entorno y principalmente tener personal capacitado para el manejo de la tecnología específicamente softwares de gestión.

BIBLIOGRAFÍA.

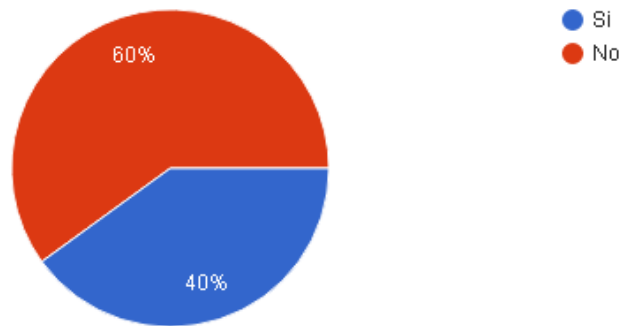
- Bauer, J. (2021). ¿Qué es un PMS hotelero y para qué sirve? *Amenitiz*.
- Castle, R. (2020). ¿Qué es un PMS de hotel? La evolución y el futuro del sistema de gestión de propiedades. *Cloudbeds*.
- Cesae. (2019). Gestión de calidad en el hotel. *Cesae*.
- Cesuma. (2020). ¿QUÉ SON LOS SISTEMAS DE AUTOMATIZACIÓN DE HOTELES? *Cesuma*.
- Cunalema, E. L. (2019). Desarrollo e implementación de un sistema web de reservas para el hotel Flamingo en la ciudad de Guayaquil. *Dspace. Universidad Politecnica Saieciana*.
- Facele. (2021). Los errores más comunes que se pueden cometer al emitir una factura electrónica. *Facele*.
- Joffre Fernandez Rendon, F. C. (2019). Los sistemas de información gerencial en pequeñas y medianas empresas del sector turístico de la provincia de los Rios. *Dialnet*, 14.
- Loggro. (21 de Diciembre de 2020). *Errores más frecuentes en facturación electrónica*. Obtenido de Loggro: <https://loggro.com/blog/articulo/errores-mas-frecuentes-en-las-facturas-electronicas/>
- Mobilvendedor. (8 de Julio de 2022). *¿Qué es un sistema de facturación electrónica y por qué lo necesitas en tu empresa?* Obtenido de <https://mobilvendedor.com/sistema-de-facturacion-electronica/>
- Omnibees. (1 de Octubre de 2019). *Sistema de Gestión Hotelera: ¿qué es y por qué necesitas uno?* Obtenido de <https://omnibees.com/es/2019/10/sistema-de-gestion-hotelera-por-que-necesitas-uno/>
- Ostelea. (12 de Julio de 2022). Sistema de gestión de calidad de un hotel: qué es y cómo funciona. *Diario del Hotelero*.
- Revfine. (2020). *Software para hoteles: las soluciones de software más importantes para hoteles*. Obtenido de Revfine: <https://www.revfine.com/es/software-de-hotel/>

ANEXOS

ANALISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

¿Tiene Conocimientos sobre sistemas de facturación?

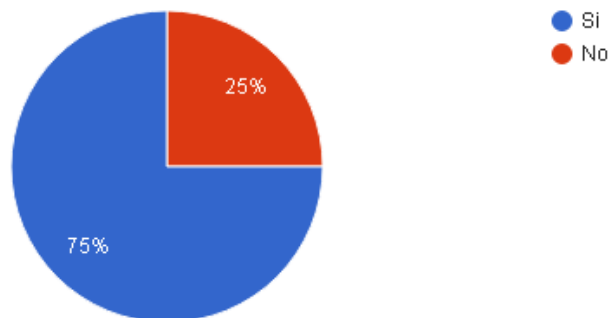
20 respuestas



Con un 60% de personas que desconocen acerca de los sistemas de facturación y un 40% restante se puede deducir que la sociedad desconoce el término.

¿Ha presentado errores en su detalle de factura alguna vez al comprar un producto?

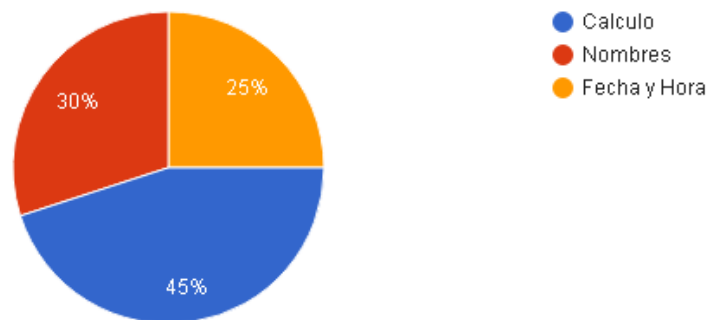
20 respuestas



Con un 75% de las personas encuestadas afirman que han presentado errores en los detalles de las facturas generadas por parte de las entidades que las emiten y el 25% no.

¿Entre los principales errores que se pueden llegar a dar son los siguientes?

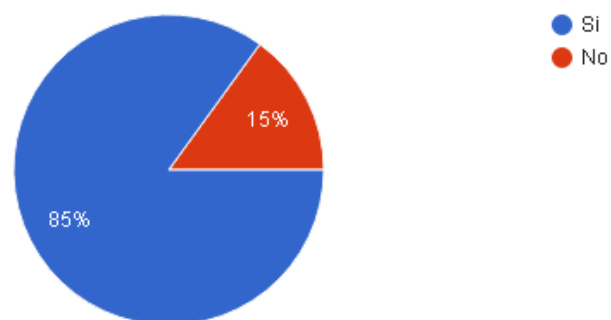
20 respuestas



Con un 45% se detallan que los errores son de cálculo, 30% en los nombres y un 25% de fecha y hora al momento de emisión de las facturas. Son errores muy comunes que se presentan en la actualidad.

¿Los errores generados en facturación electrónica son de parte del sistema o de la persona que lo manipula?

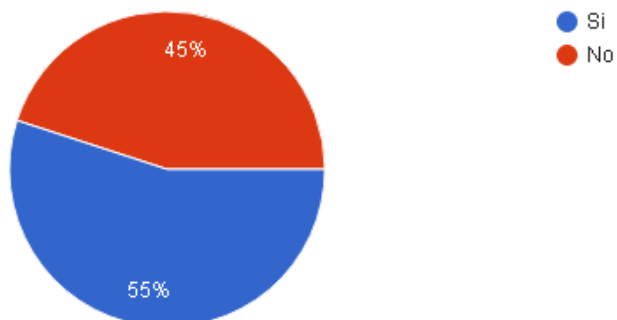
20 respuestas



Con un 85% las personas que respondieron la encuesta afirman que los errores que son bajo responsabilidad del sistema o de la persona a cargo, mientras que el 15% desconoce del termino indicado.

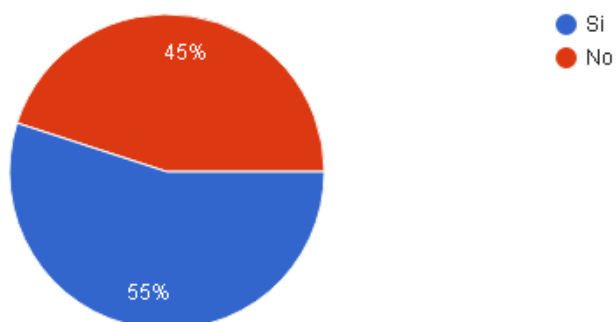
¿Tiene conocimiento si estos sistemas pueden gestionar facturación en Hoteles?
Sobretudo el Hotel Jared

20 respuestas



¿El Hotel Jared le ha entregado facturas elaboradas por talonarios o impresas desde un sistema informatico?

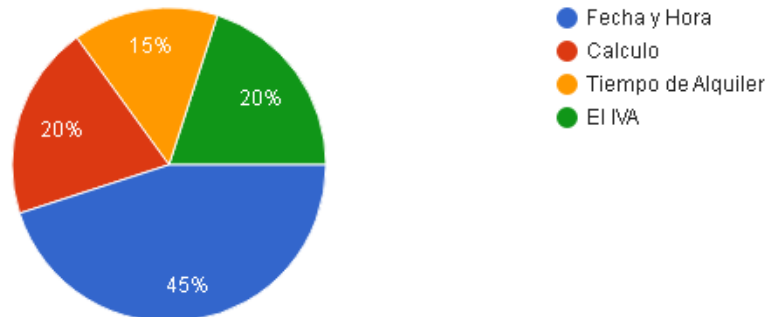
20 respuestas



El 55% indica que las personas si tienen total conocimiento que sistemas informáticos gestionan procesos dentro del hotel mientras que el 45% desconoce. De igual manera se obtienen resultados sobre las facturas entregadas. En si el Hotel Jared gestiona de las 2 formas.

Entre los principales errores que se pueden llegar a dar en un Hotel al momento de facturar. ¿Cuales seria?

20 respuestas

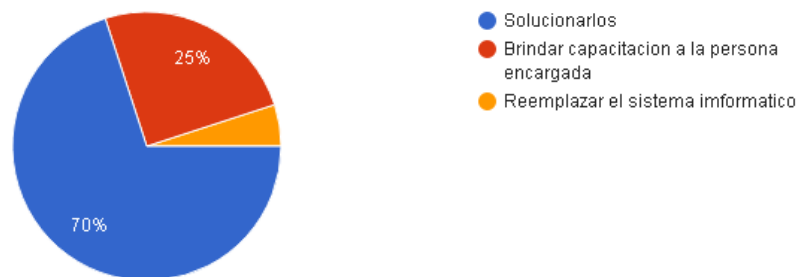


Con un 45% los errores pueden ser generados por fecha y hora, el 20% en cálculos, 15% en tiempos de alquiler y el 20% el IVA. Son unos de los más comunes que se pueden dar en la actualidad en base a los sistemas informáticos.

¿Que recomienda para solucionar los errores dentro de una empresa que maneje facturación electronica y presente errores como los antes mencionados?

 Copiar

20 respuestas

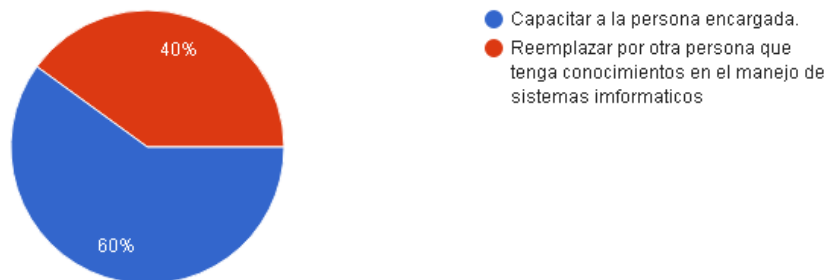


Con el 70% de aceptación las personas prefieren que el sistema se solucione, el 25% se tiene que brindar capacitación para que la persona encargada pueda manipular facturación electrónica y el restante tiene manifiesta que se debe reemplazar el sistema informático.

Teniendo en cuenta que los errores los puede generar una Persona sin conocimientos en el manejo de software ¿ Que recomendaria?

 Copiar

20 respuestas



Con un 90% las personas encuestadas sugieren capacitar a la persona encargada y el 40% en reemplazarla , ya que debe de contar con conocimientos en el manejo de sistemas informáticos.