

noray^o

La nueva era del PMS: Profit Management System

noray.com



¿De qué vamos a hablar?

Introducción 03

Análisis del presente:
¿cómo se usa el PMS hoy? 04

El cambio de paradigma: del
PMS operativo al PMS financiero 10

Conclusión 16

noray^o

¿De qué vamos a hablar?

02

Introducción

La industria hotelera ha evolucionado a pasos agigantados en los últimos años. Como sector, nos hemos enfrentado a nuevos perfiles de clientes, modelos de negocio más complejos, integración de servicios, nuevas normativas y, sobre todo, una mayor exigencia en cuanto al control financiero, la rentabilidad y la eficiencia operativa.

Sin embargo, hay algo que no ha cambiado al mismo ritmo: la forma en la que se concibe (y se utiliza) el PMS. Históricamente, el PMS (Property Management System), era visto como un software para gestionar la operativa diaria de las cadenas hoteleras (gestión de habitaciones, reservas, check-in, etc.).

Pero esa visión ha quedado algo desfasada.

Hoy, lo que necesitan las cadenas no es un gestor de habitaciones, sino un stack tecnológico que les permita conectar operativa y finanzas para tomar decisiones de calidad con visión estratégica del negocio.

Este informe nace para ayudar a construir esta nueva mirada. A lo largo de sus páginas encontrarás un recorrido completo por:

- El presente. Estudiaremos cómo se está utilizando hoy en día el PMS en muchas cadenas.
- El nuevo paradigma. Analizaremos una propuesta clara para pasar de un software tradicional a una estructura de control financiero real.
- Reflexiones para actuar. Te ayudaremos a identificar si tu PMS está alineado con este nuevo enfoque y qué pasos puedes empezar a dar.

El futuro del sector no pasará por acumular más y más herramientas sino por conectarlas de forma inteligente en torno a un core tecnológico y financiero robusto. Un núcleo capaz de centralizar datos, sostener una metodología de trabajo eficiente y ofrecer una visión estratégica única para toda la cadena.

Solo así la tecnología dejará de ser un mero soporte operativo para convertirse en el motor que impulse la rentabilidad y el crecimiento.

El sector hotelero necesita soluciones reales, ágiles, conectadas y adaptadas a la realidad de cada establecimiento.

En **Noray** creemos que el PMS debe dejar de ser una solución más para pasar a ser lo que sostiene el back office. Convirtiéndolo en el motor de rentabilidad que conecta a todos los hoteles de tu cadena.

Este informe es un primer paso para sentar las bases de ese cambio. Un recurso para reflexionar, actuar y avanzar hacia un modelo de gestión hotelera más inteligente, conectado y rentable.



Análisis del presente: ¿cómo se usa el PMS hoy?

Aunque el PMS nació como una herramienta clave para la operativa diaria de las cadenas hoteleras, su evolución no ha seguido el mismo ritmo que las necesidades del sector.

Muchas ya han incorporado múltiples soluciones digitales a su operativa de cara al huésped (de puertas para afuera) y en ocasiones han dejado descuidado lo esencial: el back office.

Y es que, en muchos casos, el PMS se sigue utilizando como hace una década: un simple gestor de habitaciones. Lo que debería ser el corazón de tu negocio (finanzas, operaciones, procesos y estrategia) ha quedado en un segundo plano.

En 2024, **SEGITTUR** llevó a cabo un estudio sectorial sobre el mercado español de PMS. Esta investigación refleja que, tras la pandemia, la adopción de estos softwares de gestión se aceleró de manera significativa. Sin embargo, el análisis también puso de manifiesto importantes retos que aún deben resolverse.

Algunos de los problemas más comunes detectados fueron:

- **Sistemas desactualizados.** La oferta de PMS es muy amplia y heterogénea, lo que provoca que muchos establecimientos trabajen con herramientas que no evolucionan al ritmo de sus necesidades reales. Esta falta de adaptación tecnológica genera frustración, lentitud en los procesos y dependencia de soluciones externas como hojas de cálculo.
- **Procesos de integración complejos.** La migración hacia un nuevo PMS suele implicar un coste alto en tiempo y recursos, especialmente si no existe un acompañamiento adecuado durante la activación y formación. La alta rotación de personal en el sector hace que este reto sea aún más crítico, ya que cada incorporación requiere de un aprendizaje ágil y sencillo.
- **Integraciones insuficientes.** Aunque diversos PMS tienden al “todo en uno”, la realidad es que muchas soluciones todavía no logran una conectividad nativa y en tiempo real con módulos clave como finanzas o compras. Esto obliga a las cadenas a trabajar con datos fragmentados, registros duplicados o tareas manuales que restan eficiencia.





En la práctica, todos estos problemas no solo ralentizan los procesos internos, sino que limitan la capacidad de las cadenas de mantener un crecimiento sostenido, ordenado y con una visión real de su rentabilidad.

La falta de conexión entre las diferentes herramientas genera horas de trabajo manual, duplicidades y errores que se arrastran en los informes y decisiones basadas en esos -desconectados o incorrectos- datos.

En un contexto de márgenes ajustados y una alta competitividad, esa desalineación tecnológica se traduce directamente en una pérdida de oportunidades y en un control financiero más frágil.

La raíz del problema está en una operativa fragmentada. Muchas cadenas han terminado construyendo su gestión sobre un mosaico de sistemas que funcionan de forma aislada (sistemas de gestión hotelera, channel managers, sistemas de BI, CRM, POS, etc.).

Eliminando así tres variables muy necesarias para sus negocios: la trazabilidad del dato, la escalabilidad y la flexibilidad. Mientras, otros tantos sostienen su operativa con soluciones hechas a medida y que no son un dolor de cabeza para sus cadenas hoteleras.

Esta desconexión provoca que tareas tan críticas como comparar KPIs entre hoteles, o incluso algo tan básico como mantener un formato de factura común, se vuelvan prácticamente imposibles.



El cambio de paradigma: del PMS operativo al PMS financiero

Durante décadas, el PMS se entendió como un sistema para “hacer funcionar el hotel”: asignar habitaciones, registrar reservas, coordinar housekeeping o gestionar los cargos del bar. Y cumplió con esa misión. Pero el escenario actual exige mucho más.

Hoy, las cadenas no necesitan únicamente operar: necesitan controlar, prever y rentabilizar. Lo operativo ya no es suficiente si no se traduce en impacto financiero.

Aquí es donde surge el nuevo paradigma: un PMS que deja de ser “Property Management System” para convertirse en **“Profit Management System”**. Es decir, un software que no solo gestiona la operativa, sino que concibe las finanzas de forma holística. Sin conexiones ni integraciones, de forma nativa.

¿Qué implica esto?

- Que cada transacción operativa (una reserva, un cargo, un gasto...) esté automáticamente vinculada con el control contable y financiero.
- Que los datos no sean independientes, sino que sea un dato único alimentado en tiempo real.
- Que la dirección pueda evaluar la rentabilidad no solo de un hotel, sino de toda la cadena en conjunto, con criterios homogéneos.

- Que el PMS sea capaz de integrarse de forma segura con distintas herramientas para ofrecer un ecosistema completo y no una solución aislada.
- Que tu sistema de gestión tenga una base sólida y robusta que te permita tomar decisiones basadas en datos reales.

En definitiva, hablamos de un cambio profundo en el rol del PMS: de ser un mero gestor a nivel operativo a convertirse en el motor de la inteligencia financiera de la cadena de una manera global.





Cuando tu PMS empieza a pensar como un CFO

Debemos partir de la base de que nuestro PMS debe pensar como un CFO. Un PMS financiero no se limita a registrar operaciones, sino que las interpreta con visión de negocio.

Esto implica que cada dato operativo se traduciría en información financiera fiable, trazable y útil para la toma de decisiones. Significa que, al igual que un Director Financiero busca eficiencia, control y rentabilidad, el PMS debe estar diseñado para ofrecer esos mismos objetivos de manera sistemática.

En la práctica esto supone:

- Que el **dato** no se quede en la recepción, sino que viaje hasta la cuenta de resultados.
- Que la **facturación**, los costes de personal, las compras o los ingresos por huésped, formen parte de un mismo análisis.
- Que el **sistema** permita responder preguntas como: “¿qué canal de distribución genera más rentabilidad?”, “¿dónde se están fugando los costes?”.

Uno de los grandes problemas actuales es que la información se fragmenta en múltiples hojas de cálculo, integraciones, herramientas... Un PMS financiero rompe ese esquema al garantizar:

- **Trazabilidad completa:** cada movimiento operativo tiene un reflejo contable y queda registrado en todo el flujo de gestión.
- **Dato único:** se eliminan duplicados y versiones contradictorias, garantizando que toda la organización trabaje sobre la misma información.
- **Visión global:** no se trata de analizar un hotel aislado, sino de consolidar todos los establecimientos bajo los mismos criterios, algo imprescindible en cadenas medianas y grandes.
- **Inteligencia de negocio:** el PMS deja de ser un repositorio y se convierte en generador de insights, integrándose con BI y sistemas de revenue para anticipar decisiones.

Para entender el verdadero alcance de este cambio de paradigma, nada mejor que compararlo con la forma en la que tradicionalmente se ha utilizado un PMS.

Antes	Después
El PMS registraba reservas, ingresos y cargos, pero la contabilidad debía cuadrarse de forma manual en sistemas externos. El control financiero se hacía a posteriori.	Cada operación se refleja en tiempo real en el cuadro financiero el cierre contable, el análisis de rentabilidad por hotel y la detección temprana de desviaciones.
El dato vivía en silos (reservas, compras, housekeeping, finanzas), lo que obligaba a recopilar manualmente la información.	Todo fluye en un ecosistema conectado que evita reprocesos, errores humanos y duplicidades.
El PMS era una herramienta para la operativa diaria.	El PMS es un aliado estratégico que actúa como “CFO digital”, ayudando a escalar de forma rentable



Qué implica (de verdad) adoptar un PMS centrado en el Profit

Adoptar un PMS con una base financiera sólida no es solo un cambio tecnológico: es un cambio cultural y estratégico. Implica pasar de registrar operaciones a comprender cómo cada decisión impacta en la rentabilidad global de la cadena.

Con un PMS centrado en el profit, los directivos pueden empezar a responder preguntas clave como ¿qué unidades de negocio contribuyen realmente al beneficio?, ¿cómo se comporta la rentabilidad a nivel de grupo, hotel o incluso departamento?

La **tecnología deja de ser una herramienta aislada para convertirse en un sistema de apoyo a la toma de decisiones** y, por consecuencia, estrechamente ligado a la inteligencia de negocio.

Este enfoque también redefine el papel de los equipos. Ya no se trata solo de registrar datos, sino de interpretarlos, compartirlos y actuar sobre ellos. Finanzas, operaciones, revenue y dirección trabajan con la misma fuente de verdad, lo que reduce la fricción entre departamentos y fomenta una cultura más analítica. Para lograrlo, es fundamental invertir en formación, colaboración y metodologías que permitan al talento humano sacar el máximo partido a la herramienta.

Además, muchos bloqueos habituales se eliminan. Desde los desajustes contables o la duplicación de datos, hasta la dificultad para consolidar los resultados entre hoteles. Lo que antes suponía horas de procesos manuales o reuniones interminables, ahora se resuelve con información centralizada, trazable y accesible en tiempo real.

En definitiva, un PMS centrado en profit libera al equipo de las tareas mecánicas y le permite enfocarse en lo que realmente importa: tomar decisiones que impactan en la rentabilidad y la sostenibilidad del negocio.



Conclusión: La “P” de Profit ha llegado para quedarse

En **Noray** creemos que la hotelería necesita una nueva manera de concebir la tecnología. El PMS ya no puede limitarse a gestionar habitaciones: debe convertirse en el core financiero que sostenga al negocio, conecte a los equipos y actúe como catalizador de la rentabilidad.

Este informe no pretende solo sentar las bases de este nuevo concepto, sino abrir un debate en torno a él para todo el sector. Hemos querido formalizar un cambio de mentalidad que creemos muy necesaria para las cadenas hoteleras: pasar de una visión operativa a una visión financiera.

Son muchas las cadenas que nos comparten directamente estas problemáticas desde hace tiempo y, más allá de resolverlas de manera aislada, creemos que ha llegado el momento de hacerlo a nivel global; dadas las exigencias actuales del sector y de esta tipología de negocios.

La **“P” de Profit** no se quedará en un simple informe: es el futuro de la gestión hotelera. Y construirlo requiere de la colaboración de todo el sector.

Desde **Noray**, queremos invitarte a ser parte activa de este camino, aportando tu visión y sumándote a un movimiento que busca hacer de la hotelería un negocio más rentable, sostenible y preparado para los desafíos que vienen.

- Escucha a tus huéspedes en tiempo real

No esperes al final de la estancia para conocer su opinión. Aprovecha los diferentes puntos de contacto para recopilar feedback de forma sencilla y detectar oportunidades de mejora mientras todavía estás a tiempo de actuar.

- Hazles sentir parte de tu comunidad

Personaliza la comunicación y crea momentos que hagan sentir especiales a tus huéspedes. Una conexión auténtica durante la estancia aumenta las probabilidades de que compartan su experiencia, recomienden tu hotel y quieran volver en el futuro.





noray

noray.com