



MÁSTER EN EMPRESA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CURSO ACADÉMICO 2023/2024

TRABAJO FIN DE MÁSTER

**EVALUACIÓN E IMPLANTACIÓN DE UN P.M.S EN
APARTAMENTOS CANTABRIA**

**EVALUATION E IMPLEMENTATION OF A P.M.S IN
APARTAMENTOS CANTABRIA**

Autora:
PAULA REY ORTIZ

Director:
ADOLFO FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ

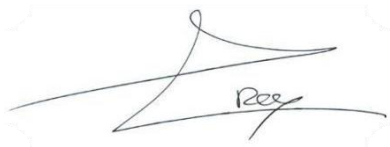
SEPTIEMBRE 2024

DECLARACIÓN RESPONSABLE

El/La autor/a es el único responsable del contenido del Trabajo Fin de Master que se presenta. La Universidad de Cantabria, así como los profesores directores del mismo, no son responsables del contenido último de este Trabajo. En tal sentido, el/la autor/a se hace responsable:

De la AUTORÍA Y ORIGINALIDAD del trabajo que se presenta.

2. De que los DATOS y PUBLICACIONES en los que se basa la información contenida en el trabajo, o que han tenido una influencia relevante en el mismo, han sido citados en el texto y en la lista de referencias bibliográficas. El/La autor/a declara que el Trabajo Fin de Master tiene una extensión de entre 10.000 y 15.000 palabras, excluidas tablas, gráficos y bibliografía.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rey', is enclosed within a faint rectangular border.

Fdo. Paula Rey Ortiz

ÍNDICE

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
1. INTRODUCCIÓN	7
2. MARCO TEÓRICO SOBRE LOS P.M.S	10
2.1. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE UN P.M.S	10
2.2. EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS EN LA GESTIÓN DE PROPIEDADES TURÍSTICAS	12
2.3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA IMPLANTACIÓN DE UN P.M.S	13
2.4. LA IMPORTANCIA DEL P.M.S EN LA GESTIÓN DE PROPIEDADES TURÍSTICAS	15
3. ANÁLISIS DE LA EMPRESA APARTAMENTOS CANTABRIA	16
3.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y SU ACTIVIDAD	16
3.2. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y PROBLEMAS EN LA GESTIÓN ACTUAL	17
4. SELECCIÓN DE UN P.M.S ADECUADO	20
4.1. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE UN P.M.S	20
4.2. EVALUACIÓN Y COMPARATIVA DE PROVEEDORES	23
5. BENEFICIOS ESPERADOS DE LA IMPLANTACIÓN	27
5.1. MEJORAS EN LA EFICIENCIA OPERATIVA	27
5.2. OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE RESERVAS Y OCUPACIÓN	28
5.3. INCREMENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO	29
6. IMPLANTACIÓN DEL P.M.S EN APARTAMENTOS CANTABRIA	31
6.1. PLANIFICACIÓN Y ETAPAS DE IMPLANTACIÓN	31
6.2. ASIGNACIÓN DE RECURSOS	33
6.3. INTEGRACIÓN CON SISTEMAS EXISTENTES	34
6.4. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y GESTIÓN DEL CAMBIO	35
7. RETOS, LIMITACIONES Y SOLUCIONES	37
8. EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL P.M.S	40
9. CONCLUSIONES	42
10. BIBLIOGRAFÍA	43

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 : Turistas españoles en Cantabria (2019-2023).....	7
Gráfica 2 : Turistas extranjeros en Cantabria (2019-2023).....	8
Gráfica 3 : Reservas según portal (2023).....	17

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Evolución del número de turistas en Cantabria (2019-2023)..... 7

RESUMEN

En un contexto donde el turismo y el alquiler vacacional han crecido significativamente, la necesidad de modernizar la gestión de propiedades se ha vuelto esencial para mantenerse competitivos. A continuación, se detalla cómo Apartamentos Cantabria, una empresa dedicada a la gestión íntegra de propiedades turísticas seleccionó Hostaway como la mejor opción tras evaluar varios proveedores como su nuevo Property Management System (P.M.S), debido a su capacidad para automatizar procesos, integrarse con múltiples plataformas de reservas y mejorar la comunicación con los huéspedes entre otros factores.

La implantación de Hostaway se llevó a cabo en varias fases, desde la preparación hasta la evaluación continua, incluyendo una cuidadosa planificación y asignación de recursos por parte de la empresa cántabra. Uno de los aspectos más destacados es la integración con sistemas existentes como Holded para contabilidad o Breezeway para tareas de limpieza o mantenimiento, lo que ha permitido una operativa más fluida y eficiente.

El impacto de esta implantación ha sido importante en distintas áreas. En cuanto a la eficiencia operativa, la automatización de procesos ha reducido el tiempo dedicado a tareas como la gestión de reservas y cobros, permitiendo, centrarse en otras actividades. Además, la integración con plataformas de reservas punteras como Booking.com o Airbnb ha eliminado problemas de sincronización en la disponibilidad y tarifas.

La experiencia del cliente también ha mejorado gracias a la automatización de mensajes y la capacidad de personalizar la comunicación, lo que ha aumentado la satisfacción de los huéspedes. Por último, la gestión financiera se ha optimizado gracias a la integración de Hostaway y Holded, permitiendo una contabilidad más precisa lo que junto a la generación de informes ayuda a la toma de decisiones.

En resumen, la implantación del P.M.S, Hostaway en la empresa Apartamentos Cantabria ha modernizado significativamente la operativa de la empresa, mejorando así la eficiencia empresarial, la experiencia del cliente y la gestión financiera. Aunque sea han identificado áreas de mejora, la empresa es consciente de esto y trabaja continuamente para optimizar su operación y ofrecer un servicio de alta calidad en un mercado tan competitivo como lo es el de los alojamientos turísticos.

ABSTRACT

In the context where tourism and vacation rentals have grown significantly, the need to modernize property management has become essential to remain competitive. Below is an overview of how Apartamentos Cantabria, a company dedicated to the integral management of tourist properties, selected Hostaway as the best option after evaluating several providers for their new Property Management System (P.M.S). Hostaway was chosen due to its ability to automate processes, integrate with multiple booking platforms, and improve communication with guests, among other factors.

The implementation of Hostaway was carried out in several phases, from preparation to continuous evaluation, including careful planning and resource allocation by the Cantabrian company. One of the most notable aspects is its integration with existing systems such as Holded for accounting and Breezeway for cleaning and maintenance tasks, which has allowed for smoother and more efficient operations.

The impact of this implementation has been significant across various areas. In terms of operational efficiency, process automation has reduced the time spent on tasks like managing bookings and payments, enabling a focus on other activities. Additionally, integration with leading booking platforms like Booking.com and Airbnb has eliminated synchronization issues with availability and rates.

Customer experience has also improved thanks to automated messaging and the ability to personalize communication, which has increased guest satisfaction. Lastly, financial management has been optimized due to the integration of Hostaway and Holded, allowing for more accurate accounting, which along, report generation supports better decision making.

In summary, the implementation of the P.M.S Hostaway at Apartamentos Cantabria has significantly modernized the company's operations, enhancing business efficiency, customer experience, and financial management. Although areas for improvement have been identified, the company is aware of these and continuously works to optimize its operations and provide high quality service in the highly competitive tourism accommodation market.

1. INTRODUCCIÓN

El sector turístico es uno de los pilares de la economía española que desde las últimas décadas ha experimentado un crecimiento significativo debido a la globalización, la digitalización y el cambio en los hábitos de consumo de los viajeros. Según el Foro Económico Mundial (FEM), España se está en el segundo puesto de 119 países más competitivos en el sector turístico. Además, es uno de los países mejor valorados por los turistas en cuanto a infraestructura, servicios, entorno y sostenibilidad (Investing Spain, s.f). Algunos de los datos más relevantes podrían ser los siguientes:

- Genera 2.805.487 millones de empleos.
- Los ingresos en 2023 fueron de 84.900 millones de euros.

Centrándonos un poco más en el turismo en Cantabria, a continuación, encontramos la evolución de los últimos 5 años (Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria, s.f; Datosmacro, 2024; Instituto Nacional de Estadística, 2024):

Tabla 1: Evolución del número de turistas en Cantabria (2019-2023)

Año	Turistas Españoles	Turistas Extranjeros
2019	4.037.654	392.516
2020	2.388.452	106.392
2021	3.283.630	159.960
2022	3.609.734	323.694
2023	4.201.776	434.110

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Datosmacro, 2024 e Instituto Nacional de Estadística, 2024

Gráfica 1: Turistas españoles en Cantabria (2019-2023)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Datosmacro, 2024 e Instituto Nacional de Estadística, 2024

Gráfica 2: Turistas extranjeros en Cantabria (2019-2023)

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Datosmacro, 2024 e Instituto Nacional de Estadística, 2024

Dentro del contexto del turismo, el alquiler de viviendas turísticas ha ganado una popularidad considerable puesto que se ha convertido en una alternativa flexible y en algunos casos más económica que los hoteles. La empresa de la que vamos a hablar, Apartamentos Cantabria, se dedica a la gestión integral de viviendas de uso turístico y gracias a este auge ha identificado la necesidad de modernizar los sistemas de gestión de las propiedades para mantener su posición competitiva en un mercado cada vez más dinámico y exigente. Según el Instituto Nacional de Estadística, España cuenta con 340.424 viviendas dedicadas al uso turístico siendo Andalucía la comunidad que más tiene seguida de Comunidad Valenciana, Cataluña y Canarias (Newtral, 2023). Cantabria se sitúa en términos absolutos en el sexto puesto en las comunidades que menos viviendas turísticas tienen, aunque, teniendo en cuenta el porcentaje total de viviendas es una de las comunidades con más propiedades de uso turístico. Solo en el año 2023, el número de viviendas turísticas aumentó un 21,98% situándose en 6.954 el número de viviendas registradas en febrero del 2024 (El Diario, 2024).

Una gestión eficiente de las propiedades turísticas necesita el uso de tecnologías avanzadas que permitan la automatización de procesos, la optimización de los recursos y la mejora en la atención al cliente. Es por ello por lo que un Property Management System (P.M.S) representa una solución integral para estos desafíos, proporcionando a las empresas funcionalidades que van desde la administración de reservas hasta la gestión de tarifas, calendarios y la comunicación con los huéspedes. Este tipo de soluciones no son exactamente ni un E.R.P (Enterprise Resource Planning) ni un C.R.M (Customer Relationship Management) aunque sí comparte algunas características con ellos. Por ejemplo, aunque gracias al P.M.S se pueden hacer operativas relacionadas con las finanzas no está tan enfocado en ello con un E.R.P con el cual se puede gestionar finanzas, recursos humanos, inventarios etc. Por otro lado, un P.M.S se asemeja a un C.R.M por el enfoque en la relación con el cliente, pero un C.R.M se centra más en las ventas, el marketing o el servicio al cliente en general mientras que un P.M.S se especializa en la gestión de propiedades, reservas, tarifas y comunicación con huéspedes dentro del contexto de los alojamientos turísticos (Cabsa, 2020).

Es por todo ello, que una empresa como Apartamentos Cantabria necesita un buen P.M.S para mejorar su competitividad y operativa. Esta implantación no busca resolver solamente problemas con la gestión actual sino también aprovechar oportunidades y de desarrollo.

El presente trabajo tiene como objetivo principal analizar y documentar el proceso de implantación de un P.M.S en la empresa Apartamentos Cantabria. Para alcanzar este objetivo principal, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Analizar la situación actual de la gestión en Apartamentos Cantabria: Identificando las principales problemáticas y necesidades en el proceso de la administración de las viviendas.
- Seleccionar un P.M.S adecuado: Evaluar distintas opciones de sistemas disponibles en el mercado y seleccionar el que mejor se adapte a las necesidades de la empresa cántabra.
- Desarrollar un plan de implantación: Definiendo etapas, las acciones para que la implantación sea un éxito, la capacitación del personal entre otros.
- Evaluar los beneficios y resultados de la implantación: Medir el impacto del nuevo sistema de información en la empresa y en el cliente.

2. MARCO TEÓRICO SOBRE LOS P.M.S

En el dinámico sector de la hostelería y turismo y más concretamente en el alquiler de viviendas turísticas, la eficiencia en la gestión de las propiedades es clave para garantizar un servicio de calidad y mantener a la empresa en una posición competitiva dentro del mercado. Los Property Management System (P.M.S) o Sistemas de Gestión de Propiedades han surgido como herramientas esenciales para la administración integral de los alojamientos, brindando soluciones tecnológicas que abarcan distintas áreas de la operativa de las empresas del sector.

En este apartado, se desarrollará un marco teórico que proporcionará una comprensión profunda de estos sistemas de información. Se desarrollará el concepto y evolución de estas herramientas, su importancia y beneficios en la gestión de propiedades turísticas y las tendencias actuales que están moldeando su desarrollo y adopción. Este análisis teórico servirá como base para contextualizar la necesidad de implementar un P.M.S en la empresa Apartamentos Cantabria.

2.1. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE UN P.M.S

Un P.M.S es un software para controlar, organizar y ejecutar actividades en empresas dedicadas al sector de la hostelería o el turismo con servicio de hospedaje. Estos sistemas de información tienen las siguientes principales funciones (Cloudbeds, 2024):

- Gestión de reservas: Todas las actividades relacionadas con la administración y seguimiento de las reservas desde que entra ésta hasta la salida del huésped. Además, permite la integración con otros canales de reservas en línea no solo la web propia de la empresa como pueden ser Booking, Airbnb entre otros.
- Check-in y Check-out: Facilita el proceso de registro de todos los huéspedes además de gestionar pagos automáticamente y posteriormente crear las facturas de las estancias.
- Gestión de las propiedades: Administración de la disponibilidad e incluso del estado de las habitaciones en cuanto al estado de limpieza o actividades de mantenimiento que se deban realizar.
- Gestión de tarifas y disponibilidad: Tienen funcionalidades para ajustar los precios dependiendo de la demanda, la temporada u otros factores. Además, se pueden gestionar las ofertas y promociones dependiendo del canal de reserva.
- Gestión de clientes: También tiene funcionalidades que pueden proporcionar los Customer Relationship Management (C.R.M) como el almacenamiento de información sobre los huéspedes, historial de reservas, preferencias. Esto permite además personalizar la experiencia de los clientes y mejorar su fidelización hacia la empresa.
- Informes y análisis: Se generan informes detallados una gran infinidad de aspectos de la empresa como la ocupación, ingresos, rendimiento de las distintas propiedades, las preferencias de canal a la hora de reservar entre otros.

- Integración con otros sistemas: Los P.M.S permiten conectar con los demás sistemas de información que pueda disponer la empresa, como puntos de venta, programas de contabilidad y otros softwares de gestión. Como se ha mencionado en el primer punto, gracias a esta herramienta las propiedades se pueden sincronizar con otras plataformas de reserva a nivel internacional y otros canales de venta.

2.2. EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS EN LA GESTIÓN DE PROPIEDADES TURÍSTICAS

La historia de los sistemas de gestión de propiedades comienza en la década de los 70 coincidiendo con el auge de la digitalización de las empresas, pero no fue hasta los 80 cuando empezaron a ganar más notoriedad en el sector hotelero. Estos primeros sistemas surgieron como soluciones rudimentarias para automatizar tareas básicas como la gestión de las reservas y administración de habitaciones en hoteles (Cloudbeds, 2024).

Los primeros P.M.S fueron desarrollados por cadenas hoteleras internacionales como Marriott que buscaban automatizar sus procesos y mejorar la eficiencia, pero éstos eran muy costosos y necesitaban un hardware específico (Esferize, 2024). En 1978, nace el primer sistema de reservas centralizado, conocido como el Sistema Central de Reservas (C.R.S) que permitió a los hoteles gestionar reservas de una forma más eficiente.

En la década de los 80, estos sistemas comenzaron a incluir otras funcionalidades como la gestión de tarifas y la integración de los sistemas de punto de venta. A finales de dicha década, aparecieron los sistemas de gestión de propiedades integrados que combinaban distintas funciones en una única plataforma permitiendo así a los establecimientos administrar operaciones de front office y back office de una forma coordinada (Martínez et al, 2006).

Pasando a la década de los 90, está marcada por la integración y la personalización. Además, el desarrollo de internet facilitó la creación de reservas en línea lo que permitía a principalmente hoteles recibir reserva a través de sus sitios web (Esferize, 2024).

A partir de los 2000 comienza la adopción de la tecnología en la nube (cloud computing) permitiendo acceder desde cualquier lugar y momento a los sistemas reduciendo así los costes en hardware y facilitando el mantenimiento (Shiji Insights, 2023). A raíz de esto y el surgimiento del big data han hecho que los P.M.S cada vez ofrezcan funcionalidades más sofisticadas como la gestión dinámica de los precios o la personalización de la experiencia de los huéspedes. El auge de las redes sociales también ha marcado la historia de los sistemas de gestión de propiedades puesto que éstas son muy importantes para la reputación online y gracias a estas herramientas las organizaciones pueden gestionar su presencia digital y responder a reseñas en tiempo real.

En cuanto a las tendencias dentro de los P.M.S podemos ver como actualmente la inteligencia artificial y el machine learning están tomando un gran papel puesto que gracias ellas los P.M.S pueden ofrecer recomendaciones automatizadas, chat robots para la atención de los clientes y el análisis predictivo de los precios. Los sistemas cada vez son más intuitivos para los usuarios y también son más capaces de aprender y de adaptarse a las necesidades específicas de cada propiedad. Por otro lado, estos sistemas de gestión también empiezan a incorporar tecnologías emergentes como el Internet de las Cosas (IoT) permitiendo automatizaciones, gestión de cerraduras de las propiedades, termostatos etc. (De Tiendas por el Mundo, 2024).

Los P.M.S seguirán evolucionando con la integración tecnologías avanzadas como la realidad aumentada (AR) y la realidad virtual (VR) para ofrecer experiencias inmersivas a los huéspedes y optimizar las operaciones de mantenimiento. La sostenibilidad está marcando nuestro presente y marcará también el futuro, es por ello que también es un enfoque clave, para ello, se seguirán implantando sistemas cada vez más refinados para la mejora de la eficiencia energética y reducir el impacto ambiental de la actividad (De Tiendas por el Mundo, 2024; Soho Apps, 2023).

2.3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA IMPLANTACIÓN DE UN P.M.S

La implantación de un sistema de gestión de propiedades puede traer varias ventajas y desventajas significativas tanto para la eficiencia como para la productividad de las organizaciones. Primeramente, se desarrollan algunas de las principales ventajas de la implantación de un P.M.S

- Mejora de la infraestructura y reducción de costes: Un P.M.S basado en la nube solo necesita acceso a internet permitiendo a administradores y trabajadores acceder desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esto mejora la eficiencia de las operaciones generando una mayor satisfacción a los huéspedes (Cloudbeds, 2024).
- Actualizaciones constantes: En un P.M.S basado en la nube las actualizaciones del software son rápidas y frecuentes permitiendo a las organizaciones beneficiarse de nuevas funcionalidades de forma inmediata sin tener que interrumpir las operaciones ni sesiones de una forma prolongada en el tiempo (Cloudbeds, 2024).
- Integraciones con el Motor de Reservas: Gracias a esto se tiene la ocupación bajo control, evitando situaciones de overbooking que son difíciles de gestionar sobre todo en temporada alta. Esto también puede conllevar mayores beneficios y mayor seguridad en los pagos digitales (Serenissima Informática, 2024).
- Integración con otros sistemas: Un P.M.S puede integrarse con otros sistemas como el Channel Manager que permite a las empresas publicar las habitaciones o propiedades en distintos canales de venta incluyendo canales indirectos como agencias de viajes online, motores de reservas y canales directos como la propia web del establecimiento. Esto permite aumentar la visibilidad y la capacidad de venta (Serenissima Informática, 2024).
- Ventajas competitivas: El gestor de propiedades puede dar información valiosa sobre el mercado en tiempo real permitiendo a las empresas ser más competitivas en el sector. Esto es muy importante a la hora de poner tarifas o descuentos sobre todo en la temporada baja o cuando cambian las tendencias del mercado (NKT Servicios, 2022).
- Automatización de procesos: Como la gestión íntegra de las reservas, facturación, cobros, pagos etc. Se reduce la carga de trabajo administrativo pudiendo así dedicar más tiempo a otras operaciones empresariales. Además, esto permite tener todas las actividades de la empresa más controladas. (NKT Servicios, 2022).
- Mejora de la experiencia del cliente: Gracias a la eficiente gestión de las reservas y los servicios, la reducción de errores etc. Por otro lado, cada P.M.S se adapta a cada establecimiento y éste a su vez al cliente, dando experiencias personalizadas y permitiendo adaptarse de una forma más rápida a las necesidades (NKT Servicios, 2022).

A continuación, se desarrollan, por el contrario, algunas de las desventajas de la implantación de un P.M.S (Cloudbeds, 2024; Appvizer, s.f; Techno Hote, 2016):

- Costes de implantación: Implantar un nuevo sistema de información, en este caso un P.M.S puede suponer para muchas empresas una gran inversión inicial. Este coste puede ser mayor si además es necesario si la solución es integral y se necesita hardware, software y servicios de integración. Dentro del sector hostelero esto puede suponer una barrera a la hora de tomar la decisión de implantar un nuevo sistema, sobre todo para las empresas más pequeñas o con presupuestos limitados (Appvizer, s.f; Cloudbeds, 2024).
- Dependencia del proveedor: Una vez escogido un sistema gestor de propiedades para las empresas se vuelven dependientes de los proveedores de esta solución lo que limita la flexibilidad y la capacidad de adaptación ante futuros cambios. Además, cambiar de proveedor también puede suponer un proceso complejo y costoso para estas organizaciones (Appvizer, s.f; Cloudbeds, 2024).
- Problemas de integración: Integrar el P.M.S con otros sistemas y aplicaciones usados por la empresa como puede ser un channel manager, el software para los check-ins o el motor de reservas puede ser un desafío. Todo esto puede hacer que las organizaciones tengan que hacer esfuerzos adicionales y aumentar sus costes para asegurarse de que la integración con el resto de los sistemas sea fluida y no surjan nuevos problemas o limitaciones (Appvizer, s.f; Cloudbeds, 2024).
- Seguridad y privacidad de datos: Los P.M.S operan con una gran cantidad de datos sensibles, en este caso de huéspedes, tanto personales como financieros. Es muy importante poder garantizar la seguridad y privacidad de todos los datos lo que también puede suponer nuevas inversiones en medidas de seguridad y cumplimiento normativo (Appvizer, s.f; Cloudbeds, 2024).
- Resistencia al cambio: La implantación de un nuevo sistema en una empresa puede generar que el personal sea reacio puesto que están acostumbrados a unos procesos y herramientas (Appvizer, s.f; Cloudbeds, 2024).
- Problemas de conectividad: Los P.M.S basados en la nube dependen de una conexión a internet, por lo que, si esta es mala puede afectar al funcionamiento del sistema y afectar a la operativa de la empresa (Appvizer, s.f; Cloudbeds, 2024).
- Necesidad de formación continua: Los P.M.S están en constante actualización y evolución por lo que el personal puede necesitar formación continua para estar al día con las nuevas funcionalidades y procesos. Esto puede representar otro coste y una carga de trabajo adicional para la organización (Appvizer, s.f; Cloudbeds, 2024).

2.4. LA IMPORTANCIA DEL P.M.S EN LA GESTIÓN DE PROPIEDADES TURÍSTICAS

El sistema de gestión de propiedades (P.M.S) es una herramienta clave para la gestión eficiente de alojamientos turísticos. Su importancia radica en distintas áreas importantes para las empresas dedicadas al sector de hostelería y turismo como la automatización y simplificación de tareas relacionadas con la administración y operación de propiedades turísticas y de alquiler vacacional, permitiendo al personal concertarse en otras operaciones importantes con los huéspedes lo que a menudo produce una mayor satisfacción en su experiencia (UDS Advisors, 2021).

Un P.M.S moderno permite gestionar de forma integral reservas, datos de clientes, inventario, ocupación de habitaciones, precios, los registros de entradas y salidas, limpieza, facturación e informes, centralizando toda la información necesaria para conocer a los huéspedes y personalizar más el servicio prestado. Además, los P.M.S se pueden integrar con una amplia gama de aplicaciones de sector como motores de reservas, sistemas de pagos, software de gestión de precios entre otros permitiendo así a las empresas completar las herramientas tecnológicas necesarias para crecer y adaptarse a las necesidades (Chekin, 2021).

Una característica clave de los P.M.S es su capacidad para recopilar datos de forma dinámica y la generación de informes para futuras tomas de decisiones, esto es especialmente relevante en la nueva era del big data, donde las organizaciones toman decisiones basadas en información procesada (Cactus Guest, 2021).

Finalmente, al centralizar la gestión en el P.M.S se obtiene una herramienta activa en el procesamiento de los datos lo que ayuda a entender lo que pasa dentro de la empresa, pero también lo que ocurre en el mercado permitiendo así desarrollar estrategias de marketing más efectivas (WuBook, 2021).

La elección de un P.M.S adecuado en las empresas dedicadas a la gestión de alojamientos turísticos es clave en su eficiencia operativa, mejora la satisfacción de los huéspedes y desarrolla mejores campañas de marketing. Este sistema se convierte en el eje central de la gestión de las viviendas gracias a su evolución hacia la integración y el eje de procesamiento de datos.

3. ANÁLISIS DE LA EMPRESA APARTAMENTOS CANTABRIA

Tras haber establecido el marco teórico y contextual en los puntos anteriores, pasamos al análisis de la empresa en la que se implantará un P.M.S, Apartamentos Cantabria.

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y SU ACTIVIDAD

Apartamentos Cantabria nace hace 20 años de la mano de Rocío Campo, actual CEO de la empresa cántabra cuando regentaba el hotel familiar, Hotel Campomar situado en la escondida y pequeña playa de La Arena en Isla, siendo el único alojamiento disponible en esa zona de la localidad. Todo comenzó al llenar las habitaciones del hotel quedándose otros clientes sin alojamiento y surgió la idea de proporcionarles un plan B, unos apartamentos situados en la única urbanización construida en esa playa. Para ello, hablaba con los propietarios de estos apartamentos y les daba el contacto del cliente para poder ofrecerles una solución, todo ello, llevó a que los clientes entablaran una relación con los propietarios y no quisiesen volver al hotel dándose así cuenta de que la tendencia eran los apartamentos turísticos. Hasta ese momento, lo que se hacía como un favor, pasó a profesionalizarse, se realizaba la entrega de llaves y el cobro al cliente a cambio de una comisión, aunque ahora todo esto haya cambiado y la operativa de la empresa cántabra es totalmente distinta, en sus inicios el propietario era el encargado de limpiar la propiedad y había que tener su aprobación en cuanto a tarifas, estancias mínimas etc. lo que limitaba mucho el margen de actuación. De ahí surgió la operativa actual, el periodo garantizado, lo que significa que durante un periodo pactado el propietario de la vivienda cobrará una cantidad pactada, se alquile o no la propiedad, independientemente de las tarifas, ahorrándose así tiempo de consultas con los propietarios y reducción de tiempo en las tomas de decisiones. Durante este periodo, la empresa se encarga de la gestión integral de la vivienda: legalización en turismo, limpiezas, mantenimiento, comercialización, recepción del cliente, atención al cliente etc. Este modelo es único en el sector, los propietarios no tienen que preocuparse de las comisiones y de si la vivienda se ocupa o no, entregan las llaves al inicio del periodo y hasta el último día de contrato no tienen que preocuparse por nada.

La expansión y la tendencia al alza de los apartamentos turísticos llevó a que lo que comenzó como un plan B para overbookings o clientes que se quedaban sin habitación en el hotel pasara a expandirse rápidamente. Se abrió la primera oficina de Apartamentos Cantabria en Quejo, Isla y comenzaron a incluir en cartera viviendas de la zona y localidades adyacentes hasta día de hoy que la empresa cántabra gestiona más de 180 propiedades en 19 localidades distintas de la región. En marzo de 2024, se inauguró una segunda oficina, localizada en Somo, para ampliar el radio de localidades donde opera por alta la demanda de viviendas de uso turístico y ampliar la oferta.

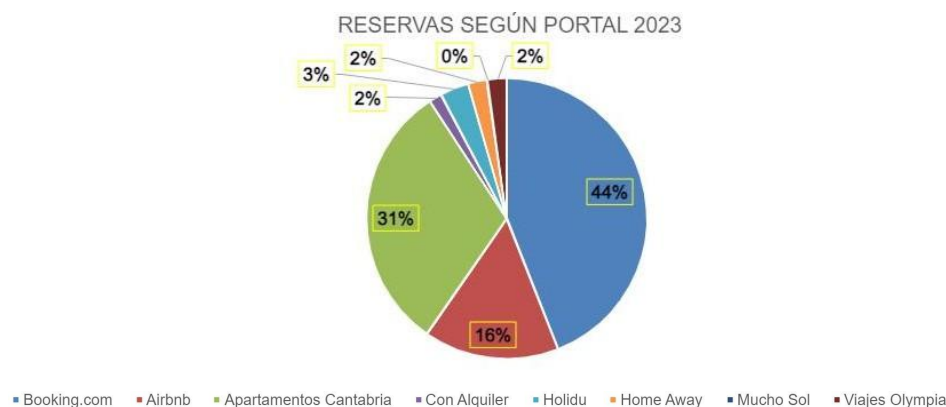
3.2. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y PROBLEMAS EN LA GESTIÓN ACTUAL

En el exhaustivo análisis de la gestión actual de Apartamentos Cantabria, se han identificado diversas necesidades y problemas significativos que afectan gravemente a la eficiencia y efectividad de las operaciones de la empresa. A continuación, se detallarán los puntos críticos que afectan al rendimiento de esta organización cántabra especializada en el sector del alquiler vacacional.

Apartamentos Cantabria comenzó su trayectoria operando con el software Turigest, un software más enfocado a la gestión de hoteles, pero desde el año 2014 trabaja Avantio un P.M.S fundado en 2001 y diseñado específicamente para el sector del alquiler vacacional. Tras varios años trabajando con este sistema, se han podido observar las siguientes limitaciones por las que la empresa cántabra se plantea cambiar de gestor de propiedades.

1. **Problemas de sincronización con Booking.com:** Booking.com es el principal portal de reservas online. A continuación, podemos observar el porcentaje de reservas que supuso cada portal en Apartamentos Cantabria durante el año 2023, Booking.com fue el portal por el que más se reservó (44%) de las reservas totales.

Gráfica 3: Reservas según portal (2023)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Apartamentos Cantabria

Es por ello, que el siguiente problema del que hablaremos es crucial para la empresa cántabra. La sincronización entre el calendario de Avantio y el de Booking.com no era la óptima puesto que al hacer cambios desde el P.M.S, la otra plataforma no sabía interpretar correctamente esos cambios creando una discordancia entre calendarios lo que provocaba que los apartamentos no salieran disponibles en el portal. Esto afecta gravemente, no solo al cliente, ya que no podía reservar apartamentos disponibles, sino que generaba pérdidas económicas y de tiempo, ya que había que dirigirse a la extranet de Booking.com para ajustar el calendario de cada apartamento, reglas de ocupación, tarifas etc. Por eso es fundamental implementar un sistema que garantice la sincronización en tiempo real del P.M.S con todos los portales, pero principalmente con Booking.com.

2. **Mejora en la facilidad de uso y comunicación con clientes:** Aunque la interfaz actual con Avantio es intuitiva, el inbox del P.M.S no se sincroniza de forma correcta con los distintos portales con los que trabaja Apartamentos Cantabria lo que genera graves problemas en la comunicación con los clientes haciendo que éstos no reciban la mejor atención posible, para Apartamentos Cantabria, es absolutamente crucial mantener una buena comunicación con los clientes para así mantener una buena relación y asegurar su satisfacción. Por otro lado, se había quedado un poco anticuado, ya que la forma de comunicarse a través del inbox del P.M.S era sincronizándose con el apartado de mensajes del portal por el que el cliente hizo la reserva o correo electrónico, cuando ya hay otros P.M.S que ofrecen opciones como SMS, WhatsApp y aunque se podían automatizar algunos mensajes como la confirmación de las reservas o el mensaje con las instrucciones para la llegada era muy complicada su edición o asignación a cada apartamento, ya que, hay mensajes que se mandan para reservas en apartamentos específicos, como por ejemplo, aquellos en los que la entrada es autónoma mediante cajetines con código.
3. **Automatización de cobros:** En Apartamentos Cantabria, salvo las reservas realizadas a través de Airbnb, que se paga todo al realizar la reserva y son los que cobran al cliente y luego envían a la empresa el cobro (restando su comisión), para el resto, el cliente debe pagar un anticipo que en el caso de Booking.com es la primera noche y en el resto de los portales el 20% del total. Con Avantio existe la opción de automatizar cobros, pero no de forma gratuita, por lo que hay que sumarle la comisión de TPV online, el precio de tener esta opción en el P.M.S. Para Apartamentos Cantabria, es un factor clave implementar un sistema automatizado que pueda gestionar los cobros de manera eficiente, ya que, con Avantio se debe cobrar este anticipo, en cada reserva que entre al sistema, de forma física y manual con un TPV. Este proceso consta de varias fases desde el acceso a los datos de la tarjeta del cliente pasando por el cobro con el TPV físico, luego se identifica cada ticket con la reserva y se traslada a un Excel donde consultar en caso de reclamación o no aclarar si un cliente ha pagado.
4. **Integración de Herramientas externas (A.P.I):** Uno de los problemas identificados en la gestión actual de Apartamentos Cantabria es la falta de una A.P.I abierta en el software de gestión Avantio. Esto significa que, aunque Avantio permita la integración con ciertas aplicaciones, las opciones están muy limitadas ya que tienen que ser aquellas que el propio Avantio ha desarrollado. La ausencia de una A.P.I abierta restringe la capacidad de Apartamentos Cantabria de integrar otros sistemas que mejoran la funcionalidad de la operativa, limita la personalización y supone dificultades en la escalabilidad.

5. **Ausencia de C.R.M:** La falta de un sistema de gestión de relaciones con los clientes (C.R.M) dificulta el seguimiento y la fidelización de los huéspedes de Apartamentos Cantabria. Permitiría recopilar y gestionar la información sobre los clientes, sus preferencias y sus interacciones con la empresa facilitando así una atención más personalizada y la identificación de oportunidades de venta cruzada. En Avantio, se generaba una ficha sobre el cliente, pero en la que solo quedaban registrados sus datos personales y las fechas y apartamento en los que se había hospedado los últimos años.
6. **Ausencia de precios dinámicos:** A la hora de gestionar las tarifas de cada apartamento hay que tener en cuenta la demanda que hay dependiendo de las fechas del año. Los precios dinámicos permiten ajustar los precios en tiempo real en función de factores como la ocupación, la temporada, eventos especiales etc. Disponer de un sistema con precios dinámicos mejoraría la capacidad de Apartamentos Cantabria para poder adaptarse a las fluctuaciones de la demanda y así maximizar los ingresos y a ofrecer precios competitivos. En Avantio, no existe esta posibilidad y cada vez que hay que cambiar el precio de un apartamento ya sea para un largo periodo o solo una noche hay que crear una tarifa y asignársela a dicho apartamento, lo que conlleva mucho tiempo.
7. **Ausencia de aplicación móvil:** Vivimos en un momento en el que estamos permanentemente en movimiento y conectados por lo que a la hora de gestionar un negocio se necesita que las herramientas sean los más fáciles de usar y poder acceder a ellas en cualquier momento. En el caso de Avantio, no dispone de aplicación móvil por lo que cada vez que se quiere realizar una gestión se debe acceder desde un ordenador lo que limita el trabajo cuando, por ejemplo, se sale por una urgencia de la oficina y te llama un cliente con alguna consulta. La falta de una aplicación móvil dificulta la interacción con los huéspedes y las opciones de gestionar las estancias, una aplicación permite a los trabajadores gestionar los apartamentos y sus reservas desde cualquier lugar y momento, pudiendo acceder a todo lo que necesitan de una forma rápida y sencilla.

La gestión actual de Apartamentos Cantabria presenta múltiples necesidades y problemas que afectan en su eficiencia y efectividad operativa. A lo largo de este análisis, se han identificado una serie de problemas y limitaciones significativas en el uso del software de gestión actual, Avantio, que obstaculizan el rendimiento de la empresa en el competitivo sector del alquiler vacacional. Para mejorar la gestión y la competitividad de la empresa es crucial abordar estas limitaciones mediante un P.M.S más robusto y flexible que permita una mejor sincronización, comunicación, automatización y adaptación a la demanda del mercado.

4. SELECCIÓN DE UN P.M.S ADECUADO

La selección de un sistema de gestión de propiedades (P.M.S) adecuado es un paso crucial para la optimización de las operaciones en Apartamentos Cantabria. A medida que el sector turístico evoluciona, se vuelve cada vez más competitivo por lo que contar con una herramienta que facilite la gestión de las propiedades, reservas, la comunicación con los clientes y la administración de tarifas es una necesidad dominante.

4.1. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE UN P.M.S

En este contexto, el primer paso es establecer los criterios de selección que respondan a las necesidades específicas de la empresa. La implantación de un P.M.S que cumpla con los requisitos establecidos no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también contribuirá a una mejor experiencia para los huéspedes de Apartamentos Cantabria, lo que es fundamental para un sector como el turístico donde la satisfacción del cliente es clave.

A continuación, se explican los criterios de selección considerados por Apartamentos Cantabria en este proceso:

- **Escalabilidad:** Permite que el sistema crezca junto con la empresa. Un P.M.S escalable puede manejar un aumento, por ejemplo, en el número de propiedades que se gestionan en Apartamentos Cantabria o un aumento en el número de reservas recibidas sin comprometer ni limitarse el rendimiento. Esto es muy importante para la empresa que busca expandir su oferta de alojamientos turísticos y atender al mayor número de huéspedes, con el mejor trato posible haciendo de su estancia una buena experiencia (Avirato, 2023).
- **Capacidad de integración con programas externos:** Se necesita un P.M.S que ofrezca una integración fluida con sistemas de gestión de cobros, plataformas de reservas y herramientas de marketing permitirá a Apartamentos Cantabria centralizar la información y mejorar la eficiencia en la gestión. Esto, además, incluye la opción de concertar con herramientas como sistemas C.R.M que facilitará la gestión de los huéspedes (Hotel Tech Report, 2024; Serenissima Informática, 2022).
- **Robustez:** La robustez se refiere a la capacidad del P.M.S para funcionar de forma confiable bajo distintas condiciones operativas. Un sistema robusto tiene que ser capaz de soportar los distintos picos de demanda, garantizar la disponibilidad continua y proteger los datos de los clientes y de la empresa. La fiabilidad del software es un factor crucial para evitar interrupciones en el servicio que pueden llegar a afectar en la satisfacción de los huéspedes y en la reputación de Apartamentos Cantabria (Hotel Tech Report, 2024; Ático34, 2023).

- **Flexibilidad de configuración:** Permitirá a Apartamentos Cantabria personalizar el P.M.S en función de las necesidades específicas de la empresa. Esto incluye la posibilidad de adaptar las tarifas, reglas de ocupación y otros parámetros de la operativa de la organización. Se necesita un sistema que ofrezca opciones de configuración flexibles que permitirá a la empresa responder rápidamente ante cambios en la demanda del mercado y ajustar sus estrategias, precios y disponibilidad (Serenissima Informática, 2022; Asiri Marketing, 2020).
- **Aplicación móvil:** Como se ha comentado en puntos anteriores, disponer de una aplicación móvil es un aspecto esencial en un entorno laboral cada vez más dinámico. Una aplicación permitirá a los empleados de Apartamentos Cantabria gestionar las reservas y atender las consultas de los huéspedes desde cualquier lugar mejorando así la eficiencia y la capacidad de respuesta. Esto es muy importante en el sector del alquiler vacacional, donde la interacción con los huéspedes es constante y se necesita una atención rápida y efectiva (Avirato, 2023; Asiri Marketing, 2020).
- **Rendimiento de la plataforma web:** Este criterio es crucial para garantizar una experiencia de usuario fluida tanto para el personal de la empresa cántabra como para los huéspedes. Es necesario un sistema que ofrezca tiempos de carga rápidos, una interfaz intuitiva y una navegación sencilla para facilitar y mejorar la satisfacción de los huéspedes. Un buen rendimiento es fundamental para mantenerse competitivos en un mercado donde la experiencia del usuario influye significativamente en las decisiones de reserva (Ático34, 2023; Serenissima Informática, 2022).
- **Soporte y asistencia:** Otro criterio importante a considerar es el nivel de soporte y asistencia que ofrece el proveedor del P.M.S. Apartamentos Cantabria necesita un sistema con un servicio de atención al cliente que pueda resolver en el menor tiempo posible cualquier problema o duda que pueda surgir. Además, es preferible contar con un proveedor que ofrezca formación y recursos de aprendizaje para garantizar que el personal de la empresa cántabra pueda aprovechar al máximo las funcionalidades del sistema y el cambio sea lo más llevadero para ellos (Avirato, 2023; Ático34, 2023).
- **Seguridad y privacidad de datos:** En un mundo cada vez más digital, la seguridad y la privacidad de los datos son una gran preocupación para cualquier empresa que tiene información sensible de clientes. Apartamentos Cantabria debe asegurarse de que el P.M.S seleccionado cumpla con los más altos estándares de seguridad y cuente con medidas de protección para salvaguardar los datos tanto de huéspedes como de la empresa. Esto puede incluir la encriptación de datos, copias de seguridad con regularidad y procedimientos de recuperación de los datos en caso de incidentes (Hotel Tech Report, 2024; Serenissima Informática, 2022).

- **Relación calidad-precio:** Finalmente, un factor importante también a considerar es la relación entre la calidad y el precio del P.M.S que se decida implantar en la empresa. Para ello, se debe evaluar las distintas opciones disponibles y buscar un sistema que ofrezca el mayor valor posible para Apartamentos Cantabria teniendo en cuenta tanto los costes iniciales como los gastos recurrentes que se puedan generar. Aunque el precio no debería ser un factor determinante es importante encontrar el equilibrio entre las funcionalidades que ofrece el sistema y el presupuesto de la organización (Aisiri Marketing, 2020; Ático34, 2023):

En resumen, la selección de un P.M.S adecuado para Apartamentos Cantabria debe basarse en una combinación de criterios fundamentales para asegurar que el P.M.S que se implantará en la empresa Apartamentos Cantabria no solo cumpla con las expectativas actuales, sino que también esté preparado para enfrentar los futuros desafíos de la empresa y del sector del alquiler vacacional. La adecuada implantación de un sistema que cumple con los requisitos propuestos contribuye significativamente a la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

4.2. EVALUACIÓN Y COMPARATIVA DE PROVEEDORES

La evaluación y comparativa de proveedores de sistemas de gestión de propiedades es un punto clave para Apartamentos Cantabria en la búsqueda de una solución que optimice su operativa en el alquiler vacacional. Este proceso no solo implica analizar las características y funcionalidades de cada proveedor, sino también como se alinean con las necesidades específicas de la empresa cántabra, garantizando así que la inversión realizada se traduzca en mejoras significativas en la gestión empresarial y en la satisfacción de los clientes.

Se han considerado 4 proveedores destacados: Hostaway, AvaiBook, Guesty y Lodgify. A continuación, se presenta un análisis de cada uno de ellos en función de los criterios clave relevantes para las necesidades de esta empresa.

1. **Hostaway:** Es un P.M.S que destaca por su enfoque en la automatización y la integración con múltiples plataformas. Ofrece un sistema robusto que permite gestionar reservas, tarifas y la comunicación con los huéspedes desde un único panel de control, lo que simplifica considerablemente las operaciones diarias de la empresa (Ático34, 2023; OTA Sync, 2024). En este P.M.S se han observado las siguientes ventajas:

- Integración con múltiples canales: Hostaway permite conectar la empresa a numerosos portales de reservas facilitando así la gestión de la disponibilidad y precios en tiempo real y desde una sola plataforma. Esto es un factor muy importante para empresas como Apartamentos Cantabria que busca maximizar la visibilidad y las oportunidades de reserva.
- Automatización de procesos: Incluye herramientas totalmente gratuitas para automatizar la comunicación con los huéspedes mediante mensajes programados y automatizados, gestión de tareas y automatización de cobros reduciendo la carga de trabajo manual y mejorando a la eficiencia operativa de la organización.

Pero también se ha encontrado las siguientes desventajas:

- Curva de aprendizaje: Algunos usuarios de Hostaway han experimentado que la interfaz puede ser compleja al principio, por lo que es necesario tiempo para familiarizarse con todas las funcionalidades disponibles. Esto puede convertirse en un obstáculo para Apartamentos Cantabria puesto que se busca que la implantación dure lo menos posible.
- Costes elevados: Los planes de Hostaway pueden ser más caros en comparación con otros proveedores de P.M.S lo que puede ser un factor limitante a la hora de buscar una solución rentable.

2. **AvaiBook:** Este proveedor ofrece un P.M.S integral diseñado específicamente para el alquiler vacacional. Está enfocado en la simplicidad y su facilidad de uso lo hace atractivo para muchos propietarios y gestores (OTA Sync, 2024; Avirato, 2023). Este proveedor, proporciona las siguientes ventajas:

- Interfaz intuitiva: La plataforma es fácil de usar, lo que facilita también la gestión diaria de reservas, tarifas, comunicación con el huésped etc. Permitiendo a los usuarios centrarse en ofrecer la mejor atención al cliente.
- Gestión de Pagos: Permite la automatización de cobros y la gestión de anticipos, lo que también mejora la eficiencia operativa.

Y proporciona las siguientes desventajas:

- Limitaciones en la personalización: Algunos usuarios han señalado que es muy limitadas la personalización de ciertas funciones en comparación a otros proveedores como por ejemplo a la hora de crear tarifas, esto es un gran inconveniente puesto que Apartamentos Cantabria está gestionando más de 180 propiedades y prácticamente cada una de ellas tiene una tarifa distinta.
- Funcionalidades básicas en planes económicos: Las funcionalidades disponibles en su plan básico son muy limitadas, lo que obliga a las empresas a optar por planes más caros para acceder a herramientas más avanzadas, suponiendo un gasto adicional para la organización.

3. **Guesty:** Es una solución completa para la gestión de propiedades de alquiler a corto plazo. Ofrece una amplia gama de funcionalidades que abarcan desde la gestión de reservas, la comunicación con el huésped y la gestión administrativa (OTA Sync, 2024). A continuación, dos ventajas encontradas en este proveedor:

- Amplia funcionabilidad: Incluye herramientas para la gestión de ingresos, análisis de rendimiento y marketing, permitiendo así optimizar toda la operativa de la empresa y mejorar la rentabilidad por cada propiedad gestionada.
- Integraciones robustas: Guesty es un P.M.S que se integra con una gran variedad de plataformas y herramientas externas facilitando así la personalización y la escalabilidad, lo que es crucial para una empresa en crecimiento como lo es Apartamentos Cantabria.

Pero, también se encuentran las siguientes desventajas:

- Costes elevados: Es uno de los proveedores más caros, lo que limita la elección de este proveedor frente a otros.
- Compleja configuración inicial: La implantación y configuración inicial de Guesty es un proceso extenso y complicado. Esto se debe a su amplia gama de funcionalidades, lo que, al principio, resulta abrumador para sus nuevos usuarios y que sea necesario más tiempo para la capacitación.

4. **Lodgify:** Conocido por su enfoque en la creación de sitios web para alquileres vacacionales, además, ofrece un P.M.S. La plataforma de este proveedor permite a los propietarios gestionar reservas y pagos de manera eficiente (OTA Sync, 2024). A continuación, algunas ventajas de este proveedor:

- Creación de sitios web: Se puede crear una web totalmente personalizada lo que mejora la visibilidad y atrae más reservas directas.
- Facilidad de uso: La interfaz es intuitiva y está diseñada para facilitar la gestión.

Pero también encontramos las siguientes desventajas:

- Funcionalidades limitadas: Aunque destaque en la creación del sitio web en cuanto a sus funcionalidades y herramientas de gestión no están tan avanzadas como las de otros proveedores, esto limita la operativa de empresas que necesitan un sistema más completo.
- Integración limitada con algunos canales: La integración con ciertos canales es limitada o necesita configuraciones adicionales lo que puede suponer un problema para la generación de reservas y la gestión de la disponibilidad e las propiedades.

Tras una exhaustiva investigación y comparativa entre los distintos proveedores de P.M.S que existen en el mercado se llegó a la conclusión de que Hostaway sería la mejor opción para implementar en Apartamentos Cantabria, por los siguientes tres motivos principales:

1. **Integración con terceros (Third parties):** Hostaway destaca por su gran capacidad de integración con múltiples plataformas y servicios externos, lo que se ha convertido crucial para una empresa como Apartamentos Cantabria en plena expansión. Esto permite a la empresa:

- Sincronizarse automáticamente con una infinidad de portales de reservas ampliando así el alcance de mercado.
- Integración con sistemas de gestión de ingresos para optimizar la fijación de precios dinámicos.
- Conexión con herramientas de limpieza y mantenimiento para la gestión eficaz de las propiedades, en el caso de la empresa cántabra, el software utilizado es Breezeway.
- Compatibilidad con sistemas de contabilidad y facturación para una gestión financiera fluida, en Apartamentos Cantabria el software seleccionado para la contabilidad es Holded compatible con este P.M.S.

2. **Módulo de comunicación:** El inbox de Hostaway ofrece grandes ventajas para mejorar la interacción de la empresa con los huéspedes y la eficiencia operativa.
 - Se centralizan todas las comunicaciones en una única plataforma, independientemente del canal por el que se haya realizado la reserva.
 - Permite automatizar mensajes para check-in, check-out y otras comunicaciones importantes por parte de la empresa al huésped.
 - Capacidad de respuesta rápida a consultas y solicitudes de los huéspedes, mejorando así su satisfacción.
 - Herramientas para la gestión de reseñas y comentarios, crucial para mantener una buena reputación.

3. **Automatización de pagos:** La funcionalidad de la automatización de pagos de Hostaway es esencial para optimizar y simplificar los procesos financieros. Gracias a ello Apartamentos Cantabria puede:
 - Procesar automáticamente los pagos de reservas incluyendo anticipos, saldos finales, fianzas, suplementos etc.
 - Gestión de múltiples métodos de pagos y divisas facilitando las transacciones internacionales.
 - Generación automática de facturas y recibos lo que reduce la carga de trabajo administrativo.
 - Seguimiento en tiempo real de los ingresos y gastos asociados a cada propiedad para posteriormente evaluar su rendimiento.
 - Conciliación automática de pagos con reservas, minimizando errores y discrepancias.

La implantación de un P.M.S no solo resolverá los problemas actuales de gestión, sino que también posicionará a la empresa en una posición en la que podrá aprovechar futuras oportunidades de crecimiento y desarrollo en un sector cada vez más competitivo y tecnológicamente avanzado. Esta implantación es esencial para adaptarse a las demandas cambiantes del mercado turístico y para ofrecer servicios de alta calidad que satisfagan las expectativas de los huéspedes.

5. BENEFICIOS ESPERADOS DE LA IMPLANTACIÓN

La implantación de un nuevo sistema de gestión de propiedades (P.M.S), en este caso, Hostaway en la empresa Apartamentos Cantabria se espera que genere una serie de beneficios significativos que impactarán positivamente en la operativa de la empresa y en la experiencia de los huéspedes. A continuación, se detallarán los beneficios esperados en tres áreas clave como lo son la eficiencia operativa, la optimización de la gestión de reservas y ocupación y por último la satisfacción del cliente y la calidad del servicio.

5.1. MEJORAS EN LA EFICIENCIA OPERATIVA

La implantación de Hostaway como nuevo P.M.S permitirá a Apartamentos Cantabria automatizar y optimizar numerosos procesos operativos. Entre las mejoras esperadas se incluyen:

- **Automatización de tareas repetitivas:** Hostaway permite la programación de mensajes automáticos como la confirmación de la reserva, los recordatorios de check-in online, las instrucciones para el día de llegada entre otros. Esta automatización además de ahorrar tiempo al personal garantiza que los huéspedes reciben la información oportuna y relevante estando informados en todo momento sobre su estancia y mejorando así su experiencia con Apartamentos Cantabria. Además, esta plataforma también tiene la herramienta de asignar y hacer un seguimiento de las tareas relacionadas con la limpieza y el mantenimiento de las propiedades. Los empleados recibirían notificaciones automáticas sobre las tareas pendientes reduciendo la posibilidad de errores y asegurando que cada vivienda está lista para recibir a los huéspedes en el momento adecuado. Aunque Apartamentos Cantabria tiene un software específico para esto, Breezeway, no se descarta ni está de más que el P.M.S incluya esta funcionalidad. La eficiencia operativa puede traducirse en una reducción de costes gracias a la automatización de procesos y la centralización de la gestión.
- **Centralización de la información:** Hostaway dispone de un panel de control centralizado que permite gestionar todas las operaciones desde un mismo lugar incluyendo la sincronización de reservas y el acceso a datos analíticos. En cuanto a la sincronización de reservas podemos decir que las reservas se gestionan en tiempo real, eliminando el riesgo de overbooking y asegurando que la disponibilidad de las viviendas esté siempre actualizada en todos los canales de venta; Booking.com, Airbnb, web propia entre otros. Esta centralización reduce la complejidad de la gestión de las viviendas que se gestionan en Apartamentos Cantabria y permite al equipo enfocarse en tareas más estratégicas. Por otro lado, la plataforma da informes y análisis en tiempo real sobre el rendimiento de cada propiedad (reservas, ocupación y otros indicadores clave). Esto permitirá tomar decisiones basadas en datos concretos optimizando la estrategia del negocio.

- **Mejora en la toma de decisiones:** Desarrollando un poco más lo último comentado, con la implantación de Hostaway, se podrá beneficiar de tener una mejor calidad de información, lo que se traduce en una toma de decisiones más ágil y fundamentada. Tener la capacidad de analizar los datos históricos y las tendencias de ocupación permitirá poder anticiparse a la demanda y ajustar las estrategias y precios, esto es esencial en un sector donde la demanda varía tanto. Por otro lado, los informes generados por el P.M.S facilitará identificar las áreas en las que hay que prestar más atención, como propiedades con baja ocupación lo que permitirá implementar mejoras específicas y maximizar el rendimiento de la empresa.

Esta implantación promete mejorar significativamente la eficiencia operativa de la empresa cántabra. Estos cambios no solo mejorarán las operaciones internas, sino que también permitirá a Apartamentos Cantabria ofrecer un servicio de mejor calidad a sus huéspedes contribuyendo a un éxito a largo plazo.

5.2. OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE RESERVAS Y OCUPACIÓN

La optimización de la gestión de reservas y ocupación es un aspecto importante que se espera mejorar significativamente con la implantación de Hostaway en Apartamentos Cantabria. Este sistema no solo facilitará la administración de las reservas, sino que también permitirá maximizar la ocupación de los apartamentos lo que se puede traducir en un aumento de los ingresos para la empresa. A continuación, se detallarán las áreas clave en las que se espera una mejora.

- **Gestión eficiente de reservas:** La capacidad de gestionar reservas de manera eficiente es fundamental para cualquier empresa que se dedique al alquiler vacacional. Hostaway proporcionará herramientas que permitan tener el calendario de los apartamentos sincronizados en tiempo real con todos los portales lo que garantiza la disponibilidad de los apartamentos actualizada constantemente minimizando el riesgo de duplicados de reservas y garantiza que los clientes puedan reservar sin incidentes. Además, se pueden ajustar precios y reglas de ocupación de forma instantánea siendo un factor esencial en un sector tan dinámico como este. Todas las reservas están centralizadas en un único panel de control simplificando así su administración y permitiendo al personal acceder a la información de forma rápida y eficiente.
- **Optimización de la ocupación:** Maximizar la ocupación de las viviendas es un objetivo clave para Apartamentos Cantabria y en Hostaway se encuentran herramientas que lo facilitan. El proveedor cuenta con la capacidad de establecer precios dinámicos en función de la demanda, temporada, festividades etc, todo ello, en tiempo real, optimizando los ingresos de la empresa. El sistema permite crear y gestionar promociones y descuentos de una forma sencilla, esto es muy útil para atraer reservas en periodos de baja ocupación, incentivar a estancias más largas y para fidelizar antiguos clientes, lo que resulta, en un aumento de la ocupación.

La optimización de las reservas gracias a la implantación del P.M.S Hostaway se traducirá en beneficios para Apartamentos Cantabria.

5.3. INCREMENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO

La implantación de Hostaway en Apartamentos Cantabria no solo se centra en la eficiencia operativa y la optimización de la gestión de reservas, sino que también se espera un impacto positivo en la satisfacción del cliente y la calidad del servicio prestado. En un sector donde la experiencia del huésped es fundamental, la capacidad de ofrecer un servicio excepcional se traduce en una mayor lealtad del cliente y en la recomendación boca oreja, crucial para el crecimiento del negocio.

- **Comunicación proactiva y personalizada:** Uno de los aspectos más importantes para mejorar la satisfacción de los huéspedes es la comunicación. Los mensajes automatizados que hemos comentado anteriormente aseguran que el cliente esté informado en todo momento lo que les da tranquilidad y confianza en la empresa. Además, Hostaway facilita la personalización de la comunicación permitiendo enviar recomendaciones y mensajes adaptados a las preferencias de cada huésped. Por ejemplo, se pueden ofrecer sugerencias de actividades o servicios adicionales basados en el historial mejorando la conexión y la satisfacción general.
- **Mejora en la eficiencia del servicio:** Esta implantación contribuirá a la eficiencia del servicio y por tanto a una experiencia mejor. Hostaway permite gestionar rápidamente cualquier incidencia o solicitud especial del huésped. El personal recibe notificaciones instantáneas permitiendo actuar de forma rápida y efectiva, esto es crucial para resolver inconvenientes antes de que se conviertan en quejas o malas reseñas.
- **Acceso a Información en tiempo real:** El cliente puede acceder a la información de su estancia en cualquier momento y se encuentra constantemente actualizada. Hostaway dispone de un portal del huésped donde éstos pueden ver las fechas de la estancia, el estado de los pagos, servicios extras que pueden añadir en cualquier momento, los datos de la propiedad reservada etc. Además, en el caso de que haya modificaciones o imprevistos el P.M.S permite enviar actualizaciones instantáneas al huésped, lo que mantiene al cliente informado en todo momento. Todo esto reduce la necesidad de consultas, mejora la autonomía y la satisfacción del cliente.
- **Fomento de la lealtad del cliente:** La satisfacción del cliente está directamente relacionada con la lealtad y Hostaway proporciona herramientas que lo fomentan. Permite implementar programas de fidelización que recompensan a huéspedes fieles con descuentos, ofertas especiales o servicios adicionales. Esto no solo incentiva al cliente a volver, sino que crea una relación más sólida entre el huésped y Apartamentos Cantabria. Por otro lado, se pueden recopilar todos los comentarios y reseñas de clientes sobre su estancia, gracias a esta retroalimentación se pueden identificar áreas que necesitan mejorar y así se demuestra a los clientes que sus opiniones son importantes y tomadas en cuenta.

El incremento de la satisfacción del cliente y la calidad del servicio mediante la implantación de Hostaway en Apartamentos Cantabria no solo mejorará su reputación en el mercado, sino que también aumentará su capacidad para atraer y retener clientes, lo que es esencial para mantenerse en un sector tan competitivo como el del alquiler vacacional.

6. IMPLANTACIÓN DEL P.M.S EN APARTAMENTOS CANTABRIA

En este apartado se detalla el proceso de implantación del P.M.S Hostaway en Apartamentos Cantabria, seleccionado por su capacidad para abordar las necesidades de la empresa en la gestión de propiedades vacacionales.

6.1. PLANIFICACIÓN Y ETAPAS DE IMPLANTACIÓN

La implantación del P.M.S se llevará a cabo en varias etapas planificadas. A continuación, se describe la estrategia paso a paso para integrar el nuevo sistema, desde la fase de preparación hasta la evaluación continua.

- **Fase de preparación (2 semanas):** Durante este tiempo se realizó una evaluación detallada de los procesos actuales que se seguían en la fase para así poder establecer unos objetivos específicos y medibles. Además, se creó un equipo de implantación conformado por Rocío (directora de la empresa), Diego (subdirector), y yo. Durante este tiempo hubo varias reuniones con Margueritta, era la encargada de darnos la formación, resolver todas nuestras dudas, enseñarnos las funcionalidades potenciales de Hostaway y cómo podíamos adaptar todo ello a Apartamentos Cantabria.
- **Fase de prueba (3 semanas):** Se realizaron pruebas exhaustivas del sistema para comprobar que funcionalidades nos eran útiles, cuáles no y qué limitaciones encontrábamos a la hora de trabajar con Hostaway. Para ello, se hacían simulaciones de escenarios reales, por ejemplo, la recepción de una reserva para comprobar que las comunicaciones eran correctas, se hacían bien los cobros al cliente, para poder comprobar la sincronización entre calendarios etc. Gracias a ello se podían hacer ajustes y correcciones junto al equipo de Hostaway.
- **Fase de lanzamiento (2 semanas):** La implantación no fue gradual, puesto que nuestra salida de Avantio supuso quedarnos directamente sin un P.M.S no hubo un periodo en el que pudiésemos compaginar los dos, no se podían permitir grandes errores, aunque jugábamos con la “ventaja” de que durante la implantación teníamos todas las viviendas cerradas. Durante este periodo se pudo hacer un monitoreo cercano de las operaciones iniciales, hacíamos pruebas con clientes reales, pero de otros años con los que se al conocerse nuestro funcionamiento perfectamente no necesitaban que las comunicaciones fuesen perfectas y podíamos obtener su feedback lo que nos permitía resolver problemas rápidamente.

- **Fase de evaluación y mejora continua (en curso):** Se recopila continuamente el feedback de los huéspedes y de los usuarios de la empresa además de analizar las métricas de rendimiento. Gracias a esto se pueden implementar mejoras y actualizaciones y corregir posibles errores detectados.

6.2. ASIGNACIÓN DE RECURSOS

Para garantizar una implantación exitosa se asignan los siguientes recursos:

1. **Recursos Humanos:** Diego, subdirector de la empresa y graduado en ingeniería informática ha sido el encargado de dirigir este proyecto. Al inicio de la implantación la empresa estaba formada por 3 trabajadores, a medida que fue avanzando la implantación se ha llegado a 7, entre todos se ha ido explorando las distintas funcionalidades del P.M.S e identificando los posibles obstáculos para buscar soluciones. Al ser una empresa pequeña no hay un equipo de TI específico o un departamento que se encargue únicamente de las variaciones de los softwares de la empresa. Además, contamos con la ayuda de los consultores de Hostaway que siempre están disponibles para cualquier asesoramiento.
2. **Recursos Tecnológicos:** Este apartado los subdividiremos en 3 partes.
 - Hardware: Aunque la actualización del equipo no era algo urgente se compraron 2 nuevos portátiles, 2 pantallas y 2 torres para que el trabajo fuese más fluido, evitar futuros problemas y ampliar los puestos disponibles, el resto del equipo había sido renovado en menos de 2 años.
 - Software: La licencia de Hostaway supone un pago mensual a la empresa el cual varía según el número de propiedades que se gestionen en el P.M.S.
 - Infraestructura de red: No hubo que hacer cambios puesto que ya se disponía de una conexión a internet estable y segura.
3. **Recursos financieros:** Durante esta implantación se han desembolsado por una parte 2.500€ dedicados a la renovación de hardware y por otro lado están las licencias. Hostaway supone para Apartamentos Cantabria un desembolso mensual que varía dependiendo del número de viviendas gestionadas, cada una tiene un precio mensual de 10€. Durante el 2024 los pagos que se hicieron a Hostaway comenzaron en 1.500€ mensuales y la última mensualidad ha supuesto un desembolso de 1.800€. En cuanto a los softwares integrados en Hostaway, Apartamentos Cantabria dispone de un software para limpieza y mantenimiento, Breezeway, por el que el importe también varía dependiendo de las propiedades que se gestionen en dicho software, en este caso supone 4,29\$ por cada vivienda (lo cobran en USD), al mes se pagan 737,88\$, 658,37€. Por último, tenemos el software de contabilidad, Holded, también integrado con Hostaway y por el que se abona al año la cantidad de 708€.

6.3. INTEGRACIÓN CON SISTEMAS EXISTENTES

Como hemos comentado en puntos anteriores la integración del P.M.S Hostaway con sistemas existentes en la empresa cántabra ha sido un aspecto crucial para maximizar los beneficios de esta implantación y asegurar que todas las operaciones se hacen de forma fluida y eficiente.

- **Integración con sistemas de contabilidad:** Uno de los puntos más críticos fue la integración con Holded, el sistema de contabilidad. Esta integración permitió que todos los datos financieros relacionados con las reservas se sincronizaran automáticamente, asegurando una gestión financiera precisa y sin errores. Cada estancia reservada a través de Hostaway se registra automáticamente en Holded, lo que facilita la facturación y la contabilidad en tiempo real. Esta automatización no solo reduce el riesgo de errores, sino que también ahorra tiempo, ya que elimina la necesidad de ingresar manualmente los datos financieros. Además, la capacidad de generar informes del P.M.S proporciona una visión clara y actualizada de la situación de la empresa, permitiendo una toma de decisiones consciente.
- **Integración con plataformas de reserva:** La integración con múltiples plataformas de reserva es otro componente esencial que Hostaway ha manejado con eficacia. Apartamentos Cantabria opera en diversos canales de distribución, incluyendo gigantes del sector como Booking.com, Airbnb, Vrbo/HomeAway etc. La integración de Hostaway ha permitido que todas las reservas se sincronicen en tiempo real, lo que asegura que la disponibilidad de los apartamentos esté siempre actualizada en todos los portales. Esta sincronización minimiza los riesgos de overbooking y garantiza una información correcta y homogénea. Además, la posibilidad de modificar y personalizar la web directamente desde el P.M.S ha permitido mantener un control total sobre la presencia en línea, optimizando la visibilidad de sus propiedades y mejorando la experiencia del usuario al realizar reservas directas.
- **Integración con sistemas de gestión de propiedades:** El proceso de migración de datos desde el antiguo P.M.S, Avantio, fue un gran desafío, pero esencial para mantener la continuidad en la operación de la empresa. Aunque no todos los datos pudieron ser recuperados completamente, el equipo de Hostaway y de Apartamentos Cantabria trabajaron para migrar la mayor cantidad de información. Se logró transferir las reservas de los dos últimos años, incluyendo datos como el nombre del cliente, las fechas de estancia o la propiedad reservada. Aunque la información no estaba completa, esta integración permitió que el equipo mantuviera un registro histórico suficiente para gestionar de manera efectiva las relaciones con los clientes y planificar futuras operaciones.

- **Integración con software de limpieza / mantenimiento:** Breezeway es el software para gestionar la limpieza, mantenimiento y otras tareas operativas en cada propiedad. La integración de Hostaway con Breezeway ha sido esencial para mantener una operación eficiente y coordinada. Hostaway transmite automáticamente la información de reservas y ocupación a Breezeway, lo que permite planificar y ejecutar las tareas de forma precisa. Esto asegura que las propiedades estén siempre listas para recibir a los huéspedes, mejorando su experiencia y optimizando los recursos de la empresa. Además, Breezeway recopila los gastos asociados a cada propiedad y junto con las analíticas de Hostaway se puede evaluar la rentabilidad real de cada propiedad.

6.4. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y GESTIÓN DEL CAMBIO

La capacitación del personal y la gestión del cambio son componentes fundamentales en la implantación de un P.M.S como Hostaway en Apartamentos Cantabria. La adopción de un nuevo sistema de gestión no solo implica la integración tecnológica, sino también un cambio profundo en la manera en que el personal realiza sus tareas diarias. Para garantizar que esta transición sea fluida y efectiva, Apartamentos Cantabria implementó una serie de estrategias orientadas a preparar a su equipo y gestionar el cambio de manera eficiente.

- **Programa de capacitación:** Desde el inicio del proceso de implantación, se reconoció la importancia de dotar al personal de las habilidades y conocimientos necesarios para manejar el nuevo sistema. Se llevaron a cabo sesiones de formación intensiva con el equipo de Hostaway, donde se abordaron tanto las funcionalidades básicas como las avanzadas del sistema. Estas sesiones fueron diseñadas para asegurar que el personal pudiera adaptarse rápidamente al nuevo entorno tecnológico, comprendiendo como usar las herramientas del P.M.S y optimizar la gestión diaria de las propiedades. Además, se desarrolló un programa de capacitación interna, destinado a los nuevos empleados que se incorporaron después de la implantación inicial. Este programa incluyó formaciones internas y la creación de manuales detallados, accesibles en cualquier momento, lo que permitió a los empleados tener un recurso de consulta constante. Esta formación continua es clave para mantener al equipo actualizado con cualquier cambio o mejora que se implemente en el sistema.
- **Gestión del cambio:** Hay que entender que la introducción de un nuevo sistema puede generar resistencia o incertidumbre entre los empleados. Para abordar este desafío, se estableció una estrategia de comunicación clara y constante. Se informó al personal sobre los beneficios que el nuevo P.M.S aportaría a sus rutinas laborales y a la empresa general, destacando cómo la automatización de tareas y la centralización de la información mejorarían su eficiencia. A la par, se reconocieron los desafíos, lo que permitió abordar cualquier inquietud de una forma abierta y transparente. Fomentar un entorno de apoyo mutuo fue vital, se promovió el intercambio de opiniones y conocimientos entre los compañeros lo que ayudó a que el cambio fuera percibido como una mejora colectiva y no como una imposición individual.
- **Soporte continuo:** La implantación de Hostaway no concluyó con la capacitación inicial, por el contrario, se estableció un canal de soporte continuo con el proveedor del sistema. Este soporte diario, disponible a través de un sistema de tickets, permitió que cualquier duda o problema técnico sea resuelto de forma rápida y eficiente, minimizando las interrupciones en la operativa diaria. Este respaldo constante ha sido esencial para mantener la confianza en el personal de Hostaway y asegurar que hay un respaldo durante toda la transición.

- **Evaluación y mejoras:** La evaluación continua del uso del P.M.S se ha convertido en una práctica regular dentro de Apartamentos Cantabria. Basándose en el feedback proporcionado por los empleados y los huéspedes, la empresa ha implementado ajustes en el sistema para adaptarse mejor a las necesidades específicas del negocio. Este enfoque iterativo no solo permite optimizar el uso de Hostaway, sino que también garantiza que el sistema evolucione junto con las demandas de la empresa y el mercado.

La planificación que se llevó a cabo en la implantación del P.M.S, Hostaway, en Apartamentos Cantabria aborda todos los aspectos críticos de una transición, desde la planificación inicial hasta la capacitación continua. Al seguir un enfoque estructurado y centrado en las personas, la empresa no solo ha maximizado los beneficios del nuevo sistema, sino que también ha asegurado una transición suave que ha minimizado las interrupciones en la operativa diaria. Este proceso ha fortalecido la capacidad de la empresa para adaptarse a las nuevas tecnologías y ha preparado al equipo para enfrentar los futuros desafíos con mayor confianza y competencia.

7. RETOS, LIMITACIONES Y SOLUCIONES

Durante el proceso de la implantación de Hostaway en Apartamentos Cantabria, se han identificado varios desafíos que han supuesto una limitación para la empresa y que han requerido de soluciones innovadoras.

El primer reto significativo fue la generación de los documentos de bienvenida personalizados que se entregan a los huéspedes durante el check-in. En estos documentos se detalla la siguiente información:

- Datos del cliente
- Fechas de la estancia
- Vivienda en la que se hospeda, dirección, planta, puerta etc.
- Desglose de pagos
- Normas de la vivienda
- Contacto

Entre otra información relevante.

El sistema anterior, Avantio, ofrecía herramientas integradas para generar los documentos para cada reserva. Aunque este proceso era manual y consumía tiempo permitía la creación de documentos personalizados con información crucial sobre la reserva. Sin embargo, Hostaway carece de esta funcionalidad específica.

Para abordar esta limitación, se desarrolló una solución técnica avanzada que automatiza la generación de los bienvenidos. Los componentes clave de esta solución son:

- Se utilizó un webhook para capturar los datos relevantes de cada reserva en tiempo real.
- Se programó una función alojada en Azure utilizando Python. Esta función procesa los datos recibidos del webhook y genera el documento de bienvenida.
- Se creó una plantilla HTML personalizable que sirve como base para el documento de bienvenida
- La función obtiene parámetros adicionales necesarios directamente de la API de Hostaway, asegurando que toda la información importante esté incluida en el documento que posteriormente se entregará al huésped.
- Para mayor flexibilidad, se desarrolló una aplicación web usando Flutter. Esta aplicación permite al personal ejecutar la función de generación de documentos bajo demanda, ofreciendo control manual para cuando sea necesario.
- Esta acción está programada para que se ejecute todos los días y a las 10 de la mañana y poder recibir en uno de los buzones comunes corporativos todos los documentos de bienvenida de las entradas de ese día.

Esta solución no solo resuelve el problema inicial, sino que también mejora el proceso al automatizarlo, reduciendo tiempo y esfuerzo.

Continuando con los desafíos encontrados durante la implantación, se identificó una limitación relacionada con la estructura empresarial y los requisitos de facturación.

Apartamentos Cantabria está conformada por dos empresas lo que requiere de un sistema de facturación separado que varía dependiendo de la vivienda gestionada. Sin embargo, Hostaway no ofrecía la funcionalidad de mantener una doble contabilidad, lo que es esencial para la correcta gestión financiera y fiscal de la empresa.

Para abordar esta limitación, se desarrolló una solución técnica que integra Hostaway con un sistema de facturación externo, para ello:

- Se implementó una función adicional de Azure que recibe eventos a través del webhook de Hostaway y detecta específicamente los eventos relacionados con la facturación.
- Cuando se detecta un evento de facturación, la función de Azure añade la reserva a una cola pendiente de factura y esta cola actúa como un buffer intermedio entre Hostaway y el software de contabilidad, Holded.
- El sistema de facturación recoge las reservas de la cola pendiente y genera las facturas correspondientes diferenciando entre las dos empresas.

Gracias a esto la empresa ha conseguido mantener una gestión financiera precisa y conforme a su estructura empresarial, sin sacrificar la eficiencia operativa que ofrece el nuevo P.M.S.

Durante la implantación se identificó una limitación en el módulo operativo relacionado con las tareas de limpieza y mantenimiento. Aunque desde Hostaway se puede gestionar, para el volumen operativo de la empresa creemos que se queda insuficiente lo que podría afectar a la eficiencia operativa y la calidad del servicio ofrecido a los huéspedes. Para superar esta limitación se optó por mantener el software especializado que se implementó en la empresa un año anterior, Breezeway e integrarlo con Hostaway para asegurar que la información relevante sobre las reservas y ocupación se integran automáticamente permitiendo una planificación eficiente de las tareas. Por otro lado, Breezeway, permite la automatización de la asignación y seguimiento de tareas de limpieza y mantenimiento asegurando que se hagan de forma oportuna y eficiente. Este software además proporciona herramientas de monitoreo y generación de reportes que permiten supervisar el estado de las tareas y realizar ajustes según sea necesario. Gracias a esta solución, Apartamentos Cantabria asegura la continuidad y mejora de sus operaciones.

Por último, se encontraron 3 limitaciones menores que requieren de atención y soluciones específicas.

- Al incorporar los apartamentos existentes al inicio de la implantación desde Airbnb al P.M.S, el equipo de Hostaway hizo la migración en inglés y posteriormente se encargaron de la traducción. Sin embargo, aunque las traducciones se entiendan perfectamente no son 100% perfectas, tanto en el P.M.S como en la web. Es por ello, que una vez finalizada la temporada se establecerá un protocolo de revisión para mejorar la calidad de las traducciones y corregir algunos detalles.

- La segunda sería que la web carece de una herramienta de búsqueda (lupa) que permita tanto a clientes como trabajadores buscar viviendas específicas para realizar consultas. Este punto supone una limitación para Apartamentos Cantabria y se está en mediaciones con el equipo de Hostaway para poder implementarlo.
- Para finalizar, el sistema envía un SMS automatizado a los huéspedes con el enlace para realizar el check-in online. Pero Hostaway al ser una empresa americana, el prefijo y número de teléfono que ven los clientes es estadounidense lo que genera desconfianza y confusión. Como no podemos cambiar el número de teléfono por el momento, hemos optado por pocos días antes de la llegada del cliente enviarle el enlace por otros medios como el portal de reserva, correo electrónico etc.

Durante la implantación del P.M.S en Apartamentos Cantabria ha mostrado distintas limitaciones que, aunque menores, afectan a la operativa y la experiencia del cliente. Las soluciones propuestas se centran en mejorar la funcionalidad del sistema, optimizar la comunicación y garantizar una gestión más eficiente de las propiedades. A medida que se abordan estos desafíos, la empresa podrá fortalecer su competitividad y ofrecer un servicio de mayor calidad, adaptándose mejor a las necesidades de sus huéspedes y al dinámico entorno del sector turístico.

8. EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL P.M.S

La implantación del P.M.S Hostaway en Apartamentos Cantabria ha tenido un impacto significativo en diversos aspectos de la empresa, marcando un antes y un después en su eficiencia operativa, la experiencia del cliente y la gestión financiera. Esto ha permitido a la empresa adaptarse mejor a las exigencias del mercado turístico actual, donde la automatización e integración tecnológica son clave para mantenerse. A continuación, se evalúa el impacto en las áreas clave.

- **Eficiencia operativa:** La automatización de procesos que antes requerían una considerable cantidad de tiempo y esfuerzo manual ha transformado la forma en la que Apartamentos Cantabria maneja sus operaciones diarias. La gestión de reservas, check-ins, check-out, que solía ser un proceso laborioso y propenso a errores humanos, ahora se realiza de una forma rápida y precisa, reduciendo así los tiempos de ejecución. Esto no solo ha liberado al equipo de trabajo, permitiendo que se enfoquen en otras tareas, sino que también ha minimizado los errores y optimizado el fijo de trabajo. Además, la integración de múltiples canales de reserva en una única plataforma ha sido crucial para la administración eficiente de la disponibilidad y las tarifas de las propiedades gestionadas. Hostaway garantiza una sincronización en tiempo real con portales clave como Booking.com y Airbnb, eliminando el riesgo de overbooking y asegurando que la información sobre la disponibilidad está siempre actualizada y coherente en todas las plataformas.
- **Experiencia del cliente:** El impacto positivo en la experiencia del cliente es otro de los grandes logros de esta implantación. La mejora en la comunicación mediante la automatización de mensajes ha sido fundamental para asegurar que los huéspedes reciban información clara y oportuna durante todas las etapas de su estancia con Apartamentos Cantabria. Desde la confirmación de la reserva hasta las instrucciones para el check-out, los huéspedes están siempre bien informados, lo que aumenta su satisfacción y confianza en la empresa. Gracias a Hostaway, la empresa cántabra puede ofrecer un servicio más adaptado a las necesidades y preferencias de los huéspedes. Esto, no solo mejora la percepción del servicio, sino que también contribuye a la fidelización del cliente, un aspecto crucial en un sector tan competitivo como este.

- **Gestión financiera:** La implantación de Hostaway también ha tenido un impacto significativo en la gestión financiera de Apartamentos Cantabria. La integración con el software de contabilidad Holded ha permitido una gestión más precisa y conforme con los requisitos legales, simplificando los procesos complejos como la facturación y el seguimiento de los pagos y cobros. Esta integración ha permitido a la empresa tener un control más riguroso sobre sus ingresos y gastos, facilitando la toma de decisiones informadas basadas en datos financieros precisos y actualizados. Además, la capacidad de generar informes detallados sobre el rendimiento de las viviendas ha proporcionado a la empresa una visión más clara de la rentabilidad de cada propiedad, permitiendo identificar áreas de mejora y optimizar la estrategia de precios.

La implantación del P.M.S Hostaway, junto con las soluciones complementarias como Breezeway para la gestión de mantenimiento y limpieza, y la integración con Holded para la contabilidad, ha transformado la operativa de Apartamentos Cantabria teniendo un impacto positivo. La empresa no solo ha mejorado su eficiencia interna y la experiencia del cliente, sino que también ha optimizado su gestión financiera, posicionándose mejor para enfrentar los desafíos futuros. Sin embargo, como en cualquier proceso de cambio, la implantación ha revelado áreas de mejora que la empresa está abordando activamente para optimizar aún más su operación y continuar elevando la calidad del servicio ofrecido a sus huéspedes.

9. CONCLUSIONES

El auge de los Property Management Systems (P.M.S) refleja la creciente necesidad de automatizar y optimizar la gestión de propiedades turísticas en un mercado cada vez más competitivo y dinámico. Estos sistemas han evolucionado rápidamente, ofreciendo soluciones tecnológicas avanzadas que permiten a las empresas mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. En el caso de Apartamentos Cantabria, la implantación de Hostaway ha sido un paso fundamental para modernizar y optimizar la gestión de propiedades turísticas en un mercado cada vez más competitivo y digitalizado.

La implantación de Hostaway ha resultado en la reducción considerable del tiempo necesario para gestionar las reservas, principalmente debido a la automatización de cobros. Este sistema permite que los pagos se procesen automáticamente, eliminando la necesidad de intervención manual y reduciendo así los errores asociados de transacciones y el uso de papel además de simplificar enormemente la tarea. Esto ha permitido al personal de la empresa concentrarse y dedicar tiempo a tareas más estratégicas mejorando así la productividad general.

Otro avance importante es la automatización de la comunicación con los huéspedes. Hostaway permite programar y personalizar mensajes automáticos, como confirmación de reserva y recordatorios de check-in, lo que garantiza que los clientes reciben información relevante y oportuna. Esta automatización no solo ahorra tiempo, sino que también mejora la experiencia del huésped, al mantenerlo informado en todo momento. Además, el inbox centralizado que ofrece Hostaway permite gestionar todas las comunicaciones desde un solo lugar, facilitando el seguimiento y la respuesta a las consultas de los clientes, lo que contribuye a un servicio más ágil y eficiente.

La sincronización de calendarios en tiempo real con todos los portales de reservas ha sido otro punto crucial en la mejora operativa. Esta funcionalidad ha eliminado el riesgo de overbooking, asegurando que la disponibilidad de los apartamentos está siempre actualizada en todas las plataformas.

Además de las mejoras operativas, la empresa ha experimentado un incremento en la satisfacción del cliente, ya que la automatización y la centralización de las operaciones han permitido una atención más rápida y personalizada. La capacidad de responder de manera eficiente a las solicitudes de los huéspedes y de gestionar las reseñas en tiempo real ha fortalecido la reputación de Apartamentos Cantabria en un mercado tan competitivo.

En resumen, la implantación de Hostaway ha transformado significativamente la operativa de la empresa cántabra proporcionando herramientas que han optimizado la operativa y automatizado procesos clave. Estos cambios no solo han permitido una mayor eficiencia, sino que también han incrementado la satisfacción del cliente, posicionando a la empresa como un competidor fuerte en el sector del alquiler vacacional.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Appvizer (s.f) “Software de PMS Hotel” [Consulta: 20 de junio del 2024]. Disponible en: <https://www.appvizer.es/ocios/pms-hotel/3>
- Asiri Marketing (2020) “¿Qué aporta un PMS para la gestión de apartamentos turísticos?” [Consulta: 1 de julio del 2024]. Disponible en: <https://asiri.es/pms-para-la-gestion-de-apartamentos-turisticos/>
- Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria (s.f) “El gasto del turismo extranjero se dispara en Cantabria y alcanza los 507 millones en 2023” [Consulta: 10 de junio del 2024]. Disponible en: <https://cantabriahosteleria.com/noticias/el-gasto-del-turismo-extranjero-se-dispara-en-cantabria-y-alcanza-los-507-millones-en-2023>
- Ático34 (2023) “Los 5 mejores PMS para hoteles del mercado” [Consulta: 1 de julio del 2024]. Disponible en: <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/mejores-pms-hoteles/>
- Avirato (2023) “El software de gestión de reservas para gestores de apartamentos turísticos” [Consulta: 1 de julio del 2024]. Disponible en: <https://avirato.com/apartamentos-turisticos/>
- Cabsa (2020) “Softwares de gestión empresarial más habituales: CRM, PMS, BI y ERP” [Consulta: 7 de julio del 2024]. Disponible en: <https://www.cabsa.es/blog/softwares-de-gestion-empresarialcrm-pms-bi-y-erp>
- Cactus Guest (2021) “La importancia del PMS en la estrategia de marketing de un alojamiento” [Consulta: 30 de junio del 2024]. Disponible en: <https://www.cactusquest.com/la-importancia-del-pms-en-la-estrategia-de-marketing-de-un-alojamiento/#>
- Chekin (2021) “La importancia de elegir el PMS adecuado para tu alojamiento turístico” [Consulta: 30 de junio del 2024]. Disponible en: <https://chekin.com/blog/la-importancia-de-elegir-el-pms-adecuado-para-tu-alojamiento-turistico/>
- Cloudbeds (2024) “¿Qué es un PMS hotelero? La evolución y el futuro del sistema de gestión de propiedades” [Consulta: 10 de junio del 2024]. Disponible en: [https://www.cloudbeds.com/es/articulos/guia-sistema-de-gestion-de-propiedades/#:~:text=Un%20PMS%20\(de%20Property%20Management,o%20propiedades%20de%20alquiler%20vacacional.](https://www.cloudbeds.com/es/articulos/guia-sistema-de-gestion-de-propiedades/#:~:text=Un%20PMS%20(de%20Property%20Management,o%20propiedades%20de%20alquiler%20vacacional.)
- Datosmacro (2024) “Cantabria – Turismo internacional” [Consulta: 7 de julio del 2024]. Disponible en: <https://datosmacro.expansion.com/comercio/turismo-internacional/espana-comunidades-autonomas/cantabria>
- De Tiendas por el Mundo (2024) “PMS Inteligente: Las últimas tendencias y mejores prácticas para la administración hotelera moderna” [Consulta: 15 de junio del 2024]. Disponible en: <https://detiendasporelmundo.es/pms-inteligente-las-ultimas-tendencias-y-mejores-practicas-para-la-administracion-hoteler-moderna/>

- El Diario (2024) *“Las viviendas turísticas de Cantabria crecen casi un 22% en un año”* [Consulta: 10 de junio del 2024]. Disponible en: [https://www.eldiario.es/cantabria/ultimas-noticias/viviendas-turisticas-cantabria-crecen-22-ano_1_11374719.html#:~:text=El%20n%C3%BAmero%20de%20viviendas%20tur%C3%ADsticas,el%20Instituto%20Nacional%20de%20Estad%C3%ADsticas%20\(](https://www.eldiario.es/cantabria/ultimas-noticias/viviendas-turisticas-cantabria-crecen-22-ano_1_11374719.html#:~:text=El%20n%C3%BAmero%20de%20viviendas%20tur%C3%ADsticas,el%20Instituto%20Nacional%20de%20Estad%C3%ADsticas%20(ano_1_11374719.html#:~:text=El%20n%C3%BAmero%20de%20viviendas%20tur%C3%ADsticas,el%20Instituto%20Nacional%20de%20Estad%C3%ADsticas%20()
- Esferize (2024) *“La evolución de los hoteles”* [Consulta: 12 de junio del 2024]. Disponible en: <https://www.esferize.com/la-evolucion-de-los-hoteles/>
- Fresh Commerce (2021) *“La importancia del PMS en la gestión de tu hotel”* [Consulta: 30 de junio del 2024]. Disponible en: <https://freshcommerce.es/blog/importancia-pms-hotel/>
- Hotel Tech Report (2024) *“¿Qué es un sistema de gestión de propiedades hoteleras (PMS): Guía completa?”* [Consulta: 1 de julio del 2024]. Disponible en: <https://hoteltechreport.com/es/news/what-is-hotel-pms>
- Instituto Nacional de Estadística (2024) *“Destino principal de los viajes (extranjero/comunidad autónoma)”* [Consulta: 7 de julio del 2024]. Disponible en: https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=24927#_tabs-tabla
- Investing Spain (s.f) *“Sector del turismo y ocio en España”* [Consulta: 10 de junio del 2024]. Disponible en: <https://www.investinspain.org/es/sectores/turismo-ocio>
- Martínez et al (2006) *“El uso de las tecnologías de la información en el sector hotelero”* [Consulta: 12 de junio del 2024]. Disponible en: <https://acortar.link/Mvm1ry>
- Newtrol (2023) *“Los pisos turísticos aumentaron un 9,2% en España el último año: ¿Qué comunidades tienen más?”* [Consulta: 10 de junio del 2024]. Disponible en: <https://www.newtral.es/pisos-turisticos-espana/20231220/>
- NKT Servicios (2022) *“5 ventajas de utilizar sistemas PMS hoteleros”* [Consulta: 20 de junio del 2024]. Disponible en: <https://www.nktservicios.com/5-ventajas-de-utilizar-sistemas-pms-hoteleros-crece-a-un-ritmo-acelerado/>
- OTA Sync (2024) *“Hemos probado 4 alternativas de Avantio: Aquí están nuestros comentarios”* [Consulta: 1 de julio del 2024]. Disponible en: <https://otasync.me/es/blog/mejores-alternativas-de-avantio/>
- Serenissima Informática (2022) *“El PMS hotelero: Qué es, cómo funciona y por qué usarlo”* [Consulta: 1 de julio del 2024]. Disponible en: <https://www.serinf.it/es/blog/hospitality-novedades/pms-hoteles-premise-cloud/>
- Serenissima Informática (2024) *“¿Por qué integrar el motor de reservas con el PMS?”* [Consulta: 20 de junio del 2024]. Disponible en: <https://www.serinf.it/es/blog/hospitality-novedades/por-que-integrar-el-motor-de-reservas-con-el-pms/>
- Shiji Insights (2023) *“Infografía de la evolución de los PMS para hoteles”* [Consulta: 14 de junio del 2024]. Disponible en: <https://insights.shijigroup.com/es/the-evolution-of-hotel-pms-infographic/>
- Soho Apps (2023) *“El futuro de la realidad virtual y la realidad aumentada en la hospitalidad hotelera”* [Consulta: 15 de junio del 2024]. Disponible en: <https://sohoapps.co/realidad-aumentada-en-la-hospitalidad-hotelera/>

- Techno Hotel (2016) *"Ventajas e inconvenientes de integrar el sistema de gestión del hotel en la nube"* [Consulta: 20 de junio del 2024]. Disponible en: <https://tecnohotelnews.com/2016/08/mi-sistema-de-gestion-integrado-en-la-nube-ventajas-e-inconvenientes/>
- UDS Advisors (2021) *"La importancia de contar con un PMS apropiado para cada hotel"* [Consulta: 30 de junio del 2024]. Disponible en: <https://udsadvisors.com/prueba-1/>
- WuBook (2021) *"La importancia del PMS en la estrategia de marketing de un alojamiento"* [Consulta: 30 de junio del 2024]. Disponible en: <https://es.wubook.net/blog/la-importancia-del-pms-en-la-estrategia-de-marketing-de-un-alojamiento/>