

# Universidad Inca Garcilaso de la Vega

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Ingeniería de Sistemas, Cómputo y Telecomunicaciones



## **Sistema de información para la mejora del proceso de atención al cliente en el Hospedaje Wasi Tur**

Tesis para optar el Título de Ingeniero de Sistemas y Cómputo

**Presentado por:**

Jainet Reátegui Rengifo

**Asesor:**

MSc. Raúl Díaz Rojas

Lima – Perú

Junio - 2019

## DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico en primer lugar a Dios, quien me brindo sabiduría y tenacidad a lo largo de mi carrera universitaria.

En segundo lugar, a mi esposo Emerson Hans Silva Murayari, a mi hija Ahsly Kristhel Silva Reátegui, y como también a mi hermano Jeijer Reátegui Rengifo ya que con amor, paciencia y fortaleza me guían cada momento de mi vida para cumplir mis objetivos, pero de manera especial a mis padres, Luisa Rengifo Shupingahua y Constantino Reátegui Tapullima, pilar fundamental en mi formación tanto personal como académica.



**Jainet Reátegui Rengifo**

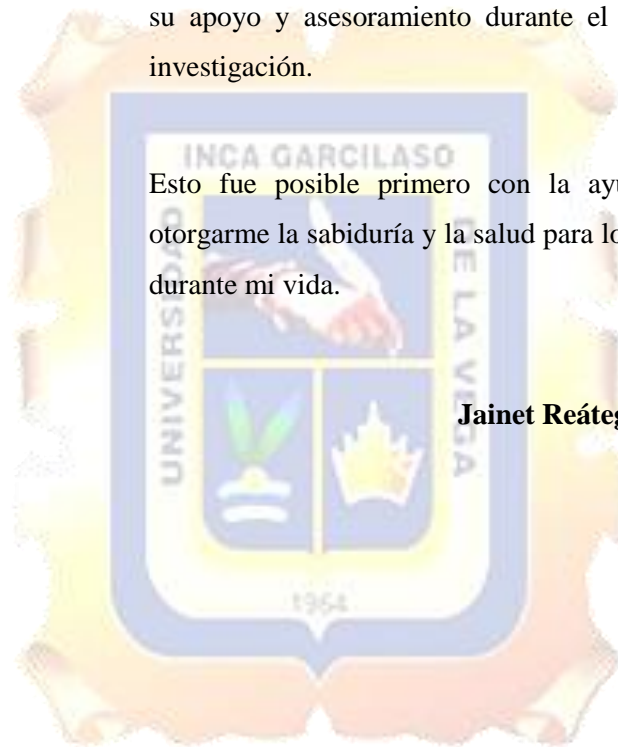
## AGRADECIMIENTO

Emito un sincero agradecimiento a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega y en especial a mí querida facultad de Ingeniería en Sistemas, Cómputo y Telecomunicaciones la cual me brindó la oportunidad de formarme profesionalmente.

De manera especial a mi tutor de tesis el al Mg. Raúl Díaz Rojas por su apoyo y asesoramiento durante el desarrollo mi proyecto de investigación.

Esto fue posible primero con la ayuda de Dios, gracias por otorgarme la sabiduría y la salud para lograr mis objetivos trazados durante mi vida.

**Jainet Reátegui Rengifo**



## ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	11
RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN.....	14
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>17</b>
1.1.Situación problemática.....	17
1.1.1. Proceso de reserva habitación.....	19
1.1.2. Proceso de recepción del huésped.....	21
1.1.3. Proceso de consumo del huésped.....	23
1.1.4. Proceso de salida del huésped.....	25
1.2.Problema de la investigación.....	27
1.2.1.Problema general.....	27
1.2.2.Problemas específicos.....	27
1.3.Objetivos.....	27
1.3.1.Objetivo general.....	27
1.3.2.Objetivos específicos.....	27
1.4.Justificación.....	28
1.5.Alcance.....	28
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>32</b>
2.1.Antecedentes de la investigación.....	32
2.2. Bases teóricas.....	35
2.2.1. Sistema de información.....	35
2.2.2. Atención al cliente.....	36
2.2.3. Proceso de atención al cliente.....	36
2.2.4. Componentes del proceso de atención al cliente.....	37
2.2.5. Indicadores de evaluación de calidad.....	38

2.3. Glosario de términos.....	41
<b>CAPÍTULO III: VARIABLES E HIPÓTESIS.....</b>	<b>42</b>
3.1. Variables e indicadores.....	42
3.1.1. Identificación de variables.....	42
3.1.2. Operacionalización de variables.....	42
3.2. Hipótesis.....	42
3.2.1. Hipótesis general.....	42
3.2.2. Hipótesis específicos.....	42
3.3. Matriz de consistencia.....	43
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>44</b>
4.1. Características.....	44
4.2. Ventajas y mejores prácticas de RUP.....	45
4.3. Ciclo de Vida de Rup.....	45
4.4. Evaluación comparativa entre las metodologías.....	48
4.5. Tipo y nivel de investigación.....	49
4.6. Diseño de investigación.....	49
4.7. Población y muestra.....	50
4.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
4.9. Artefactos.....	50
<b>CAPÍTULO V: SOLUCIÓN TECNOLÓGICA.....</b>	<b>53</b>
5.1. Flujo del negocio.....	53
5.1.1 Modelo de casos de uso del negocio.....	53
5.1.2 Actor del negocio.....	53
5.1.3 Modelo de objetos del negocio.....	54
5.1.4 Casos de uso del negocio.....	54
5.1.5 Metas del negocio.....	55
5.1.6 Entidades del negocio.....	56
5.1.7 Diagrama de actividades.....	57
5.1.8 Matriz de proceso, servicio y funcionalidades.....	61
5.1.9 Matriz de requerimientos adicionales.....	62
5.2. Flujo de requerimientos.....	63
5.2.1 Diagrama de casos de uso.....	63
5.2.2 Especificaciones de casos de uso.....	64

Especificaciones de Casos de Uso 01 - Gestionar Alquiler.....	64
Especificaciones de Casos de Uso 02 - Gestionar consumos Consumos.....	66
Especificaciones de Casos de Uso 03 - Registrar Pagos.....	67
Especificaciones de Casos de Uso 04 - Gestionar Reservas.....	68
Especificaciones de Casos de Uso 05 - Gestionar Consumos Directos.....	70
Especificaciones de Casos de Uso 06 - Gestionar Clientes.....	71
Especificaciones de Casos de Uso 07 - Verificar Disponibilidad.....	73
Especificaciones de Casos de Uso 08 - Buscar Comprobante.....	74
Especificaciones de Casos de Uso 09 - Aplicar Descuento.....	76
Especificaciones de Casos de Uso 10 - Gestionar Acompañantes.....	77
Especificaciones de Casos de Uso 11 - Revertir Cobro.....	78
Especificaciones de Casos de Uso 12 - Anular Consumos Directos.....	79
Especificaciones de Casos de Uso 13 - Gestionar Habitaciones.....	80
Especificaciones de Casos de Uso 14 - Emitir Comprobante.....	81
Especificaciones de Casos de Uso 15 - Asignar Consumos a Habitaciones.....	83
Especificaciones de Casos de Uso 16 - Enviar Emil Confirmación.....	84
Especificaciones de Casos de Uso 17 - Buscar Productos/Servicios.....	85
5.2.3 Prototipo General del Sistema de Información.....	86
5.3. Modelo de datos.....	129
5.4. Diagrama de componentes.....	129
5.5. Diagrama de despliegue.....	130
<b>CAPÍTULO VI: RESULTADOS.....</b>	<b>131</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>145</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>146</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>147</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>149</b>
Matriz de consistencia .....	149
Instrumento.....	150
Ficha de validación de instrumentos.....	154



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso de Reserva de Atencion.....	19
Figura 2. Proceso de Recepcion del Huesped.....	21
Figura 3. Proceso de Consumo.....	23
Figura 4. Proceso de Salida del Huesped.....	25
Figura 5. Fases del modelo RUP (Kruchten, 2013).....	46
Figura 6. Modelado del RUP (Yana 2013).....	47
Figura 7. Modelo de casos de uso del negocio [Fuente: Elaboración Propia].....	53
Figura 8. Metas del negocio [Fuente: Elaboración propia].....	55
Figura 9. DA Proceso de Recepcion [Fuente: Elaboración propia].....	58
Figura 10. DA Proceso de Reservas [Fuente: Elaboración propia].....	59
Figura 11. DA Registrar consumos de restaurant [Fuente: Elaboración propia].....	60
Figura 12. Diagrama de casos de uso [Fuente: Elaboración propia] .....	63
Figura 13. Gestionar alquiler [Fuente: Elaboración propia].....	66
Figura 14. Gestionar consumos [Fuente: Elaboración propia].....	67
Figura 15. Registrar pagos [Fuente: Elaboración propia] .....	68
Figura 16. Gestionar reservas [Fuente: Elaboración propia].....	69
Figura 17. Cobrar consumos directos [Fuente: Elaboración propia].....	71
Figura 18. Gestionar clientes [Fuente: Elaboración propia] .....	73
Figura 19. Verificar disponibilidad [Fuente: Elaboración propia].....	74
Figura 20. Lista de facturas emitidas [Fuente: Elaboración propia].....	75
Figura 21. Lista de boletas emitidas [Fuente: Elaboración propia].....	75
Figura 22. Aplicar descuento [Fuente: Elaboración propia].....	76
Figura 23. Gestion de acompañantes [Fuente: Elaboración propia].....	77
Figura 24. Pantalla de revertir cobros [Fuente: Elaboración propia].....	78
Figura 25. Pantalla de anular consumos directos [Fuente: Elaboración propia].....	79
Figura 26. Gestionar habitaciones [Fuente: Elaboración propia].....	81
Figura 27. Comprobante de pago - factura [Fuente: Elaboración propia].....	82
Figura 28. Comprobante de pago - boleta [Fuente: Elaboración propia].....	83
Figura 29. Asignar consumos a habitaciones [Fuente: Elaboración propia].....	84
Figura 30. Enviar email confirmacion [Fuente: Elaboración propia].....	85
Figura 31. Ventana para buscar productos/servicios [Fuente: Elaboración propia].....	86
Figura 32. Acceso al sistema.....	86
Figura 33. Módulos del sistema [Fuente: Elaboración propia].....	87
Figura 34. Registro de alquiler de habitaciones [Fuente: Elaboración propia].....	88
Figura 35. Botones de registro de alquiler de habitaciones [Fuente: Elaboración propia].....	89

Figura 36. Buscar alquileres de habitaciones [Fuente: Elaboración propia] .....	89
Figura 37. Check In [Fuente: Elaboración propia].....	90
Figura 38. Mensaje del sistema 1 [Fuente: Elaboración propia].....	90
Figura 39. Registro de clientes [Fuente: Elaboración propia].....	91
Figura 40. Mensaje del sistema 2 [Fuente: Elaboración propia].....	91
Figura 41: Sunat [Fuente: Elaboración propia].....	91
Figura 42. Registro de clientes con Ruc [Fuente: Elaboración propia].....	92
Figura 43: Registro de personas [Fuente: Elaboración propia].....	93
Figura 44. Registro de alquiler de habitaciones [Fuente: Elaboración propia].....	93
Figura 45. Detalles de consumos [Fuente: Elaboración propia].....	94
Figura 46. Recibo de pagos de consumos [Fuente: Elaboración propia].....	94
Figura 47. Cambiar tarifa [Fuente: Elaboración propia].....	95
Figura 48. Ficha de registro [Fuente: Elaboración propia].....	95
Figura 49. Mensaje del sistema 3 [Fuente: Elaboración propia].....	96
Figura 50. Mensaje del sistema 4 [Fuente: Elaboración propia].....	96
Figura 51. Recibo de Pago de consumos [Fuente: Elaboración propia].....	96
Figura 52. Opciones de crédito [Fuente: Elaboración propia].....	97
Figura 53. Registro de créditos [Fuente: Elaboración propia].....	97
Figura 54: Lista de créditos [Fuente: Elaboración propia].....	98
Figura 55. Pago de créditos [Fuente: Elaboración propia].....	98
Figura 56. Recibo de créditos [Fuente: Elaboración propia].....	99
Figura 57. Opciones para factura [Fuente: Elaboración propia].....	99
Figura 58. Factura [Fuente: Elaboración propia].....	100
Figura 59. Factura agrupada [Fuente: Elaboración propia].....	100
Figura 60. Factura por consumo [Fuente: Elaboración propia].....	101
Figura 61. Factura libre [Fuente: Elaboración propia].....	101
Figura 62. Lista de facturas emitidas [Fuente: Elaboración propia].....	102
Figura 63. Anular boletas [Fuente: Elaboración propia].....	102
Figura 64. Opciones para boletas [Fuente: Elaboración propia].....	103
Figura 65. Boleta de pago [Fuente: Elaboración propia].....	103
Figura 66. Boleta agrupada [Fuente: Elaboración propia].....	104
Figura 67. Boleta por consumo [Fuente: Elaboración propia].....	104
Figura 68. Boleta libre [Fuente: Elaboración propia].....	105
Figura 69. Lista de boletas emitidas [Fuente: Elaboración propia].....	105



Figura 70. Anular boletas [Fuente: Elaboración propia].....	106
Figura 71. Habitaciones sucias [Fuente: Elaboración propia].....	106
Figura 72 Reporte de habitaciones alquiladas [Fuente: Elaboración propia].....	107
Figura 73. Impresión de reporte de habitaciones alquiladas [Fuente: Elaboración propia].....	107
Figura 74. Distribución de habitaciones [Fuente: Elaboración propia].....	108
Figura 75. Revertir pagos [Fuente: Elaboración propia].....	108
Figura 76. Registrar consumos de restaurant [Fuente: Elaboración propia].....	109
Figura 77. Botones de registrar consumos de restaurant [Fuente: Elaboración propia].....	110
Figura 78. Buscar ingresos de restaurant [Fuente: Elaboración propia].....	110
Figura 79. Registrar consumos de restaurant [Fuente: Elaboración propia].....	111
Figura 80. Registro de productos [Fuente: Elaboración propia].....	111
Figura 81. Anular vales / comandas [Fuente: Elaboración propia].....	112
Figura 82. Mensaje del sistema 5 [Fuente: Elaboración propia].....	112
Figura 83. Recibo de pago de restaurant [Fuente: Elaboración propia].....	113
Figura 84. Registrar gastos de restaurant [Fuente: Elaboración propia].....	114
Figura 85. Botón de unidad de medida [Fuente: Elaboración propia].....	114
Figura 86. Botón insumos [Fuente: Elaboración propia].....	115
Figura 87. Botón de gastos [Fuente: Elaboración propia].....	115
Figura 88. Registrar gastos de restaurant [Fuente: Elaboración propia].....	116
Figura 89. Registrar reservas [Fuente: Elaboración propia].....	116
Figura 90. Botones de registrar Reservas [Fuente: Elaboración propia].....	117
Figura 91. Buscar reservas [Fuente: Elaboración propia].....	117
Figura 92. Pasos para registrar reservas .....	118
Figura 93. Registrar reservas grupales [Fuente: Elaboración propia].....	119
Figura 94. Agregar habitaciones a reserva grupal [Fuente: Elaboración propia].....	119
Figura 95. Agregar habitaciones [Fuente: Elaboración propia].....	120
Figura 96. Buscar habitaciones [Fuente: Elaboración propia].....	120
Figura 97. Registrar adelantos de reserva [Fuente: Elaboración propia].....	121
Figura 98. Grabar adelantos de reservas [Fuente: Elaboración propia].....	121
Figura 99. Anular adelantos de reservas [Fuente: Elaboración propia].....	122
Figura 100. Reporte lista de reservas [Fuente: Elaboración propia].....	123
Figura 101. Mantenimientos [Fuente: Elaboración propia].....	123
Figura 102. Registro de habitaciones [Fuente: Elaboración propia].....	124
Figura 103 Registro tipo de habitaciones [Fuente: Elaboración propia].....	124

Figura 104. Registro de procedimientos [Fuente: Elaboración propia].....	125
Figura 105. Registro de productos [Fuente: Elaboración propia].....	126
Figura 106. Registro de clientes [Fuente: Elaboración propia].....	126
Figura 107. Registro de clientes con Ruc [Fuente: Elaboración propia].....	127
Figura 108. Nacionalidades [Fuente: Elaboración propia].....	127
Figura 109. Registro de tipos de servicios [Fuente: Elaboración propia].....	128
Figura 110. Registro de formas de pago [Fuente: Elaboración propia].....	128
Figura 111: Modelo de datos [Fuente: Elaboración propia].....	129
Figura 112. Diagrama de componentes [Fuente: Elaboración propia].....	129
Figura 113. Diagrama de despliegue [Fuente: Elaboración propia].....	130
Figura 114. Proceso de atención al clientes antes del sistema [Fuente: Elaboración propia].....	131
Figura 115. Proceso de atención al clientes después del sistema [Fuente: Elaboración propia].....	132
Figura 116. Adecuada reserva del S.I [Fuente: Elaboración propia].....	133
Figura 117. Adecuado ingreso de datos [Fuente: Elaboración propia].....	134
Figura 118. Fácil manejo y funcionalidad [Fuente: Elaboración propia].....	135
Figura 119. Errores en la evaluación [Fuente: Elaboración propia].....	136
Figura 120. Fácil de solución de inconvenientes [Fuente: Elaboración propia].....	137
Figura 121. Sistema de información fiable [Fuente: Elaboración propia].....	138
Figura 122. Comprensión del personal [Fuente: Elaboración propia].....	139
Figura 123. Sistema de información con instrucciones adecuadas. [Fuente: Elaboración propia].....	140
Figura 124. Presentación atractiva [Fuente: Elaboración propia].....	141
Figura 125. Atención rápida [Fuente: Elaboración propia].....	142
Figura 126. Tiempo de respuesta [Fuente: Elaboración propia].....	143
Figura 127. Acogida del S.I [Fuente: Elaboración propia].....	144

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Listado de Actividad de Proceso de Reserva [Fuente: Elaboración propia].....	20
Tabla 2. Listado de Actividades Proceso de Recepción [Fuente: Elaboración propia].....	22
Tabla 3. Listado de Actividades Proceso de Consumo [Fuente: Elaboración propia].....	24
Tabla 4. Listado de Actividades Proceso de Salida [Fuente: Elaboración propia].....	26
Tabla 5. Evaluacion comparativa [Fuente: Elaboración propia].....	48
Tabla 6. Comparativa de métodos [Fuente: Elaboración propia].....	49
Tabla 7. Actor del negocio [Fuente: Elaboración propia].....	53
Tabla 8. Modelo de Objetos del Negocio [Fuente: Elaboración propia].....	54
Tabla 9. Casos de uso del negocio [Fuente: Elaboración propia].....	55
Tabla 10. Entidades del negocio [Fuente: Elaboración propia].....	56
Tabla 11. Matriz de proceso, servicio y funcionalidades [Fuente: Elaboración propia].....	61
Tabla 12. Matriz de requerimientos adicionales [Fuente: Elaboración propia].....	62
Tabla13. Proceso de atención al cliente antes del sistema [Fuente: Elaboración propia].....	131
Tabla 14. Proceso de atención al cliente después del sistema [Fuente: Elaboración propia].....	132
Tabla 15. Adecuada Reserva del S.I [Fuente: Elaboración propia].....	133
Tabla 16. Adecuado ingresos de Datos de la Entidad [Fuente: Elaboración propia].....	134
Tabla 17. Fácil Manejo y Funcionalidad [Fuente: Elaboración propia].....	135
Tabla 18. Errores en la Prueba [Fuente: Elaboración propia].....	136
Tabla 19. Fácil Solución de Problemas [Fuente: Elaboración propia].....	137
Tabla 20. Sistema de Información Fiable [Fuente: Elaboración propia].....	138
Tabla 21. Comprensión del Personal [Fuente: Elaboración propia].....	139
Tabla 22. S.I Completo con instrucciones [Fuente: Elaboración propia].....	140
Tabla 23. Presentación Atractiva [Fuente: Elaboración propia].....	141
Tabla 24. Atención Rápida [Fuente: Elaboración propia].....	142
Tabla 25. Tiempo de respuesta [Fuente: Elaboración propia].....	143
Tabla 26. Acogida del S.I. [Fuente: Elaboración propia].....	144

## RESUMEN

El Hospedaje Wasi Tur experimenta notables problemas, como la deficiencia en el control y la administración de los procesos del hotel (recepción, reservas, consumo de restaurant), ocasionando retrasos en la atención de los huéspedes, generación de información inexacta de los ingresos y egresos económicos. El propósito de este trabajo de investigación es resolver el problema mencionado anteriormente, desarrollando un Sistema de Información para la mejora del proceso de atención al cliente. Para el desarrollo de esta solución se utilizó la metodología Rational Unified Process (RUP), el cual permitió una adecuada administración y control de los procesos del Hospedaje Wasi Tur de la ciudad de Saposoa.

El problema central de la Empresa son los obstáculos y la falta de control para una adecuada atención de clientes mediante la información inexacta que brinda la empresa a los usuarios o clientes. Donde el objetivo principal es determinar la influencia del Sistema de Información en la mejora del proceso de atención en el hospedaje Wasi Tur. Consiguiendo como resultado que la funcionalidad del sistema de información hotelera influyó en la atención al cliente puesto que antes del sistema se desarrollaba en una escala de regular - inadecuado en un 75%, a comparación después de utilizar el sistema mostrando una mejoría del 25% llevándose de una manera muy adecuada y un 42% de manera adecuado. Así mismo se vio una clara mejoría en los aspectos de fiabilidad, usabilidad y la eficiencia de la empresa esto debido a que los clientes volvían satisfechos e incluso se nota que ahora ya tiene más acogida por la población.

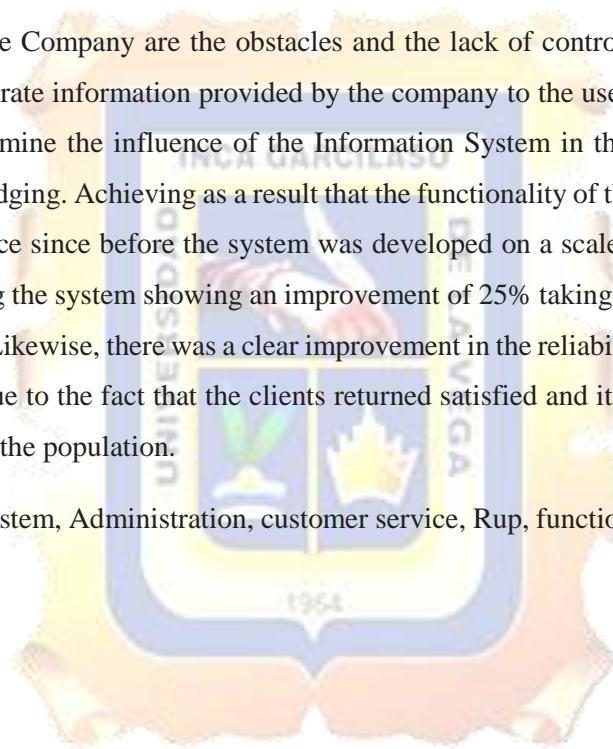
**Palabras clave:** Sistema de información, Administración, atención al cliente, Rup, funcionalidad, fiabilidad, usabilidad, eficiencia.

## ABSTRACT

Hospedaje Wasi Tur experiences notable problems, such as the deficiency in the control and administration of hotel processes (reception, reservations, restaurant consumption), causing delays in the attention of guests, generation of inaccurate information on income and expenses economic The purpose of this research work is to solve the aforementioned problem by developing an Information System to improve the customer service process. For the development of this solution the Rational Unified Process (RUP) methodology was used, which allowed an adequate administration and control of the Wasi Tur Hosting processes of the city of Saposoa.

The central problem of the Company are the obstacles and the lack of control for an adequate customer service through the inaccurate information provided by the company to the users or customers. Where the main objective is to determine the influence of the Information System in the improvement of the care process in the Wasi Tur lodging. Achieving as a result that the functionality of the hotel information system influenced customer service since before the system was developed on a scale of regular - inadequate by 75%, compared after using the system showing an improvement of 25% taking in a very adequate way and 42% in an adequate way. Likewise, there was a clear improvement in the reliability, usability and efficiency aspects of the company due to the fact that the clients returned satisfied and it is even noticeable that it is now more popular among the population.

Keywords: Information system, Administration, customer service, Rup, functionality, reliability, usability, efficiency.





## INTRODUCCIÓN

Con el avance de la tecnología y su crecimiento significativo a partir del 2000 en cuanto al mejoramiento de los procesos operativos en las empresas que brindan servicios en sus diversos rubros, ha impactado en la necesidad de contar con sistemas de gestión, para la optimización, aceleramiento o mejoramiento en la atención.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), tiene un papel preponderante en el desarrollo del sector hotelero, al ser este sector generador de servicios, por ello es de suma importancia la eficiencia en sus procesos a fin de alcanzar una mejora significativa en la calidad del servicio que otorga a sus huéspedes; esto a su vez demanda una mayor especialización en sus operaciones.

El comercio electrónico ha empujado a la industria hotelera a implementar sistemas de reservas online, sin la ayuda del agente de viajes, al igual que sistemas autónomos de gestión interno para los procesos operativos.

En un contexto nacional, debido a que la industria hotelera ha cambiado mucho respecto de lo que era antes de la introducción de tecnologías avanzadas, el sistema de gestión de hoteles es muy diferente de sus inicios, estos se rigen y dirigen mediante un software que permite organizar, simplificar los procesos, en tanto se puede mencionar que los sistemas modernos y exitosos de hoteles utilizan la tecnología en la mayoría de sus actividades, ya sea desde la reserva hasta el servicio de limpieza, es decir existe un software hotelero para cada necesidad básica y alta de la gestión hotelera.

Un dato importante es que el primer ordenador que se utilizó en los hoteles fue en 1963 por el hotel Milton de Nueva York y a partir de los años 80's incrementa el uso de esta tecnología, llegando a convertirse en una parte primordial para la gestión de los hoteles, siendo ello el punto de partida para otras investigaciones que han servido de base para nuevas investigaciones de atención al cliente. (García, Soto, & Gonzales, 2011).

Asimismo, en la actualidad las empresas hoteleras cuentan con una serie de sistemas de información, que aportan a la mejora de la atención de los clientes de las cuales las más conocidas son: HOTEL LOGIX (basado en una nube, un servidor web, y se puede acceder a él a través de cualquier servidor con internet), EZEEFRONTDESK (uno de los más populares, utiliza las mejores tecnologías en el diseño de diversos módulos integrados), WEBREZPRO (ofrece un servicio completo por un precio accesible), ASIFRONTDESK (ofrece sistema de gestiones de habitaciones, sistemas de reservas, módulo de facturación y finanzas, entre otros) y OFIHOTEL (es el software para Hoteles ideal especializado en la mecanización total de la actividad administrativa, comercial y gerencial de su Hotel).

A pasar de los tiempos, a nivel mundial se puede constatar el gran crecimiento de muchos sectores económicos, siendo uno de ellos el sector hotelero, donde muchos aprovechan tanto de la destacable participación del estado, puesto que implementan las políticas donde dan un gran respaldo al turismo; así



mismo al sector privado, mediante sus gestiones realizadas al ejecutivo, donde exigen el mayor número de proyectos de inversión. No siendo la excepción en la Ciudad de Saposoa, Provincia de Huallaga, Región de San Martín, debido a que el incremento de la demanda de los turistas en la ciudad, los empresarios se ven en la oportunidad de aprovecharlos y buscar ofertar este rubro, así como otros mejorarlos para mantener la aceptación de los turistas, mediante el tipo de atención que pueden brindar.

Para dicha situación, es necesario e imprescindible que los sistemas informáticos brinden un soporte para la mejora de la gestión hotelera, donde vino evolucionando mediante la planificación estratégica y la innovación, por considerarse elementos fundamentales para alcanzar la ventaja competitiva en una empresa. Para que dicha innovación genere una excelente productividad en los procesos de atención de las empresas, es necesario que tanto la información sea manejada de la mejor manera posible; y esté adecuada a la estructura orgánica de la institución.

Se conoce que las tecnologías nuevas deben estar bien estructuradas tanto al punto funcional como parte del diseño (facilidad). Además, se considera que los sistemas de información de gestión hotelera deben estar en constante evolución, donde pueda cubrir con todos los procesos que realiza el hotel, con la finalidad de mejorar la atención a los clientes. Ya que el sistema de información se considera estrategia fundamental para generar una alta competitividad en el mercado y así ofrecer un alto nivel de calidad de servicio exigidos por el cliente.

El Hospedaje Wasi Tur es una empresa dedicada al rubro Hotelero, que tiene como principal giro el alquiler de habitaciones a turistas nacionales e internacionales y a todo tipo de clientes, donde el problema de deficiencia de control y administración de los procesos del hotel está ocasionando retrasos en la atención de los huéspedes, la información inexacta de los ingresos y egresos económicos debido a que realizan sus controles manuales en todos sus procesos. El desarrollo de un Sistema de Información busca optimizar y sistematizar los procesos más importantes del hospedaje que son: Recepción, Reservas, Restaurant y Administración; esto permitirá que el administrador cuente con una herramienta para el análisis rápido y toma de decisiones más eficiente para llevar un mejor control de sus procesos, mejorar la calidad de servicio hacia los huéspedes.

El presente trabajo se organiza en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Se describe la situación problemática, el problema general, los problemas específicos, objetivo general y objetivos específicos.

Capítulo II: Se describe el marco teórico, que incluye los antecedentes, las bases teóricas y el glosario.

Capítulo III: Se describe las variables, indicadores e hipótesis del trabajo de investigación.

Capítulo IV: Se describe de forma resumida, la metodología de desarrollo.

Capítulo V: Se describe la solución tecnológica, que abarca la realización de una serie de artefactos

de la metodología de desarrollo.

Capítulo VI: Se describen los resultados obtenidos.

Finalizando, con las conclusiones y recomendaciones.



# CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 Situación Problemática

Hay una serie de procesos que se realizan dentro y fuera de los hoteles que pueden ser considerados indispensables, como la recepción, la reserva, los recursos humanos, el inventario, la gestión de materiales, la gestión de la calidad, la gestión de relaciones con el cliente, el servicio de limpieza y mucho más, para optimizar cada uno de estos procesos es necesario la implementación de un sistema de gestión hotelera.

El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en hoteles pequeños y económicos no es muy frecuente, lo que provoca un impacto significativo en el desarrollo de estos alojamientos, en el crecimiento económico para su beneficio y en la inserción en el colectivo hotelero de calidad.

Se conoce que las tecnologías extienden las oportunidades para comunicarse, difunden nuevas culturas y propician el progreso, es por esto que, es necesario lograr que todos los establecimientos hoteleros, sin importar su categoría, aprendan a hacer uso de ella, no solo como un medio de organización sino para mejorar su eficiencia y así poder atraer mayores clientes y emprender un nuevo camino en la industria.

En Ecuador, actualmente la tecnología genera oportunidades y más cuando el país se encuentra en pleno apogeo turístico, muchos extranjeros llegan la ciudad, Guayaquil, como una ciudad de paso, que los conecta con su destino, y no siempre buscan hoteles de grandes cadenas para pernoctar, por esto es necesario que los pequeños establecimientos también cuenten con un buen servicio en todos los aspectos, en este caso, con un servicio tecnológico de primera, que ayude a la organización y al fácil y rápido acceso a información necesaria, porque las TIC pueden contribuir al rendimiento organizativo hotelero generando mayores ingresos económicos. Sin embargo, el proceso de implantación de las TIC a los establecimientos hoteleros no está exento de dificultades, lo que se relaciona estrechamente con las importantes diferencias en cuanto al grado de implantación y de uso de las TIC por parte de distintas empresas del sector turístico. (Sheldon, 2015)

En nuestra sociedad es importante que existan empresarios con capacidad de enfrentarse a un mundo cada vez más globalizado, en donde estén calificados para competir progresar esto se puede llevar a cabo haciendo uso de las TICS.

Haciendo el análisis en el contexto local, en el hospedaje Wasi Tur, de la Ciudad de Saposoa, Provincia de Huallaga y Región San Martín, (se encuentra registrado en el MINCETUR), se observa que toda la información se efectúa en hoja de cálculo, en el momento de presentarse un mayor número de clientes, se efectúa en cuadernos, en las que se registra los datos, procedencia, número de DNI, entre otros elementos que generan un tiempo prolongado para dar salida o efectuar un control de las habitaciones,

el hecho de utilizar el programa Excel no favorece en absoluto el traspaso y volcado de información de una hoja de cálculo a otro, por ejemplo, el cambio de un mes al siguiente. Para no borrar todos los datos generados en el mes anterior, éstos deben guardarse correctamente en un archivo específico. Además, deben cambiarse todos los vínculos y las referencias de filas y columnas en el nuevo archivo para que los cálculos del siguiente período se efectúen correctamente. (Discovery, 2016), perjudicando el manejo de información del encargo de registro.

Se elaboran los siguientes diagramas de proceso donde se muestran los flujos, tiempos por actividades de los procedimientos actuales que se llevan a cabo en el Hotel desde la reserva de una habitación, pasando por recepción del huésped, consumos que aplica en su estadía y la salida del hotel.



### 1.1.1 Proceso de reserva habitación:

En la figura 1, se muestra el diagrama de proceso que se lleva a cabo en el hotel ante la solicitud de reserva de una habitación.

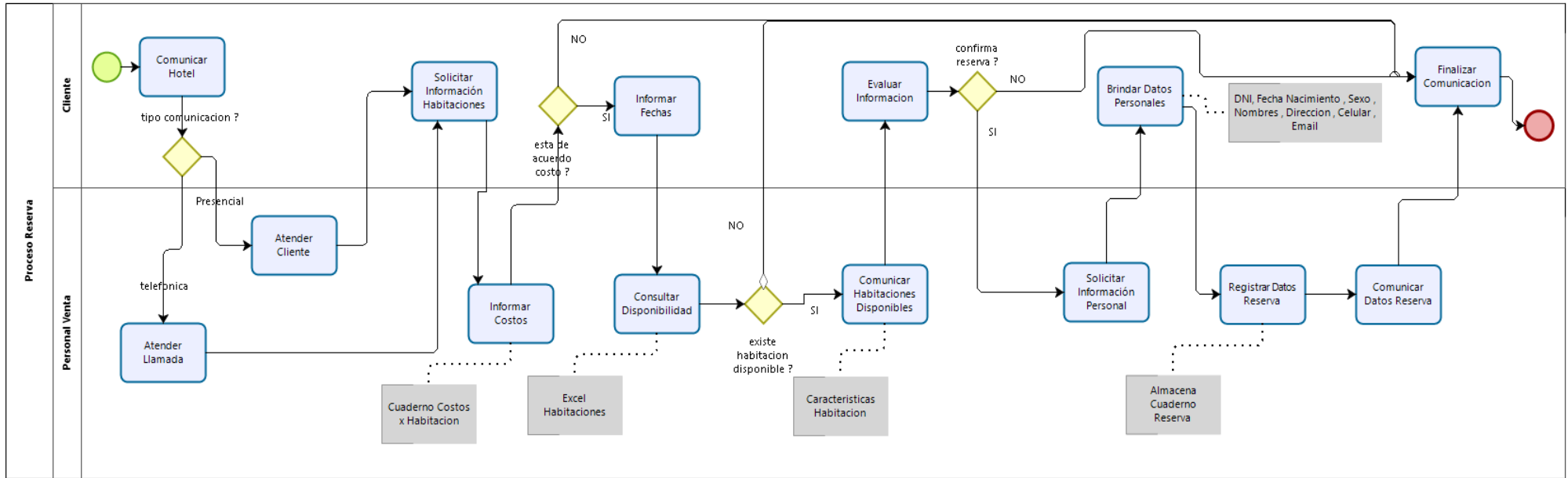


Figura 1. Proceso de Reserva Habitación. [Fuente: Elaboración propia]

En la tabla 1, se listan las actividades con los tiempos de duración que conlleva su ejecución ante la solicitud de reserva de una habitación.

<b>PROCESO RESERVAS</b>					
<b>No</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tipo de Actividad</b>			<b>Tiempo (Min.)</b>
		<b>VA</b>	<b>Control</b>	<b>Otros</b>	
1	Comunicar Hotel			X	5
2	Atender Cliente		X		5
3	Atender Llamada		X		5
4	Solicitar Información Habitaciones				3
5	Informar Costos	X			5
6	Informar Fechas	X			3
7	Consultar Disponibilidad		X		3
8	Comunicar Habitaciones Disponibles		X		5
9	Evaluar Información		X		4
10	Solicitar Información Personal			X	2
11	Brindar Datos Personales		X		2
12	Registrar Datos Reserva		X		5
13	Comunicar Datos Reserva		X		3
14	Finalizar Comunicación			X	2
				<b>Total</b>	52

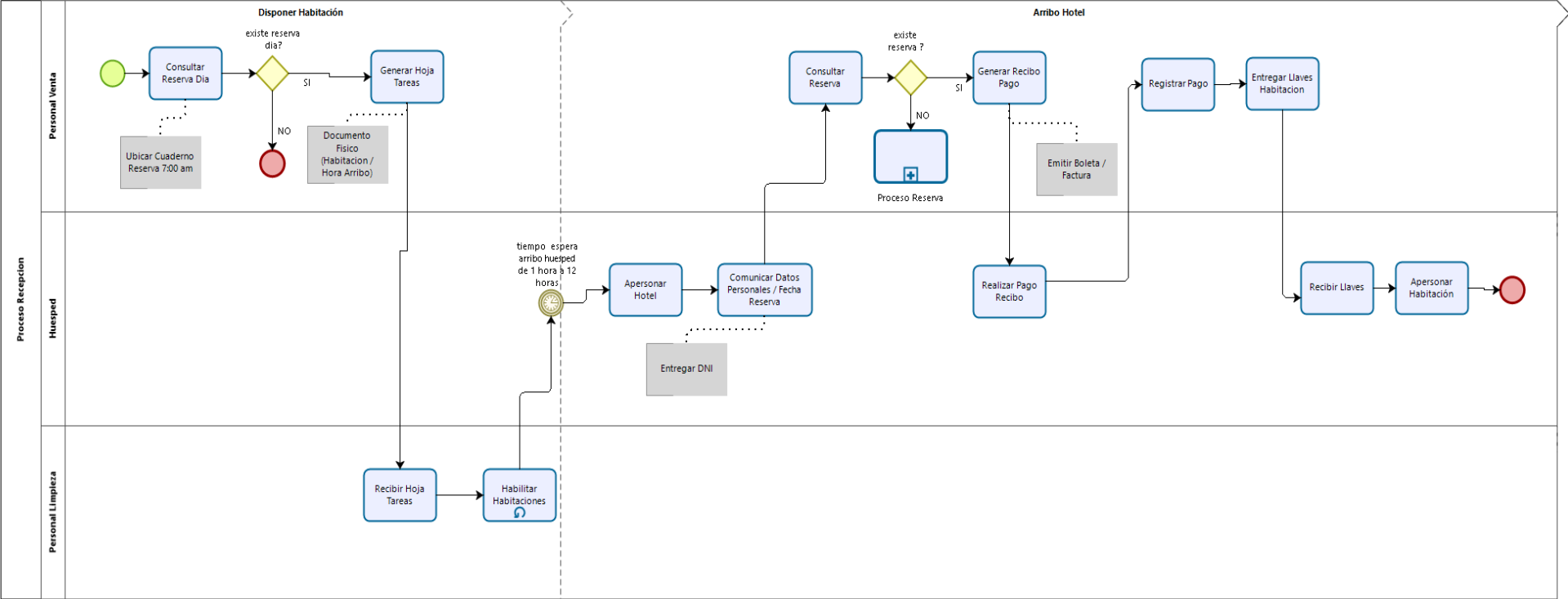
**Tabla 1. Listado de Actividad de Proceso de Reserva [Fuente: Elaboración propia]**





**1.1.2 Proceso de recepción del huésped:**

En la figura 2, se muestra el diagrama de proceso que se lleva a cabo en el hotel ante la llegada de un huésped.



**Figura 2. Proceso de Recepción del Huésped. [Fuente: Elaboración propia]**

En la tabla 2, se listan las actividades con los tiempos de duración que conlleva su ejecución ante la recepción de un huésped que ingresa al hotel.

<b>PROCESO RECEPCIÓN</b>					
<b>No</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tipo de Actividad</b>			<b>Tiempo (Min.)</b>
		<b>VA</b>	<b>Control</b>	<b>Otros</b>	
1	Consultar Reserva Día	X			10
2	Generar Hoja Tareas			X	6
3	Recibir Hoja Tareas		X		5
4	Habilitar Habitaciones			X	30
5	Apersonar Hotel			X	10
6	Comunicar Datos Personales		X		3
7	Consultar Reserva		X		5
8	Generar Recibo Pago			X	3
9	Realizar Pago Recibo	X			2
10	Registrar Pago		X		3
11	Entregar Llaves Habitación			X	4
12	Recibir Llaves			X	1
13	Apersonar Habitación			X	8
				<b>Total</b>	90

**Tabla 2. Listado de Actividades Proceso de Recepción [Fuente: Elaboración propia]**



### 1.1.3 Proceso de consumo del huésped:

En la figura 3, se muestra el diagrama de proceso que se lleva a cabo en el hotel ante el consumo de productos que ofrece el hotel al huésped durante su estadía

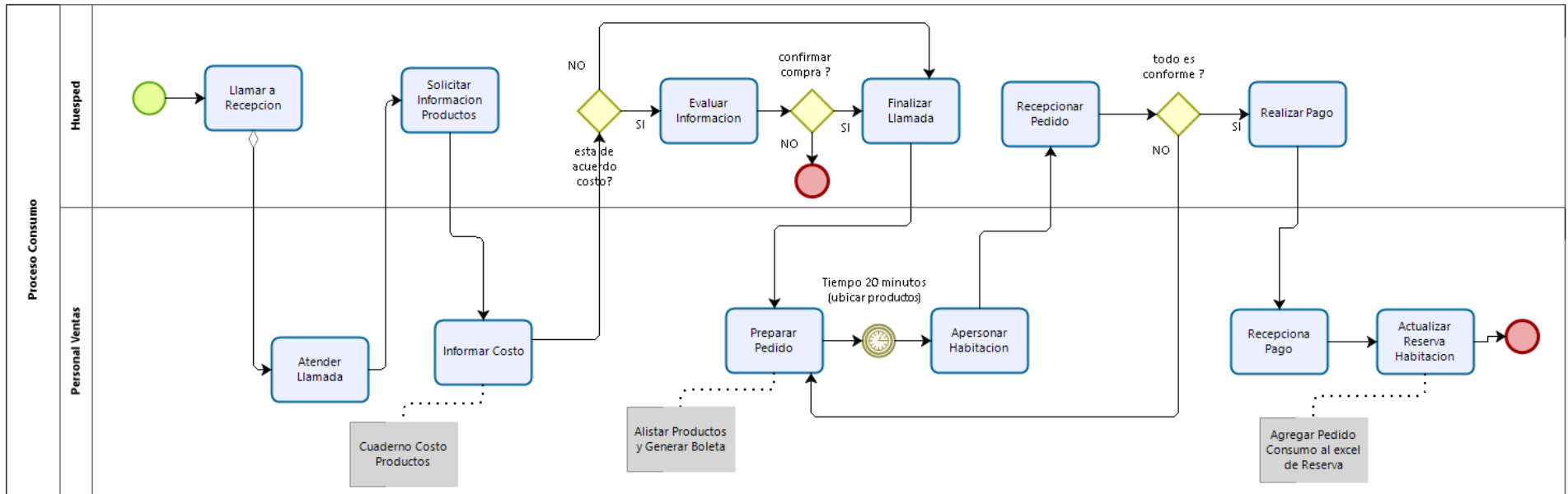


Figura 3. Proceso de Consumo del Huésped. [Fuente: Elaboración propia]

En la tabla 3, se listan las actividades con los tiempos de duración que conlleva su ejecución ante el consumo de los productos por parte del huésped.

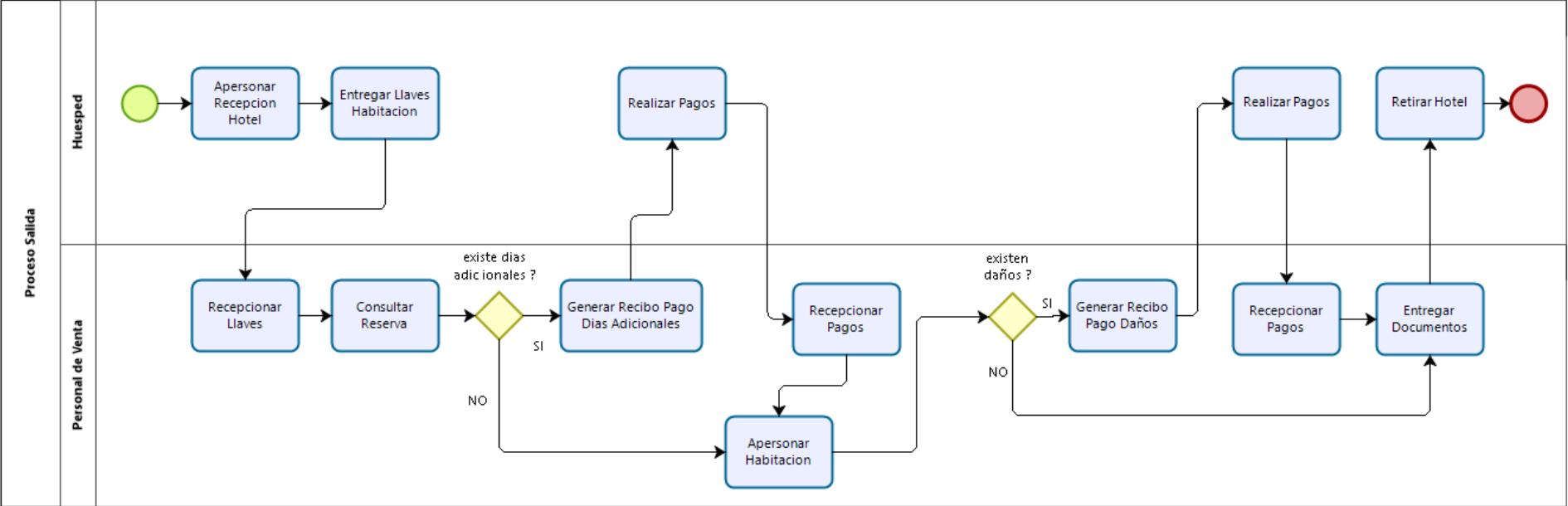
<b>PROCESO CONSUMO</b>					
<b>No</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tipo de Actividad</b>			<b>Tiempo (Min.)</b>
		<b>VA</b>	<b>Control</b>	<b>Otros</b>	
1	Llamar a Recepción			X	10
2	Atender Llamada			X	6
3	Solicitar Información Productos		X		5
4	Informar Costos	X			5
5	Evaluar Información			X	4
6	Finalizar Llamada			X	2
7	Preparar Pedido		X		15
8	Apersonar Habitación			X	10
9	Recepcionar Pedido		X		5
10	Realizar Pago	X			3
11	Recepcionar Pago		X		4
12	Actualizar reserva Habitación		X		3
				<b>Total</b>	72

**Tabla 3. Listado de Actividades Proceso de Consumo [Fuente: Elaboración propia]**



**1.1.4 Proceso de salida del huésped:**

En la figura 4, se muestra el diagrama de proceso que se lleva a cabo en el hotel ante la culminación de la estadía del huésped en el hotel



**Figura 4. Proceso de Salida del Huésped. [Fuente: Elaboración propia]**

En la tabla 4, se listan las actividades con los tiempos de duración que conlleva su ejecución ante la culminación de la estadía en el hotel por parte del huésped.

PROCESO SALIDA					
No	Actividades	Tipo de Actividad			Tiempo (Min.)
		VA	Control	Otros	
1	Apersonar recepción Hotel			X	3
2	Entregar Llave Habitación	X			3
3	Recepcionar Llaves		X		3
4	Consultar Reserva		X		5
5	Generar Recibo Pago Días Adicionales			X	3
6	Realizar Pago		X		4
7	Recepcionar Pago		X		5
8	Apersonar Habitación			X	10
9	Generar Recibo Pago Daños		X		5
10	Realizar Pago		X		4
11	Recepcionar Pago		X		5
12	Entregar Documentos	X			4
13	Retirar Hotel			X	3
				<b>Total</b>	53

**Tabla 4. Listado de Actividades Proceso de Salida [Fuente: Elaboración propia]**

Para la atención al cliente en el Hospedaje Wasi Tur, se pudo evidenciar las deficiencias que cuenta, puesto que para reservar una habitación, esto lo puedes realizar por vía teléfono o acercarse a dicho establecimiento; para el registro de los nuevos clientes, el hospedaje lo hace en un cuaderno aparte, después teniendo en cuenta que una vez instalado el cliente, los pedidos de los clientes y reservas de comidas siempre tienen que hacerse de manera personal, y más aún que no están registrados con datos completos y certificados, puesto que el local es muy solicitado por la misma ubicación que tiene.

Sintetizando el problema, los datos informativos de la empresa cubre un mal manejo para la atención del cliente, debido a que todo parte de la reserva de habitación que puede hacer el cliente, puesto que la empresa considera que la persona tiene que acercarse a realizar el pago del 50% del servicio (pago presencial), para luego cancelar lo que falta el día que ocupan dichas habitaciones, por consiguiente para el registro ya se mencionó que lo realizan mediante el software del Excel, los pedidos u otros servicios que desea adquirir el cliente tiene es de manera engorrosa, esto debido a que el propio cliente tiene que ir a buscar de lo que desea, es decir, la empresa no busca facilitar y dar comunidad posible al cliente mediante la atención rápida, oportuna y generar la satisfacción de los mismos, mediante la información oportuna de los servicios del Hospedaje.



## **1.2 Problema de la investigación**

### **1.2.1 Problema General**

¿En qué medida el desarrollo de un Sistema de Información influye en la mejora del proceso de atención al cliente en el hospedaje Wasi Tur?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ¿En qué medida el nivel de funcionalidad del Sistema de Información influye en la mejora del proceso de atención al cliente en el hospedaje Wasi Tur?
- ¿En qué medida el nivel de fiabilidad del Sistema de Información influye en la mejora del proceso de atención al cliente en el hospedaje Wasi Tur?
- ¿En qué medida el nivel de usabilidad del Sistema de Información influye en la mejora del proceso de atención al cliente en el hospedaje Wasi Tur?
- ¿En qué medida el nivel de eficiencia del Sistema de Información influye en la mejora del proceso de atención al cliente en el hospedaje Wasi Tur?

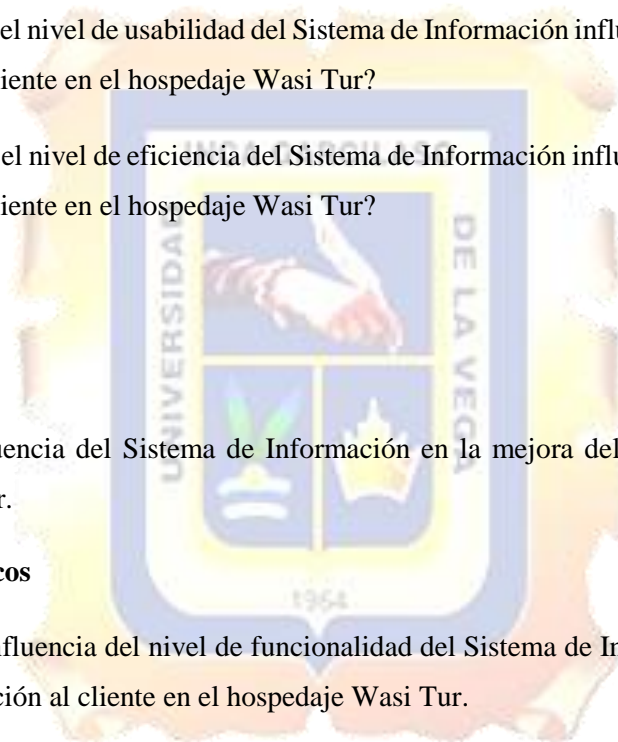
## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la influencia del Sistema de Información en la mejora del proceso de atención en el hospedaje Wasi Tur.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la influencia del nivel de funcionalidad del Sistema de Información en la mejora del proceso de atención al cliente en el hospedaje Wasi Tur.
- Determinar la influencia del nivel de fiabilidad del Sistema de Información en la mejora del proceso de atención al cliente en el hospedaje Wasi Tur.
- Determinar la influencia del nivel de usabilidad del Sistema de Información en la mejora del proceso de atención al cliente en el hospedaje Wasi Tur.
- Determinar la influencia del nivel de eficiencia del Sistema de Información en la mejora del proceso de atención al cliente en el hospedaje Wasi Tur.



## 1.4 Justificación

De acuerdo a esta realidad la implementación de los sistemas informáticos de gestión hotelera (SIGH) permite la optimización del tiempo en que la empresa, gestiona los procedimientos de atención, registro y la seguridad del huésped durante su estadía. Es fundamental que los SIGH actuales sigan evolucionando hacia nuevos sistemas que cubran totalmente todos los procesos realizados en el hotel.

Es importante mencionar además que la presente investigación se justifica metodológicamente, debido a que los instrumentos, herramientas o métodos podrán ser aplicados para otro objeto de estudio, generando la solución de problemas de organizaciones pertenecientes al mismo rubro, además de que mejorará la calidad de servicio otorgado por el hospedaje Wasi Tur en el Distrito de Saposoa, Región de San Martín.

Beneficios del Sistema de Información para la Mejora del Proceso de Atención al Cliente en el Hospedaje Wasi Tur:

- Atención más rápida y eficiente hacia los clientes.
- Acceso rápido y oportuno de la información histórica tanto en alquileres, ventas directas y reservas.
- Mejor control de los accesos al sistema por parte de los usuarios y el control monetario.
- Seguridad en la información almacenada.
- Apoyo en la toma de decisiones, con los diferentes reportes que tiene el sistema.

## 1.5 Alcance

El alcance del presente trabajo permitirá optimizar y mejorar la atención de los clientes, por medio de un Sistema de Información en el Hospedaje Wasi Tur que se encuentra ubicado en el Jr. San Martín N° 333, Distrito de Saposoa, Provincia de Huallaga, Región San Martín.

Para el desarrollo del Sistema de Información se considera las siguientes herramientas:

- **Power Builder 11.5**

Según (Albrecht & Gaffiney, 1983) citado en Vilela (2014). Es una herramienta de desarrollo de clase empresarial desarrollada por la empresa Sybase. PowerBuilder es orientada a objetos y permite el desarrollo de diferentes tipos de aplicaciones y componentes para ejecutar arquitecturas cliente/servidor, distribuidas y Web.

## **Principales características**

PowerBuilder incluye, dentro de su ambiente integrado de desarrollo, herramientas para crear la interfaz de usuario, generar reportes y tener acceso al contenido de una base de datos. También incluye un lenguaje de programación llamado **Powerscript**, el cual es usado para especificar el comportamiento de la aplicación en respuesta a eventos del sistema o del usuario, tal como cerrar una ventana o presionar un botón.

- **Sql Anywhere 9.02**

Adaptive Server Anywhere

Es un Sistema administrador de bases de datos relacionales (RDBMS) de alto rendimiento, que dentro de su funcionalidad incluye gestión de transacciones, un optimizador de consultas auto-afinable, integridad referencial, procedimientos almacenados Java y SQL, triggers, bloqueo a nivel de registro, programación de eventos y recuperación automática. ASA es desarrollado por Anywhere. (Barata, 2004)

## **Principales características**

Según De la torre (2015) Las principales características de Adaptive Server Anywhere son:

### **Fácil Administración**

ASA incluye características de auto-administración y auto-afinamiento que están enfocadas a minimizar la necesidad de un Administrador de la Base de Datos (DBA). Poderosas herramientas gráficas de desarrollo, incluyendo un editor de consultas, un depurador de procedimientos almacenados y una herramienta para el monitoreo de la sincronización de datos.

### **Rendimiento y escalabilidad**

ASA está diseñada para soportar altos volúmenes de usuarios y datos. El alto rendimiento se consigue con tan solo instalarlo, a través de su optimizador auto-afinable y algoritmos innovadores para el procesamiento de consultas SQL. ASA soporta una amplia variedad de plataformas, desde potentes servidores con múltiples procesadores, hasta dispositivos móviles con PocketPC, en donde requiere alrededor de 4 MB de memoria.

### **Seguridad**

ASA incluye opciones de cifrado de 128 bits, tanto para comunicaciones como para el archivo de la base de datos. El cifrado de la comunicación protege la confidencialidad e integridad de los datos en la medida en que viajan entre el dispositivo cliente y el servidor de bases de datos.

- **Modelador Rational Rose**

De acuerdo (Terry Quatrany 1999) citado en Vilela (2014). Rational Rose es una herramienta de diseño orientada a objetos, que da soporte al modelado visual, es decir, que permite representar gráficamente el sistema, permitiendo hacer énfasis en los detalles más importantes, centrándose en los casos de uso y enfocándose hacia un software de mayor calidad, empleando un lenguaje estándar común que facilita la comunicación.

Proporciona mecanismos para realizar la Ingeniería Inversa, es decir, que a partir del código se pueda obtener información sobre su diseño; adicionalmente permite generar código en diferentes lenguajes a partir de un diseño en UML, brinda la posibilidad de que varias personas trabajen a la vez, permitiendo que cada desarrollador opere en un espacio de trabajo privado que contiene el modelo completo y permite que tenga un control exclusivo sobre la propagación de los cambios en ese espacio de trabajo.

El alcance de la solución abarca los siguientes módulos:

- **Módulo de Reservas**

Las operaciones del módulo de reservas permitirán apartar un espacio en tiempo y servicios para una o varias personas dentro del hospedaje, en forma ágil y confiable para el usuario. Esto se hace controlando toda la información referente a la ocupación y disponibilidad de habitaciones, habitaciones fuera de servicio, pre-registro, reservas garantizadas, confirmadas o no confirmadas.

- **Módulo de Recepción**

Este módulo permitirá controlar y actualizar la ocupación del alojamiento y la disponibilidad de cuartos, así como la correcta aplicación de tarifas. El registro de huéspedes en el alojamiento se realizará de manera dinámica mediante una reservación o a través de una cuenta directa (walk in).

- Permite realizar el pago (hospedaje y consumos) en forma total o parcial; estos pagos pueden ser en efectivo, con tarjeta, cortesía, depósitos u otra forma de pago que crea conveniente.
- Permite imprimir los comprobantes de pago (boleta y factura).

- **Módulo de Restaurant**

Este módulo permite lo siguiente:

- Registrar los consumos en restaurant que pueden ser de personas que consumen directamente o de los huéspedes.
- Permite el control de las comandas o vales emitidos en restaurant.

- Permite imprimir facturas o boletas.
- Permite el reporte de ventas directas por producto o servicio.

- **Modulo Reportes**

Este módulo proporciona información estadística con acumulados diarios, mensuales y anuales referentes a la producción de cuartos/noche y tarifas generadas; tipos de huésped, procedencia, nacionalidad, tipo de cuarto, ingresos.

Al indicar el reporte solicitado, el módulo proporciona la siguiente información: cantidad de habitaciones registradas, número de huéspedes, tarifa promedio e ingreso total.



## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

En el campo de la investigación, en relación con el problema planteado se han encontrado los siguientes antecedentes, luego de revisar varias bibliografías:

- **Vilela (2014)**, en su tesis **“Desarrollo e implementación de un sistema de Gestión administrativa para el hotel Dorado del Cantón Playas”**. (Tesis pregrado). **Universidad Estatal Península de Santa Elena. La libertad – Ecuador**. Tuvo como objetivo diseñar e implementar una aplicación informática, en plataforma web, que permita automatizar la gestión administrativa y operativa del Hotel Dorado del Cantón Playas para brindar un servicio de calidad y eficiencia. Los resultados del estudio fueron:

Se establecieron los criterios y conceptos que permiten analizar un problema y la posible solución al objeto de estudio, indicando los procesos y procedimientos para mejorar el sistema de gestión administrativa en una institución que contenga una estructura organizacional se utilizaron esquema de símbolos y diagramación en formato UML. Donde concluye que con la implementación del sistema el hotel contará con un valor agregado como complemento del bien o servicio principal, constituyéndose en una parte del servicio al huésped con lo cual se desean satisfacer de mejor manera reducir el tiempo de la administración de la reservación y pagos, facilitando la gestión sistemática de las actividades por medio de una herramienta web, ofreciendo al turista un mejor servicio (p.110).

- **De la Torre (2015)**, en su tesis **“Diseño e implementación de un sistema de Gestión de control de No show para el hotel Sheraton Quito”**. (Tesis pregrado). **Universidad de especialidades turísticas. Quito – Ecuador**. Tuvo como objetivo diseñar e implementar un sistema de gestión de control de no show para El Hotel Sheraton Quito, con la finalidad de ayudar a la administración a conocer la situación real y que pueda tomar las mejores decisiones, obteniendo una herramienta que ayude a optimizar la venta de habitaciones. El tipo de investigación fue descriptiva, casi experimental. La muestra estuvo conformada por toda la empresa Sheraton de Ecuador. Generó la siguiente conclusión:

El hotel Sheraton Quito cuenta con un manual de funciones para el desarrollo de las actividades y tareas, siendo confusas y de difícil comprensión. Adicionalmente, no existe un proceso establecido y estandarizado para el manejo de no shows. Asimismo, los hoteles al ser parte de la industria hotelera tienen como principal giro de negocio la venta de alojamiento esporádico y la calidad del mismo depende mucho de una buena gestión de procesos, que permite llevar a cabo las actividades de una forma ordenada y estandarizada. (p.84).



- **Posso (2014)**, en su tesis “**Aplicación Web para la Gestión Hotelera, en el hotel Sierra Norte de la Ciudad de Ibarra**”. (Tesis pregrado). **Universidad Regional Autónoma de los Andes “Uniandes”**. **Ibarra – Ecuador**. Tuvo como objetivo implantar una Aplicación Web para la gestión hotelera en el Hotel “Sierra Norte” de la ciudad de Ibarra, mediante la fundamentación teórica de los procesos de gestión hotelera, el diagnóstico de los procedimientos actuales del hotel, el desarrollo de la aplicación web y la validación de la propuesta. El tipo de investigación desarrollada es la aplicada – bibliográfica. La muestra estuvo constituida por 151 personas. Generó la siguiente conclusión:

Una buena gestión hotelera permitió obtener una mayor rentabilidad a los propietarios y satisfacción a los clientes, para ello fue necesario conocer en forma detallada los procesos que se manejaban en el hotel con la finalidad de determinar las mejores herramientas que permitan la automatización de los mismos. La implementación de la Aplicación Web dio la posibilidad a las personas encargadas de la administración del hotel, registrar con mayor rapidez y agilidad la información de los clientes y mantener una base de datos actualizada, aprovechando los recursos tecnológicos que dispone y el rendimiento del sistema. (p.71).

- **Gómez (2012)**, en su tesis “**Creación, Gestión y Administración de un Sistema de Gestión Hotelero**”. (Tesis pregrado). **Universidad Carlos III de Madrid**. **Madrid – España**. Tuvo como objetivo implantar el sistema de gestión hotelera cumpliendo con los requisitos principales y secundarios. El tipo de investigación fue Descriptiva. La muestra estuvo constituida por 20 hoteles de la ciudad. De las cuales permitió generar la siguiente conclusión:

Existía mucha información en la web que no estaba interconexionada. Muchos proyectos estaban registrados con licencias creative commons pero la mayoría habían sido abandonados sin terminar. Otra gran cantidad de software no seguía precisamente la filosofía del código abierto, que podría decirse que es “no repitas el software que hace otro, sino adáptalo y mejóralo”. Por otra parte, estaban los empresarios o los centros educativos de formación de empresarios, que, aun precisando ese software, no tenían la facilidad de acceder a él por su dispersión y falta de continuidad, lo que crea desesperación e impotencia y lleva a que compren los servicios de un programa completo (p.107).

- **Martínez (2015)**, en su tesis “**Los sistemas de información en el Sector Hotelero: Un Modelo de Éxito**”. (Tesis posgrado). **Universidad de Girona**. **Madrid – España**. Tuvo como objetivo determinar si dicho sistema de información es la adecuada para el cumplimiento de las metas. El tipo de investigación fue descriptiva – explicativa. La muestra estuvo compuesta por las empresas hoteleras de la ciudad. De las cuales generó la siguiente conclusión:

Los beneficios del uso de las tecnologías de la información, que características de los hoteles afectan a su uso, que se debe tener en cuenta para adoptar nuevas tecnologías y que barreras y problemas presenta su adopción. Los resultados del estudio empírico son la valoración de diferentes



aspectos del uso de los sistemas de información en los hoteles españoles, como las características del sistema, la satisfacción o el impacto en el funcionamiento y el servicio que da el hotel, y como se encuentran relacionados entre sí. También se recogen recomendaciones para el sector en la adopción y uso de las tecnologías y de los sistemas de información, las limitaciones del estudio y futuras líneas de investigación. (p. 428).

- **Palacios (2015), en su tesis “Modelamiento de un sistema de Gestión para la sociedad Hotelera Irpe S.A.C – Tumbes, 2015”. (Tesis pregrado). Universidad Católica Los ángeles de Chimbote. Piura – Perú.** Tuvo como objetivo el Modelamiento de un Sistema de Gestión para la Sociedad Hotelera IRPE. S.A.C. TUMBES – 2015. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental siendo el tipo de investigación descriptivo y de corte transversal. Se contó con una población muestral constituida por 20 empleado. Llegando a las siguientes conclusiones:  
El 80% de empleados encuestados consideró que Si es necesario el Modelamiento de un Sistema de Gestión y el 70% de los empleados encuestados consideró que No se encuentran satisfechos con el Sistema de Gestión Actual que se utiliza en la Sociedad Hotelera IRPE. S.A.C. Lo cual permitió la siguiente conclusión: resulta beneficioso el Modelamiento de un Sistema de Gestión para la Sociedad Hotelera IRPE. S.A.C. – 2015. (p.15).
- **Umiri (2015), en su tesis “Sistema de Administración y control de Inventario de almacén basado en componentes para el hotel Casa Andina Puno”. (Tesis pregrado). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliana – Perú.** Tuvo como objetivo Implementar un sistema utilizando ingeniería de software basado en componentes para la administración y control interno de inventario de almacén para el Hotel Casa Andina Puno. La investigación fue de tipo Aplicada en nivel explicativo. La muestra estuvo constituida por 384 trabajadores. De las cuales permitió generar la siguiente conclusión:  
La implantación de un sistema de control de inventario es una buena decisión para el hotel casa andina, porque permite el control de sus bienes tecnológico. Este sistema permite tener el control de información de todos los equipos tecnológicos del Hotel y así poder hacer una renovación en caso de deterioro y tener un control en caso de pérdida o robo. El sistema desarrollado apoya los procesos de inventario y ayudará al jefe de TI del Hotel Casa Andina a la oportuna toma de decisiones mediante informes emitidos por el sistema sobre las deterioro, pérdidas y compras de nuevos equipos que realiza el hotel en un periodo de tiempo. (p.80).

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 Sistema de Información

Conocida la variable se puede identificar mediante las teorías de varios autores que el sistema de información:

Para Fernández (2013), menciona que es el conjunto de elementos que se encuentran vinculados entre todos, con el propósito aportar en el cumplimiento de metas y funciones dentro de una institución u organización. Para aquello es imprescindible el equipo informático para que el desarrollo del sistema de información pueda estar operativo para el uso de las personas que integran la organización. (p.22)

Asimismo, para Flores (2017), señala que el sistema de información es un conjunto de elementos que se relacionan entre sí, con el fin de mejorar la atención de las exigencias de los clientes por la información de la organización, lo cual aportara para incrementar el nivel de conocimientos que facilite para la mejora de toma de decisiones y el mejor desarrollo de las acciones de la empresa. (p.64)

Del mismo modo, Elizondo & Sarabia (2015), infiere que el sistema de Información cuenta con 4 procesos básicos para su desarrollo siendo:

- **Ingreso de información**

Entendida como el proceso donde el Sistema de información adopta los datos que necesita para procesar toda la información obtenida. Existen dos tipos de entrada tanto las ser manuales o automáticas. Las manuales son aquellas que se proporcionan en forma directa por el usuario, mientras que las automáticas son datos o información que provienen o son tomados de otros sistemas o módulos. Esto último se denomina interfaces automáticas.

- **Almacenamiento de información**

El almacenamiento es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sección o proceso anterior. Esta información suele ser almacenada en estructuras de información denominadas archivos.

- **Procesamiento de la información**

Permite la transformación de los datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones. Es la capacidad del Sistema de Información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida.

- **Egreso de información**

Es la capacidad del sistema para producir la información procesada o sacar los datos de entrada al exterior. La salida es la capacidad de un Sistema de Información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. (pág. 44)

### 2.2.2 Atención al Cliente

La atención al cliente según varios autores está señalada como:

Para Francois (2015), la atención al cliente se refiere la calificación que señala o percibe el cliente de una empresa o institución. Donde se evidencia que la calidad de un producto o servicio no solo lo determina los directivos, sino por el contrario como un apoyo a las necesidades e insatisfacciones de los clientes. Además, no es lo que se ha planificado en las mediciones objetivas, sino más bien consiste en cómo perciben los clientes, de manera más o menos subjetiva, lo que se ha planificado de la calidad” (p. 43).

Asimismo, para Peña (2015), refiere que la atención al cliente es un componente crítico en la percepción del cliente; en el caso de los servicios. En casos donde el servicio al cliente o los servicios se ofrecen en combinación con un producto físico, la calidad en el servicio también es un factor determinante en su satisfacción. (p. 52).

Ruivo, P., Oliveira, T. y Neto, M. (2012), mencionan que cualquier tentativa para conceptualizar el producto del servicio, o el servicio como producto, tiene que basarse en una perspectiva del cliente. Con demasiada frecuencia, solo los aspectos internos y con demasiada poca la información sobre la investigación de mercado, o la comprensión demasiado limitada del punto de vista de los clientes, guían el concepto de conceptualización de los servicios que se ofertan en el mercado. Sin embargo, una buena planificación no implica automáticamente una buena realización. (p. 35).

### 2.2.3 Proceso de atención al cliente

Para Villanueva (2015), menciona que para un adecuado control de los procesos de servicio al cliente puede garantizar mayor fidelización de una marca, así como garantizar un mayor número de clientes, tenemos los siguientes elementos:

- **Las exigencias del usuario**

La primera herramienta para mejorar y analizar la atención de los clientes es simplemente preguntarse como empresa lo siguiente:

- ¿Quiénes son mis clientes?: Determinar con qué tipos de personas va a tratar la empresa.
- ¿Qué buscarán las personas que voy a tratar?: Consiste en tratar de determinar las necesidades básicas (información, preguntas, material) de la persona con que se va a tratar.

- ¿Qué servicios brinda en este momento mi área de atención al cliente?: Determinar lo que existe.
  - ¿Qué servicios fallan al momento de atender a los clientes?: Determinar las falencias mediante un ejercicio de auto evaluación.
  - ¿Cómo contribuye el área de atención al cliente en la fidelización de la marca y el producto y cuál es el impacto de la gestión de atención al cliente?: Determinar la importancia que el proceso de atención al cliente tiene en la empresa.
  - ¿Cómo puedo mejorar?: Diseño de políticas y estrategias para mejorar la atención.
- **Estudio de mercado de servicio con los clientes**  
Este punto es fundamental. En muchas ocasiones las empresas colocan simples buzones de quejas pensando que con esto van a mejorar su servicio de atención integralmente. Un correcto control de atención, debe partir de información más especializada, en lo posible personal y en donde el consumidor pueda expresar claramente sus preferencias, dudas o quejas de manera directa. Siempre debe existir una persona responsable, de controlar, atender e investigar sobre las preferencias, molestias, reclamos o aclaraciones de los usuarios.
  - **Análisis del comportamiento de atención**  
Tiene que ver con la parte de atención personal del cliente: Reglas importantes para la persona que atiende: Mostrar atención, tener una presentación adecuada, atención personal y amable, tener a mano la información adecuada, expresión corporal y oral adecuada. El trato personalizado, es la mejor manera de “amarrar” y “fidelizar clientes”.
  - **Estimulación y premiación**  
La motivación del trabajador es un factor fundamental en la atención al cliente. El ánimo, la disposición de atención y las competencias, nacen de los dos factores fundamentales:
    - **Valoración del trabajo:** Hay que saber valorar el trabajo personalizado.  
Instrumentos: Remuneración monetaria adicional, sistemas de bonos o comisiones, etc.
    - **Motivación:** Se deben mantener motivadas a las personas que ejercen la atención del trabajador.
    - **Instrumentos:** Incentivos en empresa, condiciones laborales mejores, talleres de motivación, integración, dinámicas de participación etc. (p.72)

#### 2.2.4 Componentes del proceso de atención al cliente

Para Llamosas (2015), menciona que los elementos para un adecuado proceso de atención al cliente son:

**Seguridad.** - Es bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.

- **Creencia.** - Hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y modestos, no sobre prometer o mentir con tal de realizar la venta.
- **Comunicación.** - Se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente-empresa.
- **Empatía.** - no se trata de sonreírles en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea en un caso sería por orientarnos en su lugar.
- **Sociabilidad.** - Para dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente en sitio, hay que establecer un conducto regular dentro de la organización para este tipo de observaciones.
- **Cortesía.** - Tensión, simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindarles una gran atención.
- **Profesionalismo.** - Pertenencias de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización, recuerda que no solo las personas que se encuentran en el frente hacen el servicio si no todos.
- **Capacidad de respuesta.** - Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- **Fiabilidad.** - Es la capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas. Este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.
- **Elementos Tangibles.** - Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuada y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente.

### 2.2.5 Indicadores de evaluación de calidad

La calidad de cualquier tipo de sistema es un concepto complejo de definir, implica la necesidad de contar con parámetros que permitan establecer los niveles mínimos que un sistema debe alcanzar para considerarse de calidad. Por ello, ante la necesidad de contar con un esquema de evaluación de calidad de software, es que se desarrollan los denominados estándares de calidad. Así, un estándar es un conjunto de reglas o normas que deben cumplir los productos o procesos que dicen adherirse al mismo (Gómez, 2016).



Según Rubio, Gómez, & letón (2017) citado de (Muñoz, Piattini, & Moraga, 2010), la calidad se divide en un conjunto de factores o características, las cuales a su vez se suelen subdividir en subfactores y subcaracterísticas. Una propuesta que utiliza este enfoque y que está muy extendida es el estándar internacional ISO/IEC 9126. (p. 45)

ISO 9126 establece que cualquier componente de la calidad del software puede ser descrito en términos de una o más de seis características básicas, las cuales son, funcionalidad, fiabilidad, usabilidad, eficiencia, mantenibilidad y portabilidad, cada una de las cuales se detalla a través de un conjunto de sub-características que permiten profundizar en la evaluación de la calidad de productos de software (Rubio, Gómez, & letón (2017) citado de Figueroa, 2010).

Los indicadores de evaluación de calidad que están definidos en la ISO/IEC 9126-1 y son utilizados para evaluar de la calidad de software según Rubio, Gómez, & letón (2017) citado de (Larry, 2010) son los siguientes:

- **Funcionalidad .-** Un conjunto de atributos que se relacionan con la existencia de un conjunto de funciones y sus propiedades específicas. Las funciones son aquellas que satisfacen las necesidades implícitas o explícitas.
  - **Adecuación.** - Atributos del software relacionados con la presencia y aptitud de un conjunto de funciones para tareas especificadas.
  - **Exactitud.** - Atributos del software relacionados con la disposición de resultados o efectos correctos o acordados.
  - **Interoperabilidad.** - Atributos del software que se relacionan con su habilidad para la interacción con sistemas especificados.
  - **Seguridad.** - Atributos del software relacionados con su habilidad para prevenir acceso no autorizado ya sea accidental o deliberado, a programas y datos.
  - **Cumplimiento funcional.**
- **Fiabilidad .-** Un conjunto de atributos relacionados con la capacidad del software de mantener su nivel de prestación bajo condiciones establecidas durante un período establecido.
  - **Madurez.** - Atributos del software que se relacionan con la frecuencia de falla por fallas en el software.
  - **Recuperabilidad.** - Atributos del software que se relacionan con la capacidad para restablecer su nivel de desempeño y recuperar los datos directamente afectados en caso de falla y en el tiempo y esfuerzo relacionado para ello.
  - **Tolerancia a fallos.** - Atributos del software que se relacionan con su habilidad para mantener un nivel especificado de desempeño en casos de fallas de software o de una infracción a su interfaz especificada.

- **Cumplimiento de fiabilidad.** - La capacidad del producto software para adherirse a normas, convenciones o legislación relacionadas con la fiabilidad.
- **Usabilidad .-** Un conjunto de atributos relacionados con el esfuerzo necesario para su uso, y en la valoración individual de tal uso, por un establecido o implicado conjunto de usuarios.
  - **Aprendizaje.** - Atributos del software que se relacionan al esfuerzo de los usuarios para reconocer el concepto lógico y sus aplicaciones.
  - **Comprensión.** - Atributos del software que se relacionan al esfuerzo de los usuarios para reconocer el concepto lógico y sus aplicaciones.
  - **Operatividad.** - Atributos del software que se relacionan con el esfuerzo del usuario para la operación y control del software.
  - **Atractividad**
- **Eficiencia .-** Conjunto de atributos relacionados con la relación entre el nivel de desempeño del software y la cantidad de recursos necesitados bajo condiciones establecidas.
  - **Comportamiento en el tiempo.** - Atributos del software que se relacionan con los tiempos de respuesta y procesamiento y en las tasas de rendimientos en desempeñar su función.
  - **Comportamiento de recursos.** - Usar las cantidades y tipos de recursos adecuados cuando el software lleva a cabo su función bajo condiciones determinadas.
  - **Mantenibilidad .-** Conjunto de atributos relacionados con la facilidad de extender, modificar o corregir errores en un sistema software.
  - **Estabilidad.** - Atributos del software relacionados con el riesgo de efectos inesperados por modificaciones.
  - **Facilidad de análisis.** - Atributos del software relacionados con el esfuerzo necesario para el diagnóstico de deficiencias o causas de fallos, o identificaciones de partes a modificar.
  - **Facilidad de cambio.** - Atributos del software relacionados con el esfuerzo necesario para la modificación, corrección de falla, o cambio de ambiente.
  - **Facilidad de pruebas.** - Atributos del software relacionados con el esfuerzo necesario para validar el software modificado.
- **Portabilidad .-** Conjunto de atributos relacionados con la capacidad de un sistema de software para ser transferido y adaptado desde una plataforma a otra.
  - **Capacidad de instalación** - Atributos del software relacionados con el esfuerzo necesario para instalar el software en un ambiente especificado.
  - **Capacidad de reemplazamiento** - Atributos del software relacionados con la oportunidad y esfuerzo de usar el software en lugar de otro software especificado en el ambiente de dicho software especificado. (p.66)



### 2.3 Glosario de términos

- **Eficiencia.** Conjunto de atributos relacionados con la relación entre el nivel de desempeño del software y la cantidad de recursos necesarios bajo condiciones establecidas (ISO/IEC 9126-1:2001, 2001). (Martínez, 2015, p.16).
- **Software.** Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de computación. (Laudon & Laudon, 2012, p.22).
- **Fiabilidad.** Un conjunto de atributos relacionados con la capacidad del software de mantener su nivel de prestación bajo condiciones establecidas durante un período establecido (ISO/IEC 9126-1:2001, 2001). (Umiri, 2015, p.12).
- **Sistema de Información.** Los sistemas de información en informática ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización. (Rabanal, 2014, p. 27).
- **Funcionalidad.** Un conjunto de atributos que se relacionan con la existencia de un conjunto de funciones y sus propiedades específicas. Las funciones son aquellas que satisfacen las necesidades implícitas o explícitas (ISO/IEC 9126-1:2001, 2001). (Rubio, Gómez, & Ietón 2017, p. 32)
- **Huésped.** Persona que se aloja en un hotel o en casa de otra persona, bien como invitado o bien pagando por ello. (Martínez, 2015, p. 65).
- **Usabilidad.** Un conjunto de atributos relacionados con el esfuerzo necesario para su uso, y en la valoración individual de tal uso, por un establecido o implicado conjunto de usuarios (ISO/IEC 9126-1:2001, 2001). (Umiri, 2015, p.18).
- **Especialización:** Es el proceso por el que un individuo, un colectivo o una institución se centra en una actividad concreta o en un ámbito intelectual restringido en vez de abarcar la totalidad de las actividades posibles o la totalidad del conocimiento. (Zhang, N., Guo, X. y Chen, G. 2013, p. 42).

## CAPÍTULO III: VARIABLES E HIPÓTESIS

### 3.1 Variables e Indicadores

#### 3.1.1 Identificación de Variables

- Variable Independiente: Sistema de Información
- Variable Dependiente: Atención al cliente

#### 3.1.2 Operacionalización de Variables

- Indicadores Variable Independiente:
  - Nivel de Funcionalidad
  - Nivel de Fiabilidad
  - Nivel de Usabilidad
  - Nivel de Eficiencia
- Indicadores Variable Dependiente:
  - Número de clientes registrados por periodo
  - Total, ventas del servicio por periodo
  - Nivel de facilidad de la reserva
  - Calidad de atención

### 3.2 Hipótesis

#### 3.2.1 Hipótesis General

El Sistema de Información influye significativamente en la mejora del proceso de atención en el hospedaje Wasi Tur.

#### 3.2.2 Hipótesis Específicas

- El nivel de funcionalidad del Sistema de Información influye significativamente en la mejora del proceso de atención al cliente en el hospedaje Wasi Tur.
- El nivel de fiabilidad del Sistema de Información influye significativamente en la mejora del proceso de atención al cliente en el hospedaje Wasi Tur.
- El nivel de usabilidad del Sistema de Información influye significativamente en la mejora del proceso de atención al cliente en el hospedaje Wasi Tur.
- El nivel de eficiencia del Sistema de Información influye significativamente en la mejora del proceso de atención al cliente en el hospedaje Wasi Tur.

### 3.3 Matriz de Consistencia

(Ver Anexo I: Matriz de Consistencia)



## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de este trabajo, se utilizó la metodología RUP. La metodología Rational Unified Process (RUP) basado en UML (Unified Modeling Language) Es un producto del proceso de ingeniería de software que proporciona un enfoque disciplinado para asignar tareas y responsabilidades dentro de una organización del desarrollo. Su meta es asegurar la producción del software de alta calidad que resuelve las necesidades de los usuarios dentro de un presupuesto y tiempo establecidos. (Kruchten, 2013)

El RUP tiene dos dimensiones, según (Kruchten, 2013):

- La primera dimensión (eje horizontal) representa el aspecto dinámico del proceso y se expresa en términos de fases, iteraciones y la finalización de las fases.
- La segunda dimensión (eje vertical) representa el aspecto estático del proceso: cómo se describe en términos de componentes de proceso, disciplinas, actividades, flujos de trabajo, artefactos, y los roles.

### 4.1. Características

Según Kruchten (2013), las características esenciales del Proceso Unificado Racional (RUP) son las siguientes:

- **Dirigido por casos de uso:** Utilización de casos de uso para el desenvolvimiento y desarrollo de las disciplinas con los artefactos, roles y actividades necesarias. Los casos de uso son la base para la implementación de las fases y disciplinas del RUP. Un caso de uso es una secuencia de pasos a seguir para la realización de un fin o propósito, y se relaciona directamente con los requerimientos, ya que un caso de uso es la secuencia de pasos que conlleva la realización e implementación de un requerimiento planteado por el cliente.
- **Proceso iterativo e incremental:** Este modelo plantea la implementación del proyecto a realizar en iteraciones, donde se refina cada flujo de trabajo para determinar la existencia de nuevos requisitos por cumplir. Cada iteración tiene como entregable pequeños avances del proyecto, los cuales el cliente puede probar mientras se está desarrollando otra iteración del proyecto. RUP divide el proceso en las fases de inicio, elaboración, construcción y transición, en estas fases se realizan varias iteraciones hasta completar el proyecto en su totalidad.
- **Proceso centrado en la arquitectura:** En un sistema, la arquitectura es la organización o estructura de sus componentes más relevantes, permite tener una perspectiva clara del sistema y sus involucrados, por ello, es importante establecer una buena arquitectura, que no se vea muy afectada ante futuros cambios durante la construcción y el mantenimiento.

## 4.2. Ventajas y mejores prácticas de RUP

Según Kruchten (2013), la utilización de RUP provee a cada miembro del equipo directrices, plantillas y herramientas necesarias para que se aprovechen al máximo las siguientes mejores prácticas:

- **Desarrollo de software iterativo:** El enfoque iterativo permite llegar a una solución luego de múltiples refinamientos sucesivos. Se producen entregables que involucran al usuario para lograr detectar cambios en los requerimientos.
- **Administración de requisitos:** Este enfoque permite hallar, documentar, organizar y monitorear los requerimientos funcionales y restricciones cambiantes del sistema.
- **Desarrollo basado en componentes:** Se enfoca en un desarrollo temprano de una arquitectura robusta para no comprometer recursos por medio de una descomposición del diseño en componentes funcionales o lógicos con interfaces bien definidas, que posteriormente serán ensamblados para generar el sistema.
- **Modelado visual del software:** RUP junto con el Lenguaje Unificado de Modelado (UML), constituye la metodología estándar más utilizada para el análisis, implementación y documentación de sistemas orientados a objetos. Los modelos visuales ayudan a comunicar diferentes aspectos del software para comprender los requerimientos, entender la relación de elementos en el sistema, capturar la estructura y comportamiento de componentes, y mantener la consistencia entre el diseño e implementación.
- **Verificación de la calidad de software:** Es importante evaluar la calidad de un sistema con respecto a sus requerimientos de funcionalidad, confiabilidad y rendimiento. Permite encontrar fallas antes de la puesta en producción.
- **Control de cambios:** RUP describe como controlar, identificar y monitorear los cambios para permitir un desarrollo iterativo incremental de manera eficiente. Describe como automatizar la integración y administrar la confirmación de entregables.

## 4.3. Ciclo de Vida del Rup

Según Kruchten (2013), el ciclo de vida de RUP descompone un ciclo de desarrollo en cuatro fases secuenciales, dentro de las cuales se realizan varias iteraciones según el requerimiento del proyecto. Cada fase se concluye con un hito bien definido, un punto en el tiempo en el cual se debe realizar una evaluación para determinar si los objetivos de la fase se han cumplido. El ciclo de vida de RUP se divide en las siguientes fases:

- **Fase de inicio:** Esta fase tiene como finalidad definir el modelo del negocio y el alcance del proyecto con los stakeholders. Se identifican los actores, casos de uso, riesgos asociados al

proyecto, se propone una visión muy general de la arquitectura del software, y se produce el plan de las fases y el de iteraciones posteriores.

- **Fase de elaboración:** En esta fase se seleccionan los casos de uso que permiten definir la arquitectura base del sistema. Además, se realiza la especificación de los casos de uso seleccionados, el primer análisis del dominio del problema y la solución preliminar.
- **Fase de construcción:** Esta fase tiene como propósito completar la funcionalidad del sistema por lo que se requiere clarificar los requerimientos pendientes, administrar los cambios de acuerdo a las evaluaciones realizados por los usuarios y se realizar las mejoras para el proyecto.
- **Fase de transición:** La finalidad de esta fase requiere asegurar que el software se encuentre disponible para los usuarios finales, ajustar los errores y defectos encontrados en las pruebas de aceptación, capacitar a los usuarios y proveer el soporte técnico necesario. Se debe verificar que el producto cumpla con las especificaciones entregadas por los stakeholders.

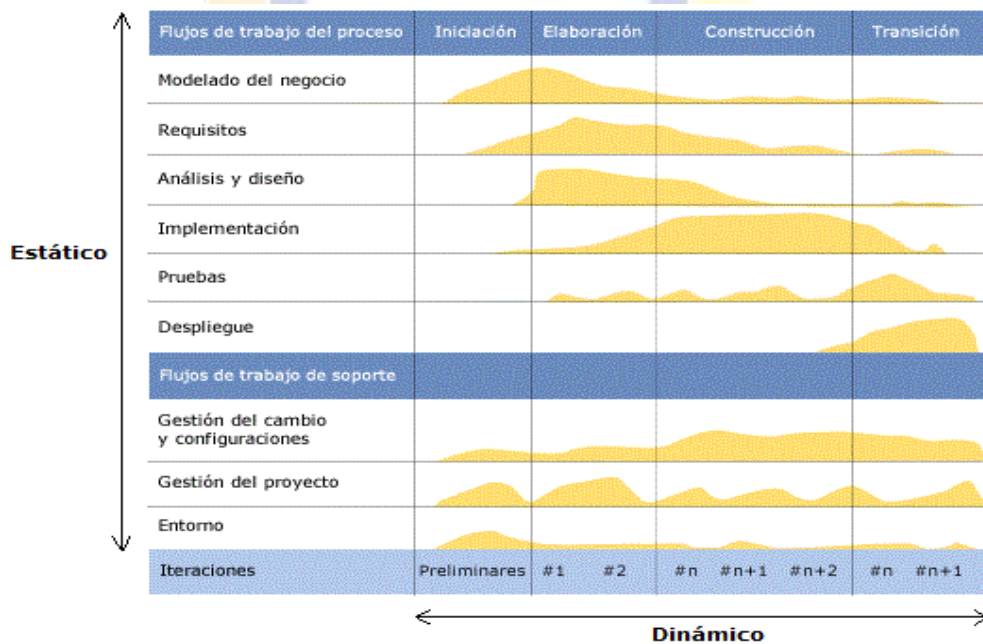


Figura 5. Fases del modelo RUP. (Kruchten, 2013)

### El Modelamiento del Negocio

Según (Yana 2013). Es una disciplina en la metodología RUP que se ve en el ámbito más amplio de la empresa. Se utiliza para entender el negocio actual, procesos y determinan la forma en que se pueden mejorar, identificar oportunidades para la automatización es una forma en que puede mejorar los procesos de negocio.

Vale mencionar que el ciclo de vida que se desarrolla por cada iteración, es llevado bajo dos disciplinas:

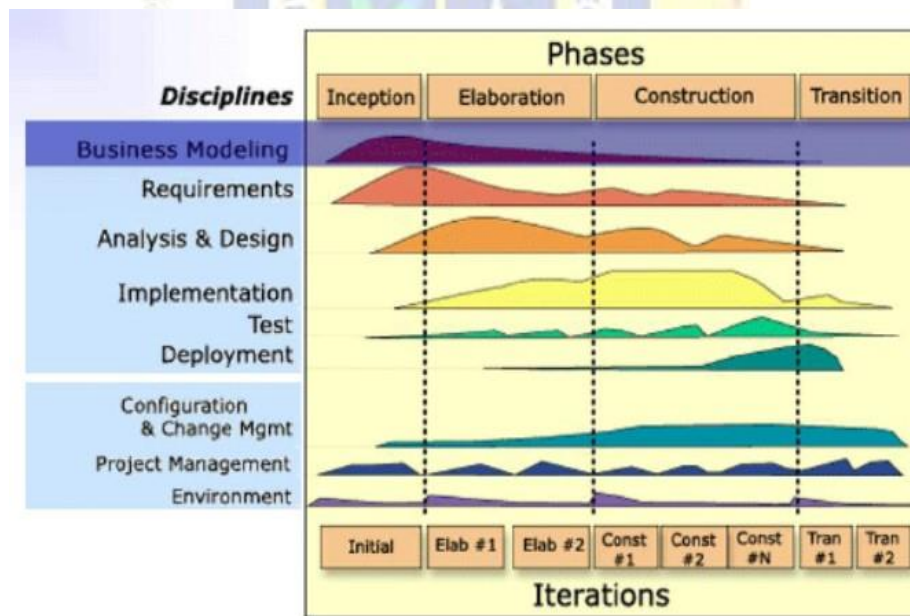


- **Disciplina de Desarrollo**

- **Modelado de Negocios:** Comprender la estructura y la dinámica de la organización, comprender problemas actuales e identificar posibles mejoras, comprender los procesos del negocio.
- **Requerimientos:** Traslado de las necesidades del negocio a un sistema automatizado.
- **Análisis y Diseño:** Traslado de los requerimientos dentro de la arquitectura de software.
- **Implementación:** Creando software que se ajuste a la arquitectura y que tenga el comportamiento deseado.
- **Pruebas:** Asegurándose que el comportamiento requerido es el correcto y que todo el solicitado está presente.

- **Disciplina de Soporte**

- **Configuración y administración del cambio:** Guardando todas las versiones del proyecto.
- **Administrando el proyecto:** Administrando horarios y recursos.
- **Ambiente:** Administrando el ambiente de desarrollo.
- **Distribución:** Hacer todo lo necesario para la salida del proyecto.



Modelado del negocio Rational Unified Process (RUP)

Figura 6. Modelado del RUP. (Yana 2013)



#### 4.4. Evaluación Comparativa entre las Metodologías

Criterios de Evaluación	RUP	SCRUM	XP	OPEN UP
Documentación	X	-	-	X
Orientada al ciclo de vida	X	X	X	X
Planificación	X	X	-	X
Verificación	X	X	X	X
Implementación	X	X	X	X
Quality Assurance	X	-	-	X

Tabla 5. Evaluación Comparativa [Fuente: Elaboración propia]

#### Comparativa de métodos para la solución del problema

Criterios de Evaluación	RUP	SCRUM	XP	OPEN UP
Documentación	Permite documentar todas las fases de desarrollo de software, por lo que se adecuada al presente trabajo	Es bastante documental, pero a su vez es considerado una metodología ágil	No tiene documentación	Permite documentar todas las fases de desarrollo de software
Orientada al ciclo de vida	Las fases están bien definidas siguiendo, y se desarrollarán de acuerdo a nuestro cronograma	Se basa en el conocimiento de un analista y la experiencia de un desarrollador	Se basa en el conocimiento de un analista y la experiencia de un desarrollador	Mantiene un ciclo de vida bien definido, pudiendo aplicarse en grandes proyecto de software
Planificación	Se realizó un planeamiento, tanto a nivel de software como de personal, para identificar los roles y tiempos	La planificación es a corto tiempo, se trabaja sobre la marcha	La planificación es a corto tiempo, se trabaja sobre la marcha	Se planifica de principio a fin lo que se hará en todas las fases de la metodología
Verificación	Se verifica que el resultado del software este de acuerdo a la fase de planificación	Se verifica y se corrige detalles en un ciclo repetitivo	Se verifica y se corrige detalles en un ciclo repetitivo	Se verifica que el resultado del software este de acuerdo a la fase de planificación

<b>Implementación</b>	Se desarrolla en base a la planificación, incluye la capacitación general y específica en el uso del software. Se escogió este método porque trabaja con todas las herramientas case de desarrollo	Se implementa y se siguen corrigiendo detalles	Se implementa y se siguen corrigiendo detalles	Esté método trabaja con herramientas case de software libre, que no es el caso de nuestro proyecto
<b>Quality Assurance</b>	Se busca que el software cumpla con los estándares de software, para garantizar la seguridad de la calidad	No tiene	No tiene	Se trabaja en el aseguramiento de la calidad

**Tabla 6. Comparativa de métodos [Fuente: Elaboración propia]**

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla N° 2, se deduce que el método más apropiado para un buen sistema de información es el RUP (Rational Unified Process), esto debido a que cuenta con características fundamentales para la elaboración del programa, como la documentación, puesto que facilita la programación de todas las etapas del software, además que cuenta con una buena planificación, verificación y mejor la implementación del software para la empresa.

#### 4.5 Tipo y nivel de investigación

Según Valderrama (2016) el tipo y nivel de investigación son los siguientes:

- **Tipo de investigación**

La investigación será de tipo Aplicada, quien determina que la investigación también es entendida como práctica, empírica, activa o dinámica, y se encuentra íntimamente ligada a la investigación básica, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para poder generar beneficios y bienestar a la sociedad. (p.39).

- **Nivel de investigación**

Infiere que la investigación es de nivel descriptivo, esto debido a que el objetivo es indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables, puesto que el procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o generalmente, más variables y proporcionar su descripción. (p.168)

#### 4.6 Diseño de investigación

Según Valderrama (2016) el diseño de la investigación es Cuasi-experimental, ya que el objetivo del investigador consiste en utilizar diseños que ofrezcan un control absoluto mediante procedimientos de aleatorización, teniendo en cuenta las variables. Estos se llaman así, ya que pueden manipular por lo menos una variable para ver su efecto y su relación con una o más variables independientes. (p. 65).

#### 4.7 Población y muestra

- **Población**

La población de la investigación estará constituida por toda la empresa Hotelera Wasi Tur, es decir los 12 trabajadores de la entidad.

- **Muestra**

La muestra de la investigación comprenderá toda la población y las respectivas áreas y procesos para la atención al cliente, como: Reserva, recepción, pedidos, servicios, etc.: lo cual equivale a 12 trabajadores de la empresa.

#### 4.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo Valderrama (2016) las técnicas e instrumentos de recolección de datos son los siguientes:

- **Técnicas**

Encuesta: Es considerada como la técnica social por excelencia, por la aplicación que es muy útil, sencilla y objetiva, es usada para indagar, explorar y recolectar datos a través de las preguntas formuladas de manera directa o indirecta a las personas que conforman la muestra. (p. 194).

- **Instrumentos**

Entrevista: Es un instrumento que consiste en un diálogo interpersonal entre el entrevistador y el entrevistado, este se puede dar a través de un formulario de preguntas con sus respectivas alternativas, estas preguntas deberán ser elaboradas de acuerdo a la circunstancia y características de desenvolvimiento y desarrollo de la entrevista. (p. 195).

#### 4.9 Artefactos

Para el desarrollo del presente proyecto, se utilizó los siguientes artefactos:

##### **Modelado del Negocio**

- Modelo de casos de uso del negocio
- Realización de casos de uso del negocio
- Matriz de proceso, servicio y funcionalidades

##### **Requisitos**

- Modelo de casos de uso
- Especificaciones de casos de uso

##### **Análisis y Diseño**

- Modelo de datos
- Diagrama de componentes
- Diagrama de despliegue

#### + Artefactos del flujo de modelado del negocio:

- **Modelo de casos de uso del negocio:** Modela el comportamiento inicial del sistema, y es aquí donde se identifican los diferentes actores, operaciones y entidades que intervienen en el sistema no automatizado.
- **Actor del negocio:** Representa un rol de algún participante externo que interactúa con el negocio.
- **Casos de uso del negocio (CUN):** Es un grupo de flujos de trabajo relacionados dentro de la organización que proporcionan valor a los actores del negocio.
- **Metas del negocio:** Es utilizado para planificar y gestionar las actividades del proceso de negocio.
- **Trabajadores del negocio:** Es un rol importante dentro de la organización, son roles no posiciones, una persona puede tener varios roles, pero una sola posición.
- **Realización de casos de uso del negocio:** Representa las actividades que se realizan en un caso de uso, incluye quienes lo realizan y que entidades se utilizan.
- **Entidades del negocio:** Es un objeto que la organización utiliza en su negocio o produce durante el curso de su negocio.
- **Matriz de proceso, servicio y funcionalidades:** Matriz que muestra la trazabilidad de los procesos, actividades, requerimientos funcionales y casos de uso.

#### + Artefactos del flujo de requisitos:

- **Modelo de casos de uso:** Conjunto de secuencias de acciones, cada secuencia representa un comportamiento del sistema, está conformado por los actores del sistema y los casos de uso.
- **Actores:** Representa un rol que realiza un grupo de usuarios que interactúan directamente con el sistema.
- **Casos de uso:** Conjunto de secuencias e interacciones entre el actor y el sistema durante un proceso, representan los objetivos y requisitos funcionales de forma comprensible para los actores involucrados.
- **Especificación de casos de uso (ECU):** Documento en que se describe, de forma textual, que hace el actor y el sistema, en conclusiones, describir los requerimientos funcionales que conforma un caso de uso.

#### + Artefactos del flujo de análisis y diseño:

- **Modelo de datos:** Describe la lógica y las representaciones físicas de la persistencia de los datos utilizados por la aplicación.
- **Diagrama de componentes:** Muestra las interfaces y dependencias entre los componentes del software, los componentes de código de fuente, código binario y ejecutable, un módulo de software puede representarse como un tipo de componente.

- **Diagrama de despliegue:** Modela la arquitectura en tiempo de ejecución de un sistema. Esto muestra la configuración de los elementos de hardware (nodos) y muestra cómo los elementos y artefactos del software se trazan en esos nodos.



## CAPÍTULO V: SOLUCIÓN TECNOLÓGICA

### 5.1 Flujo del negocio

#### 5.1.1 Modelo de casos de uso del negocio

Para el desarrollo del presente proyecto, según la figura 3, se identificaron 3 casos de uso del negocio y son los siguientes: Proceso de Recepción, Proceso de Reservas, Proceso de Restaurant.

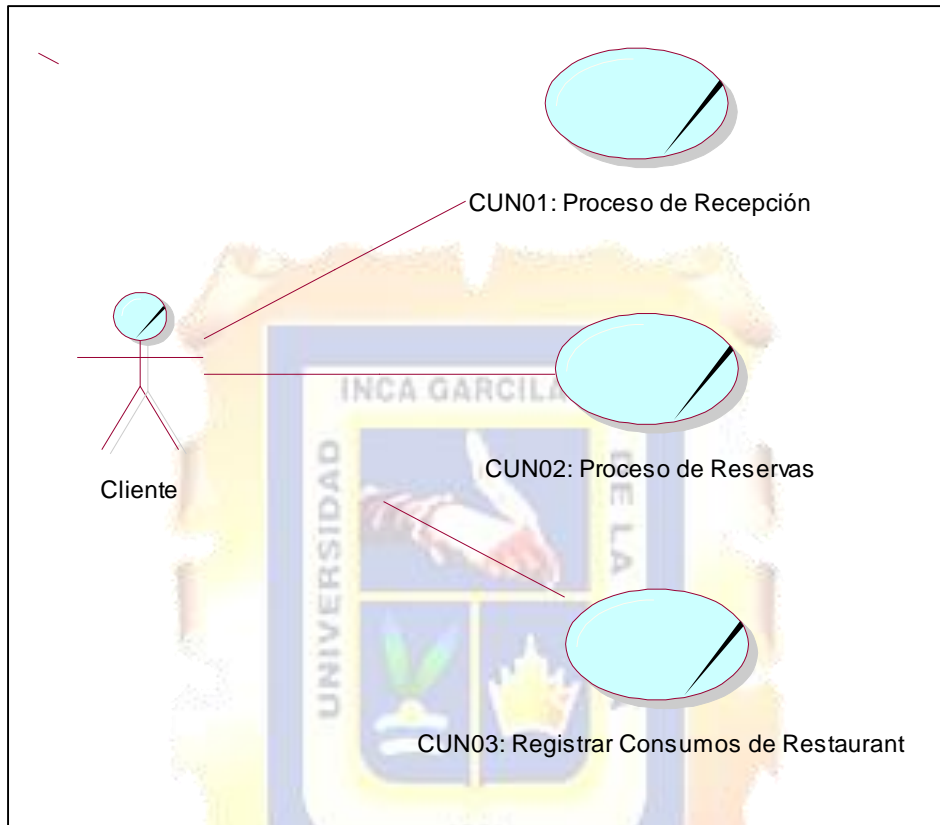


Figura 7. Modelo de Casos de Uso del Negocio [Fuente: Elaboración Propia]

#### 5.1.2 Actor del negocio

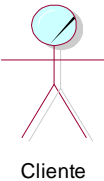
ACTOR DEL NEGOCIO	DESCRIPCIÓN
 <p>Cliente</p>	Actor externo del negocio que requiere el alquiler de una habitación, o requiere el consumo de un producto o servicio del negocio.

Tabla 7. Actor del negocio [Fuente: Elaboración propia]

### 5.1.3 Modelo de Objetos del Negocio

Describe las entidades básicas del negocio y el proceso de transformación que se realizan.

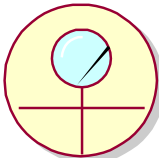
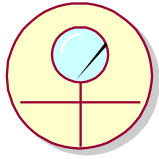
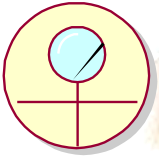
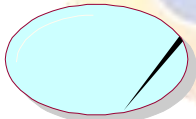
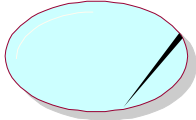
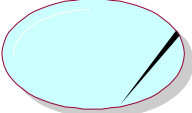
MODELO DE OBJETOS DEL NEGOCIO	DESCRIPCIÓN
 <p data-bbox="368 562 509 584">Recepcionista</p>	<p data-bbox="587 416 1428 546">Actor interno del negocio que se encarga de llevar el control de los alquileres, llevar el control de los consumos de los huéspedes, tiene interacción directa con los huéspedes, realiza los cierres de caja.</p>
 <p data-bbox="339 801 537 824">RegistradorReservas</p>	<p data-bbox="587 674 1428 752">Actor interno del negocio que se encarga de llevar el control de las reservas, emitir informes de reservaciones.</p>
 <p data-bbox="330 1039 547 1061">RegistradorRestaurant</p>	<p data-bbox="587 911 1428 990">Actor interno del negocio que se encarga de llevar el control de los ingresos y egresos relacionados al restaurant.</p>

Tabla 8. Modelo de Objetos del Negocio. [Fuente: Elaboración propia]

### 5.1.4 Casos de uso del negocio

CASO DE USO DEL NEGOCIO	DESCRIPCIÓN
 <p data-bbox="389 1487 735 1509">CUN01: Proceso de Recepción</p>	<p data-bbox="844 1339 1460 1570">Esta especificación de caso de uso, permite llevar a cabo el registro de un alquiler, registro de una habitación, registro de un cliente, registro de una empresa, registrar tarifas, procesar el cobro del alquiler incluyendo los consumos.</p> <p data-bbox="844 1592 1038 1615">Actores: Cliente</p>
 <p data-bbox="395 1807 726 1830">CUN02: Proceso de Reservas</p>	<p data-bbox="844 1641 1460 1823">Esta especificación de caso de uso, permite llevar a cabo el registro de una reserva, registrar reservas individuales, registrar reservas grupales, registrar adelantos de reserva.</p> <p data-bbox="844 1845 1038 1868">Actores: Cliente</p>



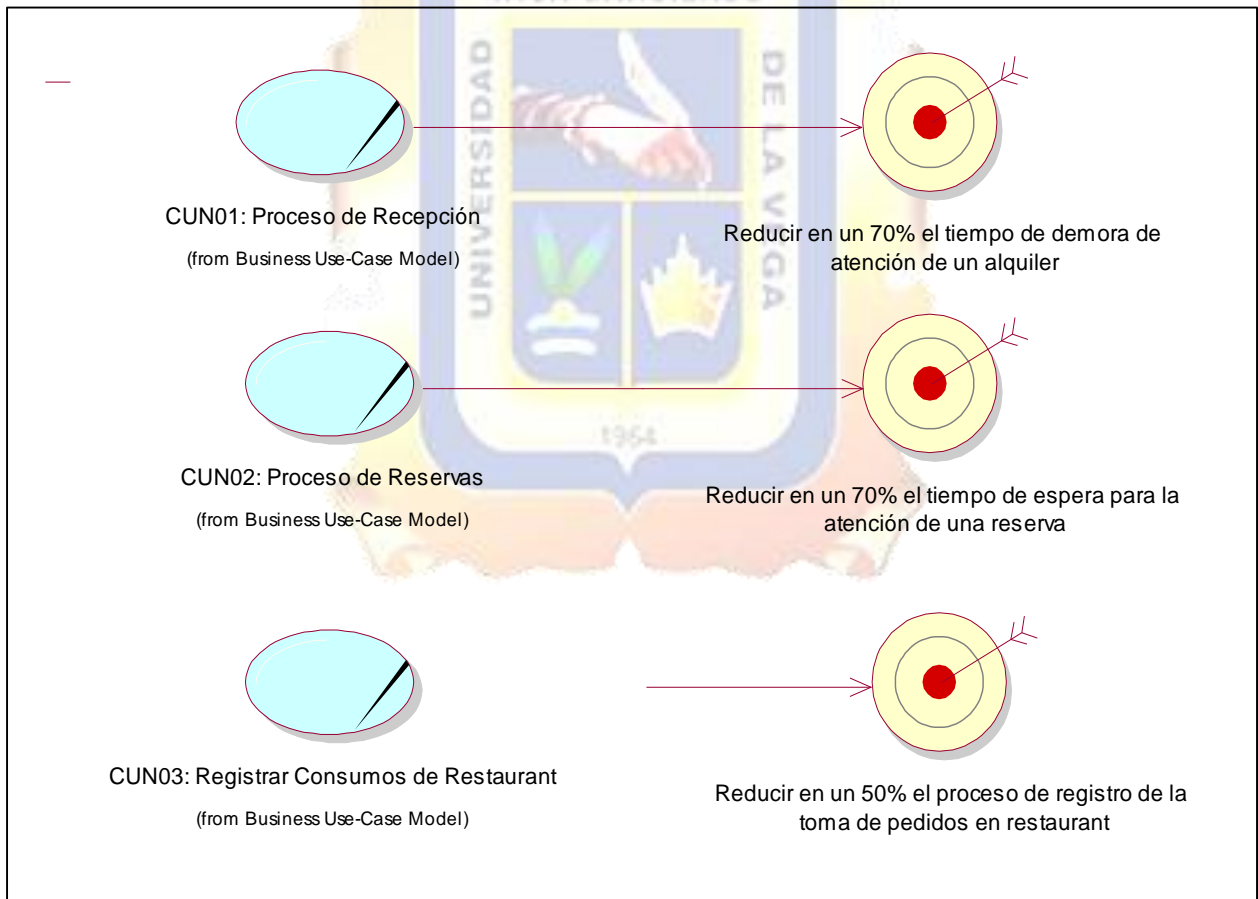
 CUN03: Registrar Consumos de Restaurant	Esta especificación de caso de uso, permite llevar a cabo el registro de un consumo en restaurant, este consumo puede ser cargado a una habitación o puede ser un consumo directo. Actores: Cliente
--	--

**Tabla 9. Casos de uso del negocio. [Fuente: Elaboración propia]**

### 5.1.5 Metas del negocio

Para el desarrollo del presente proyecto, según la figura 4, se identificaron 3 metas del negocio y son los siguientes:

- Reducir en un 70% el tiempo de demora de atención de un alquiler.
- Reducir en un 70% el tiempo de espera para la atención de una reserva.
- Reducir en un 50% el proceso de registro de la toma de pedidos en restaurant.



**Figura 8. Metas del negocio [Fuente: Elaboración propia]**

### 5.1.6 Entidades del negocio

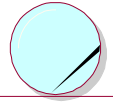
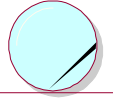
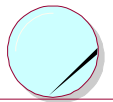
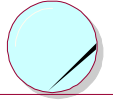
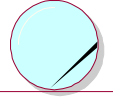
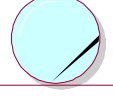

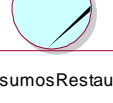
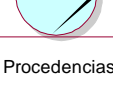
ENTIDADES DEL NEGOCIO	DESCRIPCIÓN
 AlquileresHab	Documento que contiene información de los alquileres registrados en el hotel.
 Habitaciones	Documento que contiene el registro de todas las habitaciones del hotel.
 Clientes	Documento que contiene el registro de todos los huéspedes del hotel.
 Empresas	Documento que contiene el registro de todos los clientes que tengan RUC.
 Productos	Documento que contiene información de todos los productos y servicios que brinda el hotel.
 Tarifas	Documento que contiene información de las tarifas de las habitaciones según el tipo, número de personas, adicionales.
 Reservas	Documento que contiene el registro de todas la reservas generadas en el hotel.
 ConsumosRestaurant	Documento que contiene el registro de todos los consumos realizados en restaurant.
 Procedencias	Documento que contiene el registro de todas las procedencias de los clientes.

Tabla 10. Entidades del negocio. [Fuente: Elaboración propia]

### 5.1.7 Diagrama de actividades

Esta sección muestra los diagramas de actividades del negocio.

Según (Martínez J. , 2015). Los diagramas de actividades muestran el flujo de trabajo desde el punto de inicio hasta el punto final detallando muchas de las rutas de decisiones que existen en el progreso de eventos contenidos en la actividad. Estos también pueden usarse para detallar situaciones donde el proceso paralelo puede ocurrir en la ejecución de algunas actividades. Los Diagramas de Actividades son útiles para el Modelado de Negocios donde se usan para detallar el proceso involucrado en las actividades de negocio.

Los diagramas de actividades sirven para:

- Capturar las acciones internas de un proceso
- Capturar la especificación de un caso de uso
- Mostrar flujos entre procesos del negocio



## DA: Proceso de Recepción

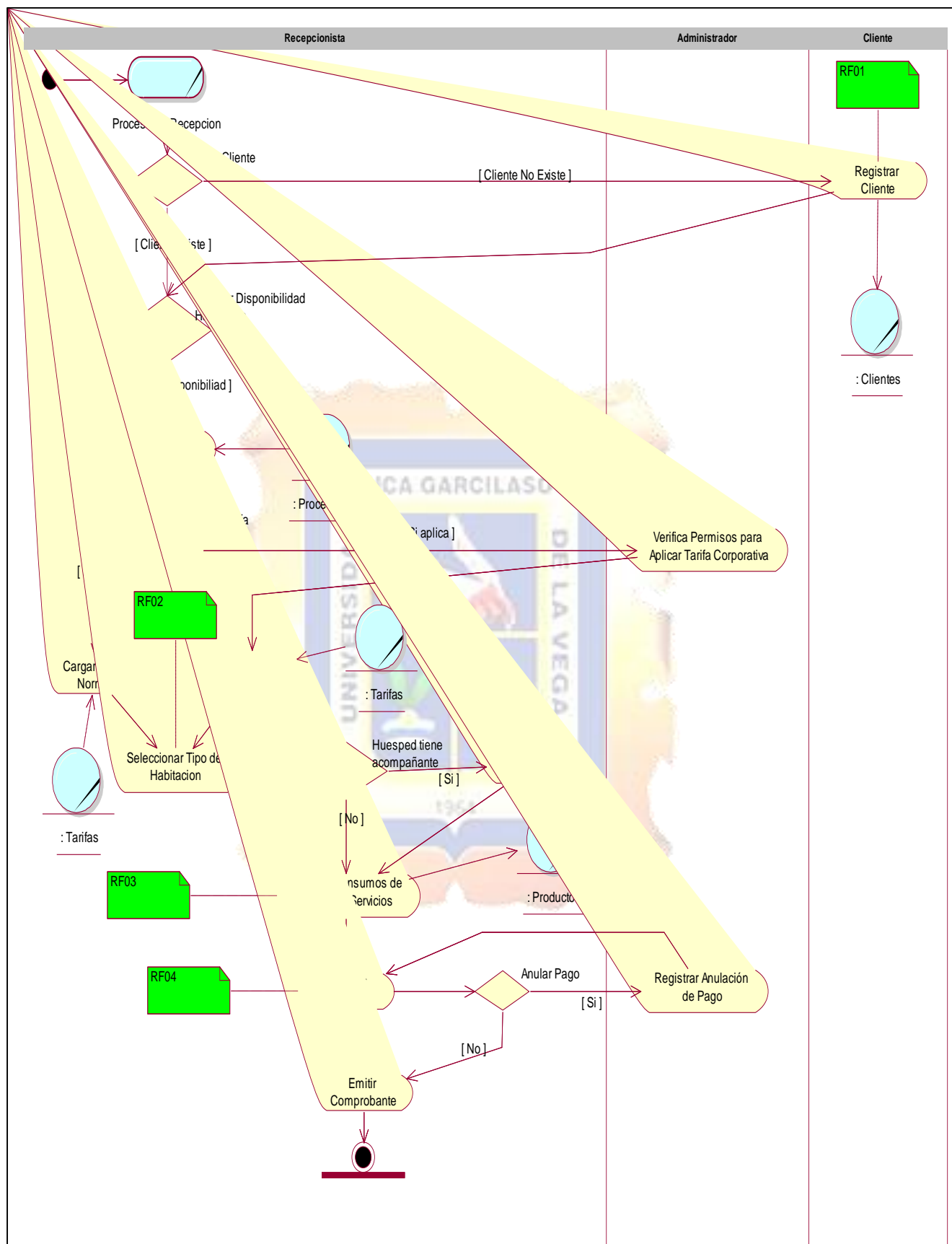


Figura 9. DA Proceso de Recepción [Fuente: Elaboración propia]

**DA: Proceso de Reservas**

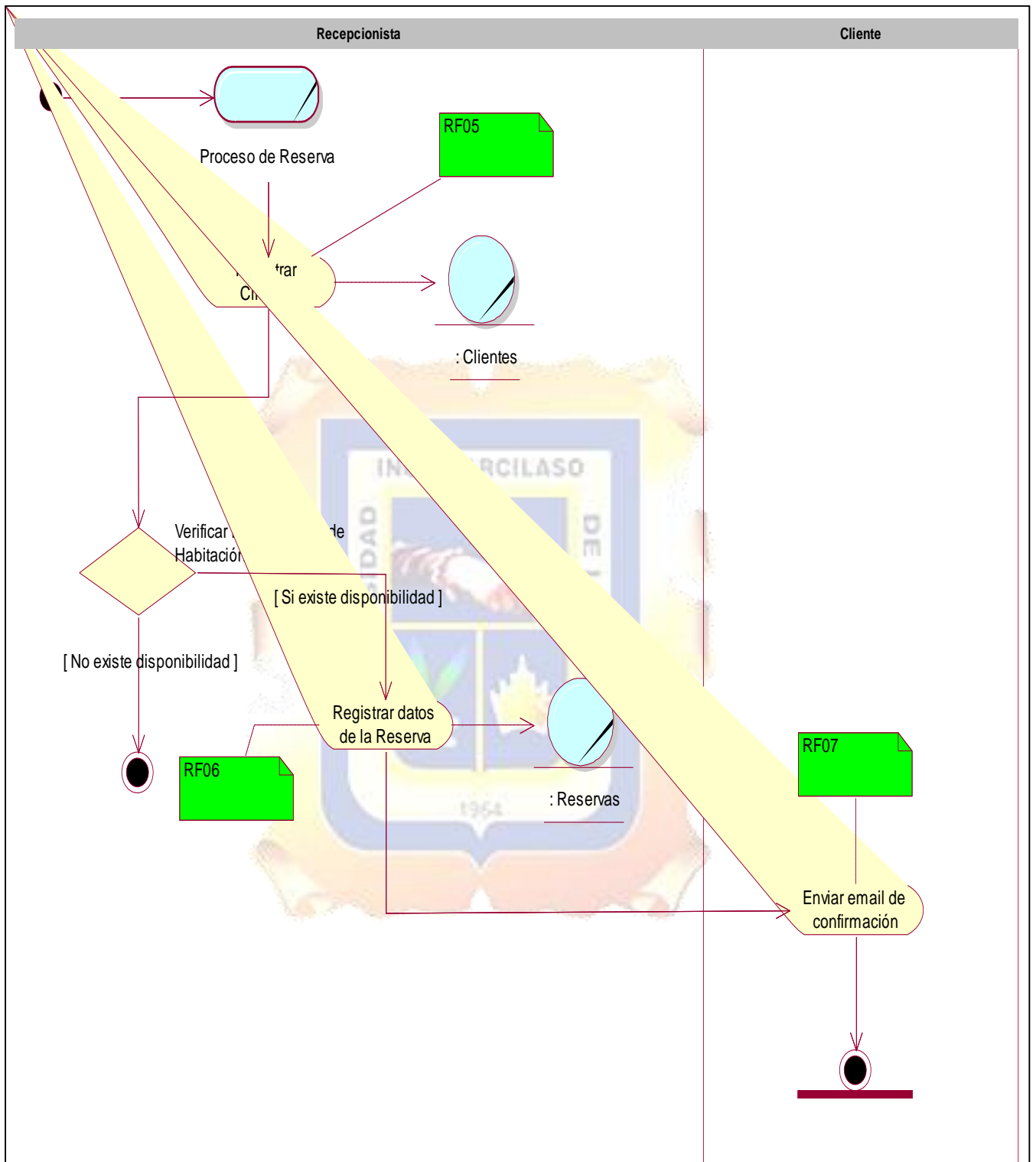
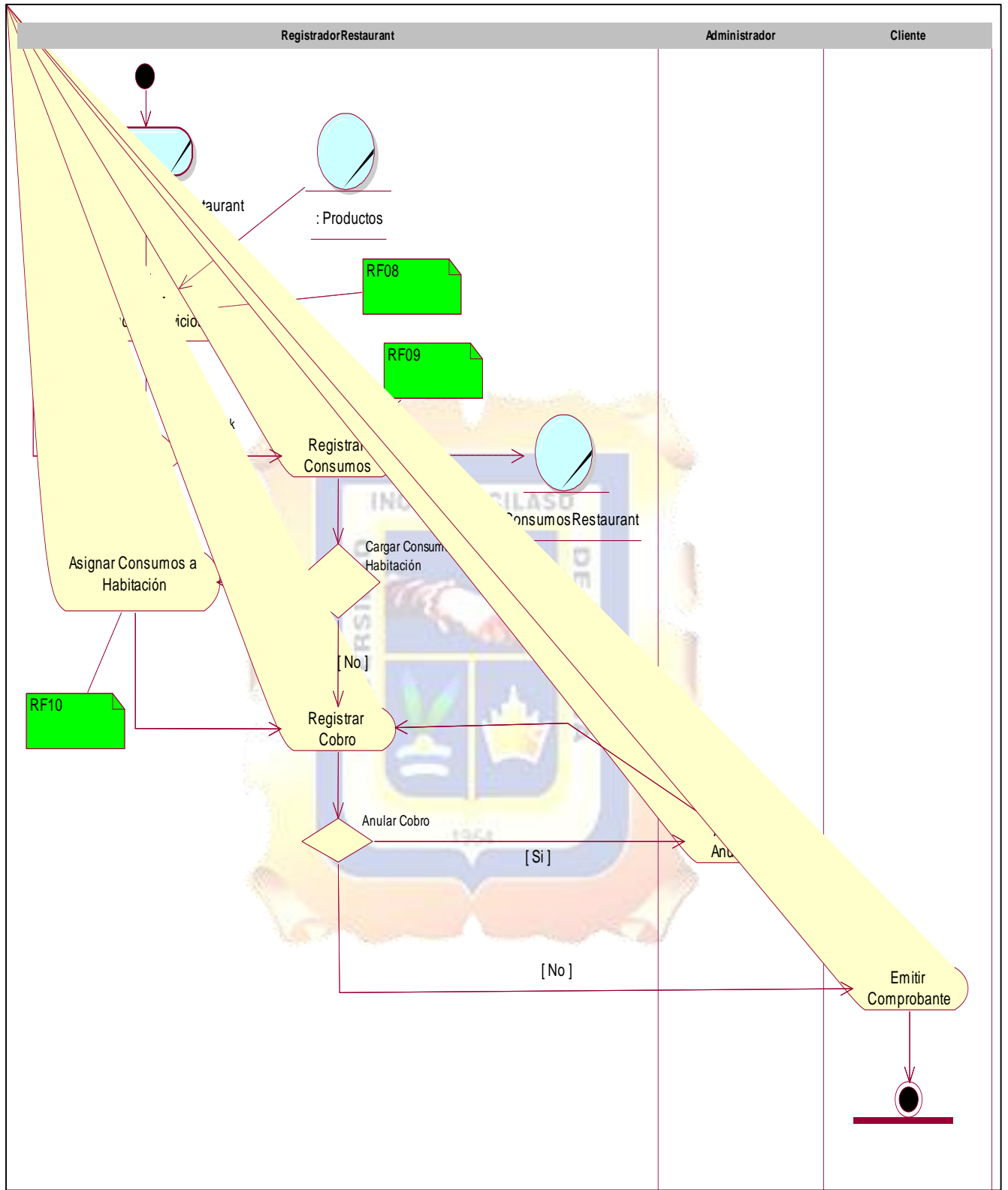


Figura 10. DA Registrar Consumos Restaurant [Fuente: Elaboración propia]

**DA: Proceso de Registrar Consumos de Restaurant**



**Figura 11. DA Proceso de Reserva [Fuente: Elaboración propia]**



### 5.1.8 Matriz de proceso, servicio y funcionalidades

PROCESO DE NEGOCIO "META"	ACTIVIDAD DEL NEGOCIO	RESPONSABLE DEL NEGOCIO	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	CASO DE USO	ACTORES
Recepción Meta: Reducir en un 70% el tiempo de demora de atención de un alquiler.	Registrar Clientes	Recepcionista	RF01: El sistema debe permitir el registro de los clientes	CU06: Gestionar Clientes	Recepcionista
	Seleccionar Tipo de Habitación		RF02: El sistema debe permitir seleccionar los tipos de habitación	CU01: Gestionar Alquiler	
	Registrar consumos de productos/servicios		RF03: El sistema debe permitir agregar productos/servicios a la habitación	CU02: Gestionar Consumos	
	Registrar Pagos		RF04: El sistema debe permitir registrar los pagos por alojamiento y consumos	CU03: Registrar Pagos	
Reservas Reducir en un 70% el tiempo de espera para la atención de una reserva.	Registrar Clientes	Registrador Reservas	RF05: El sistema debe permitir el registro de los clientes	CU06: Gestionar Clientes	Recepcionista
	Registrar Datos de la Reserva		RF06: El sistema debe permitir registrar los datos de una reserva.	CU04: Gestionar Reservas	
	Enviar Email de Confirmación		RF07: El sistema debe permitir enviar un email de confirmación de la reserva.		
Restaurant Reducir en un 50% el proceso de registro de la toma de pedidos en restaurant.	Buscar Productos/Servicios	Registrador Restaurant	RF08: El sistema debe permitir buscar los Productos/Servicios con los que cuenta el negocio	CU05: Gestionar Consumos Directos	RegistradorRestaurant
	Registrar consumos		RF09: El sistema debe permitir registrar consumos de productos/servicios en forma directa sin necesidad de que el cliente este hospedado.		
	Asignar Consumos a Habitaciones		RF10: El sistema debe permitir asignar los consumos a una habitación		

Tabla 11. Matriz de proceso, servicio y funcionalidades. [Fuente: Elaboración propia]

### 5.1.9 Matriz de requerimientos adicionales

REQUISITO FUNCIONAL	CASO DE USO	ACTORES
RF11: El sistema debe permitir aplicar descuentos	CU10: Aplicar Descuento	Administrador
RF12: El sistema debe permitir gestionar las personas acompañantes	CU11: Gestionar Acompañantes	Recepcionista
RF13: El sistema debe permitir revertir los cobros realizados	CU12: Revertir Cobros	Administrador
RF14: El sistema debe permitir anular los cobros por consumos directos	CU13: Anular Consumos Directos	RegistradorRestaurant
RF15: El sistema debe permitir agregar, modifica, eliminar habitaciones	CU14: Gestionar Habitaciones	Recepcionista
RF16: El sistema debe permitir emitir facturas y boletas	CU15: Emitir Comprobante	Recepcionista
RF17: El sistema debe permitir la asignación de consumos a las habitaciones	CU16: Asignar Consumos a Habitaciones	RegistradorRestaurant
RF18: El sistema debe permitir enviar email de confirmación de las reservas	CU17: Enviar Email Confirmación	RegistradorReservas
RF19: El sistema debe permitir enviar email de confirmación de las reservas	CU18: Buscar Productos/Servicios	RegistradorReservas Recepcionista RegistradorRestaurant

**Tabla12. Matriz de requerimientos adicionales. [Fuente: Elaboración propia]**

## 5.2 Flujo de requerimientos

### 5.2.1 Diagrama de Casos de Uso:

Los diagramas de casos de uso permiten modelar los requerimientos funcionales del sistema mediante la captura de la realidad en la cual se está trabajando. (Martínez J. , 2015).

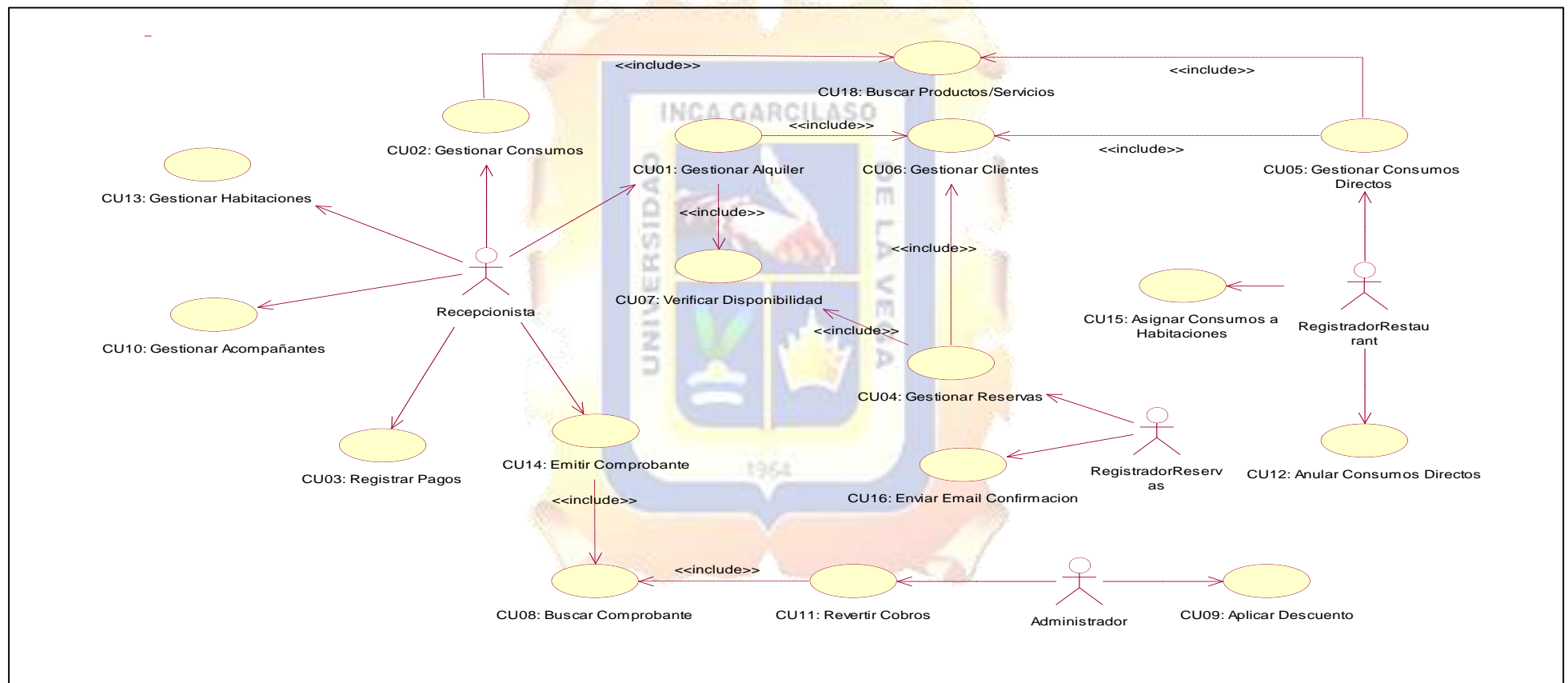


Figura 12: Diagrama de Casos de Uso [Fuente: Elaboración propia]

## 5.2.2 Especificaciones de Casos de Uso

### Especificación del Caso de Uso 01 – Gestionar Alquiler

- **Breve descripción**

Este caso de uso permite realizar el proceso de registrar un Alquiler, controlar los alquileres, ver la disponibilidad de habitaciones, registrar consumos de una habitación.

- **Actores**

- ✓ Recepcionista

- **Flujo de eventos**

- ✓ **Evento disparador**

El caso de uso inicia cuando el Recepcionista ingresa al sistema y procede a registrar un alquiler de un cliente que solicita una habitación.

- **Flujo básico**

1. El Recepcionista debe hacer clic en el botón “**Recepción**”, el sistema mostrará la interfaz de Registro de un Alquiler incluido en el caso de uso “**CU01: Gestionar Alquiler**”. Se mostrará el formulario de registro del alquiler. Que tiene los siguientes campos:

- DNI/Pasaporte
- Fecha de Entrada
- Hora de Entrada
- Fecha de Salida
- Hora de Salida
- Procedencia
- N° de Habitación
- Tipo de Habitación
- N° de Personas Acompañantes
- Precio
- Adicional
- Observaciones
- Nota de Cierre

2. El recepcionista presiona el botón **Check In**.

3. El cursor se colocará en el casillero de DNI/PASAPORTE, luego de ingresar el número debe presionar ENTER, el sistema verifica la existencia del Cliente, si se encuentra registrado, se mostrará los datos del cliente, si no se encuentra se mostrará la interfaz para el registro del nuevo cliente.

4. Luego debe llenar los campos de Fecha de Entrada, Hora de Entrada, Fecha de Salida, Hora de Salida.



5. El recepcionista debe presionar el botón para buscar las habitaciones, el sistema aplicará el caso de uso “**Verificar Disponibilidad**”, se mostrarán solo las habitaciones que estén disponibles para las fechas ingresadas, si no existe habitaciones disponibles, finaliza el caso de uso.
  6. Al seleccionar la habitación, se mostrarán el tipo de habitación, el precio y el adicional en los campos respectivos.
  7. Opcionalmente podrá registrar alguna observación y una nota de cierre.
  8. Fin del caso de uso.
- **Flujo alternativo <<Agregar Consumos>>**
    1. Si el cliente desea agregar consumos a su habitación, deberá hacer clic en la pestaña **Detalle Consumos**.
    2. El recepcionista debe hacer clic en el botón de Insertar un Producto o Servicio, mostrándose la interfaz de **Búsqueda de Productos y Servicios**.
    3. Debe buscar los productos o servicios y presionar retornar para cargar los datos los productos o servicios, para luego colocar la cantidad requerida.
  - **Flujo alternativo <<Cambiar Tarifa Normal>>**
    1. Este botón permite al Recepcionista modificar el precio normal de una habitación, para realizar esta acción debe tener los permisos asignados.
    2. Esta acción quedará registrada en la auditoría del sistema.
  - **Flujos alternativos <<Cambiar Tarifa Adicional>>**
    1. Este botón permite al Recepcionista modificar el precio por adicional de una habitación, para realizar esta acción debe tener los permisos asignados.
    2. Esta acción quedará registrada en la auditoría del sistema.
  - **Flujos alternativos <<Aplicar Descuento>>**
    1. Este botón permite al Administrador aplicar descuentos al precio del alquiler.
    2. Esta acción quedará registrada en la auditoría del sistema.
  - **Pre-condiciones**
    - ✓ El sistema debe tener registrado todas las habitaciones con sus respectivas tarifas.
  - **Post-condiciones**
    - ✓ La habitación quedará deshabilitada para poder alquilarla en estas mismas fechas.
  - **Prototipos**

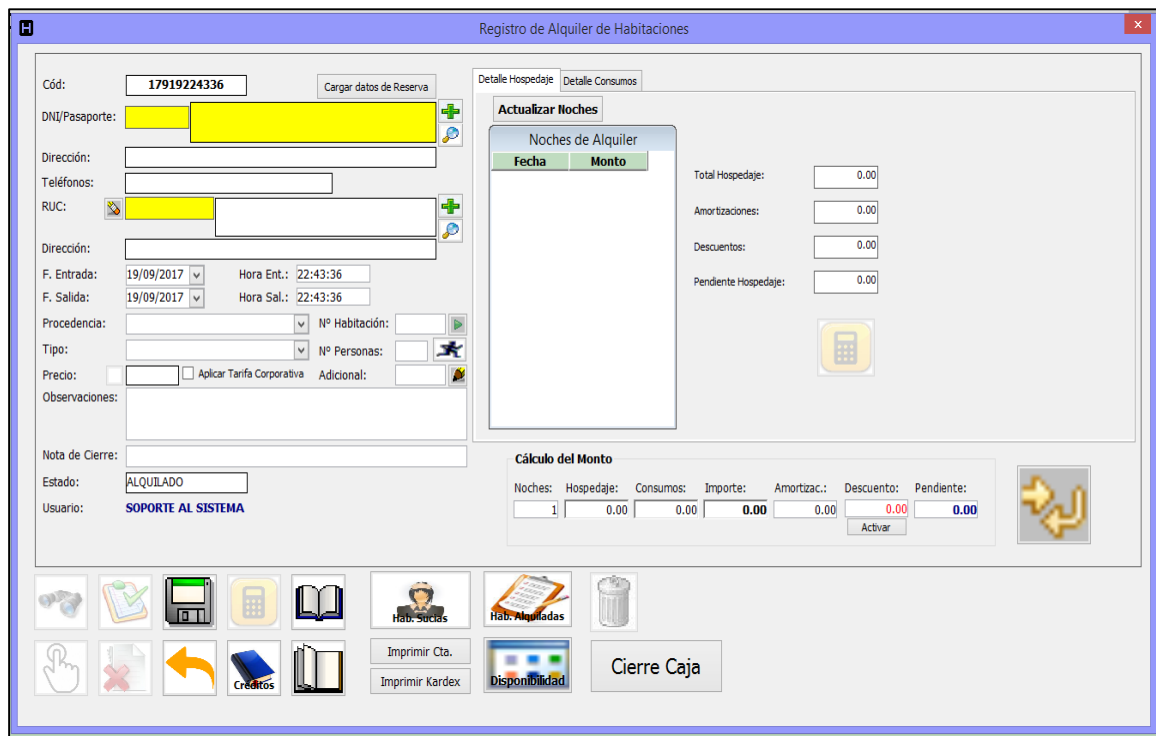


Figura 13. Gestionar alquiler [Fuente: Elaboración propia]

### Especificación del Caso de Uso 02 – Gestionar Consumos

- **Breve descripción**

Este caso de uso permite realizar el proceso de registrar los consumos de los clientes hospedados en el hotel.

- **Actores**

- ✓ Recepcionista

- **Flujo de eventos**

- ✓ **Evento disparador**

El caso de uso inicia cuando el Recepcionista ingresa al sistema y procede a registrar los consumos de productos o servicios solicitados por el cliente.

- **Flujo básico**

1. El Recepcionista debe hacer clic en la pestaña “**Detalle de Consumos**”, se mostrará la interfaz para agregar los Productos o Servicios.
2. Para agregar debe presionar el botón **Insertar un Producto o Servicio**, se mostrará la interfaz incluida en el caso de uso “**CU18: Buscar Productos/Servicios**”, en esta interfaz debe buscar el producto o servicio, teniendo como filtro de búsqueda el código y la descripción.
3. Una vez ubicado el producto o servicio debe presionar el botón **Retornar**.
4. Al retornar a la interfaz anterior, el cursor se colocará en el casillero de **Cantidad**, debe colocar la Cantidad y el **Nro. de Vale**.
5. Luego debe presionar clic en el botón Guardar.



6. Fin del caso de uso.

- **Pre-condiciones**

- ✓ El sistema debe tener registrado todos los productos o servicios.

- **Prototipos**

Consumos									
Cant.	Nº Vale	Descripción	Stock Actual	Precio	Importe	Pendiente	Fecha	Hora	Estado
1	123	1/8 DE POLLO A LA BRAZA	28.00	12.00	12.00	12.00	20/09/2017	12:01:21	Pendiente

Importe: 12.00    Pendiente: 12.00    Selección: 0.00

Figura 14. Gestionar consumos [Fuente: Elaboración propia]

### Especificación del Caso de Uso 03 – Registrar Pagos

- **Breve descripción**

Este caso de uso permite realizar el proceso de registrar los pagos que realizan los clientes.

- **Actores**

- ✓ Recepcionista

- **Flujo de eventos**

- ✓ **Evento disparador**

El caso de uso inicia cuando el Recepcionista ingresa al sistema y procede a registrar el pago que realiza el cliente.

- **Flujo básico**

1. El Recepcionista debe hacer clic en el botón “**Cobrar Cuenta**”, se mostrará la interfaz en donde debe seleccionar la forma de pago, e ingresar el importe que desea cobrar.
2. Si desea cobrar toda la cuenta debe presionar el botón **Cobrar Todo**.
3. Fin del caso de uso.

- **Pre-condiciones**

- ✓ El sistema debe tener registrado todas las formas de pago a utilizar.
- ✓ El sistema debe tener alquileres pendientes de pago.

- **Prototipos**

Fecha: 20/11/2018      Hora: 22:43:50

Forma de pago  
EFFECTIVO

**Importe:** 280.00

**Monto:** .00

**Vuelto:** .00

Cobrar Todo      Cerrar

Figura 15. Registrar pagos [Fuente: Elaboración propia]

#### Especificación del Caso de Uso 04 – Gestionar Reservas

- **Breve descripción**

Este caso de uso permite realizar el proceso de registrar una Reserva.

- **Actores**

- ✓ Registrador Reservas

- **Flujo de eventos**

- ✓ **Evento disparador**

El caso de uso inicia cuando el RegistradorReserva ingresa al sistema y procede a registrar una reserva a solicitud de un cliente.

- **Flujo básico**

1. El RegistradorReserva debe hacer clic en el botón “**Reservas**”, el sistema mostrará la interfaz de Registro de una Reserva incluido en el caso de uso “**CU04: Gestionar Reservas**”. Se mostrará el formulario de registro de la Reserva. Que tiene los siguientes campos:
  - DNI/Pasaporte
  - Fecha de Entrada
  - Fecha de Salida
  - N° de Habitación
  - Tipo de Habitación
  - N° de Personas
  - Tarifa

- Página Web
  - Compañía
  - Hora de Llegada
  - Nota
2. El RegistradorReserva presiona el botón **Insertar Nueva Reserva**.
  3. El cursor se colocará en el casillero de DNI/PASAPORTE, luego de ingresar el número debe presionar ENTER se mostrará la interfaz de **Gestionar Clientes**, el sistema verifica la existencia del Cliente, si se encuentra registrado, se mostrará los datos del cliente, si no se encuentra se mostrará la interfaz para el registro del nuevo cliente.
  4. Luego debe llenar los campos de Fecha de Entrada, Fecha de Salida.
  5. El RegistradorReserva debe presionar el botón para buscar las habitaciones, el sistema aplicará el caso de uso “**Verificar Disponibilidad**”, se mostrarán solo las habitaciones que estén disponibles para las fechas ingresadas, si no existe habitaciones disponibles, finaliza el caso de uso.
  6. Al seleccionar la habitación, se mostrarán el tipo de habitación, la tarifa en los campos.
  7. Opcionalmente podrá registrar alguna nota.
  8. Fin del caso de uso.
- **Pre-condiciones**
    - ✓ El sistema debe tener registrado todas las habitaciones con sus respectivas tarifas.
  - **Post-condiciones**
    - ✓ La habitación quedará deshabilitada para poder alquilarla en estas mismas fechas.
  - **Prototipos**

The screenshot shows a software window titled "Registrar Reservas" with a form for entering reservation details. The form includes fields for reservation number, date (20/11/2018), DNI/Pasaporte (46956815), contact information, and room details. A calendar on the right shows the month of November 2018. Below the form are buttons for "Imprimir Pre Kardex", "Cancelar Reserva", and "Habitaciones". A toolbar at the bottom includes icons for "Buscar", "Gestión", "Cancelar", "Reporte", and "Habitaciones".

Figura 16. Gestionar reservas [Fuente: Elaboración propia]

## Especificación del Caso de Uso 05 – Gestionar Consumos Directos

- **Breve descripción**

Este caso de uso permite realizar el proceso de registrar los consumos de los clientes que no están hospedados.

- **Actores**

- ✓ RegistradorRestaurant

- **Flujo de eventos**

- ✓ **Evento disparador**

El caso de uso inicia cuando el RegistradorRestaurant ingresa al sistema y procede a registrar los consumos de productos o servicios solicitados por el cliente.

- **Flujo básico**

1. El Registrador Restaurant debe hacer clic en el botón **“Restaurant”**, el sistema mostrará la interfaz de Registro de un Consumo Directo incluido en el caso de uso **“CU05: Gestionar Consumos Directos”**. Que tiene los siguientes campos:

- DNI.
- RUC
- N° Vale
- Detalle de Consumos
- Total
- Pendiente

2. El Registrador Restaurant presiona el botón **Insertar Nuevo Registro**.
3. El cursor se colocará en el casillero de DNI o RUC de ser el caso, luego de ingresar el número debe presionar ENTER, se mostrará la interfaz de **Gestionar Clientes**, el sistema verifica la existencia del Cliente, si se encuentra registrado, se mostrará los datos del cliente, si no se encuentra se mostrará la interfaz para el registro del nuevo cliente.
4. Luego debe ingresar el N° de Vale.
5. Para agregar los Productos o Servicios, debe presionar el botón **Agregar Producto/Servicio**, mostrándose la interfaz **Búsqueda de Productos y Servicios**.
6. Debe buscar los productos o servicios y presionar retornar para cargar los datos los productos o servicios, para luego colocar la cantidad requerida.
7. Luego de registrar todos los productos o servicios, debe presionar el botón **Graba los Cambios**.
8. Fin del caso de uso.

- **Flujos alternativos <<Quitar Productos o Servicios>>**

1. Este botón permite al quitar aquellos productos o servicios que fueron agregados por equivocación.

- **Pre-condiciones**
  - ✓ El sistema debe tener registrado todos los productos o servicios.
- **Prototipos**

Figura 17. Gestionar consumos directos [Fuente: Elaboración propia]

### Especificación del Caso de Uso 06 – Gestionar Clientes

- **Breve descripción**

Este caso de uso permite realizar el proceso de gestionar los clientes, insertar, editar, eliminar clientes.
- **Actores**
  - ✓ Recepcionista
  - ✓ RegistradorRestaurant
  - ✓ RegistradorReservas
- **Flujo de eventos**
  - ✓ **Evento disparador**

El caso de uso inicia cuando uno de los actores necesita gestionar los datos de los clientes, estos pueden ser por motivos de un Alquiler, Reserva o Consumo Directo.
- **Flujo básico**
  1. Para registrar un **Nuevo Cliente** el actor debe llenar los campos que se muestran en la interfaz:
    - Tipo de Documento (campo obligatorio)
    - Numero de Documento (campo obligatorio)
    - Nombre (campo obligatorio)
    - Dirección (campo obligatorio)
    - Nacionalidad (campo obligatorio)
    - Fecha de Nacimiento (campo opcional)

- Teléfono 1 (campo opcional)
  - Teléfono 2 (campo opcional)
  - Email (campo opcional)
2. El actor presiona el botón Graba los Cambios.
  3. El Sistema valida la información registrada por el actor y si la información es correcta, muestra el mensaje de “Datos Guardados Correctamente”
  4. Para editar los datos de un cliente en la interfaz debe hacer clic en el botón de búsqueda de clientes, el sistema carga los datos del cliente en modo de edición, para luego modificar los campos requeridos:
    - Tipo de Documento (campo obligatorio)
    - Numero de Documento (campo obligatorio)
    - Nombre (campo obligatorio)
    - Dirección (campo obligatorio)
    - Nacionalidad (campo obligatorio)
    - Fecha de Nacimiento (campo opcional)
    - Teléfono 1 (campo opcional)
    - Teléfono 2 (campo opcional)
    - Email (campo opcional)
  5. El actor presiona el botón Graba los Cambios.
  6. El Sistema valida la información registrada por el actor y si la información es correcta, muestra el mensaje de “Datos Guardados Correctamente”.
  7. Para Eliminar a un cliente, en la interfaz debe hacer clic en el botón de búsqueda de clientes, el sistema carga los datos del cliente.
  8. El actor debe presionar el botón “Eliminar Registro”, se mostrará el mensaje “¿Está seguro de Eliminar?”, y las opciones “Si” y “No”.
  9. Si presiona Si, se eliminará los datos del cliente.
  10. El Sistema muestra un mensaje de confirmación y actualiza la lista.
  11. El actor acepta el mensaje.
- **Pre-condiciones**
    - ✓ El sistema debe tener registrado todas las nacionalidades.
  - **Prototipos**



Figura 18. Gestionar clientes [Fuente: Elaboración propia]

### Especificación del Caso de Uso 07 – Verificar Disponibilidad

- **Breve descripción**

Este caso de uso permite verificar la disponibilidad de las habitaciones en un rango de fechas.

- **Actores**

- ✓ Recepcionista
- ✓ Registrador Reservas

- **Flujo de eventos**

- ✓ **Evento disparador**

El caso de uso inicia cuando uno de los actores necesita realizar el proceso de Alquiler o Reserva de una habitación a solicitud de un cliente.

- **Flujo básico**

1. Para realizar esta verificación el actor debe hacer clic en el botón **Disponibilidad**, que se encuentra en la interfaz de Recepción o Reservas de ser el caso.
2. En la interfaz debe seleccionar el rango de fechas para verificar la disponibilidad.
3. El sistema mostrará la lista de habitaciones con sus respectivos estados identificados por un color: Azul (Libres), Verde (Reservadas), Rojo (Ocupadas).
4. El sistema solo permitirá tomar una habitación que no se encuentre ocupada.

- **Pre-condiciones**

- ✓ El sistema debe tener registrado todas las habitaciones.

- **Prototipos**

Distribución de Habitaciones								
DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES								
Desde: 19/09/2017		Hasta: 26/09/2017						
Nº Hab.	19/09/2017	20/09/2017	21/09/2017	22/09/2017	23/09/2017	24/09/2017	25/09/2017	26/09/2017
101	Ocupada	Ocupada	Ocupada	Ocupada	Ocupada	Ocupada	Ocupada	Libre
102	Ocupada	Ocupada	Ocupada	Ocupada	Ocupada	Libre	Libre	Libre
209	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
103	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
104	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
201	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
202	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
203	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
204	Libre	Libre	Reservada	Reservada	Reservada	Libre	Libre	Libre
205	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
206	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
207	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
208	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
210	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
211	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
212	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
301	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
302	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
303	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
304	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
305	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
306	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
307	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre

Figura 19. Verificar disponibilidad [Fuente: Elaboración propia]

### Especificación del Caso de Uso 08 – Buscar Comprobante

- **Breve descripción**

Este caso de uso permite buscar los comprobantes emitidos puede ser una factura o boleta de pago.

- **Actores**

- ✓ Recepcionista
- ✓ Administrador

- **Flujo de eventos**

- ✓ **Evento disparador**

El caso de uso inicia cuando el recepcionista necesita buscar un comprobante de pago puede ser factura o boleta.

- **Flujo básico**

1. Para realizar esta verificación el actor debe hacer clic en el botón registrar factura o registrar boletas, que se encuentra en la interfaz de registro de alquiler de habitaciones o Registro de consumos de restaurant.
2. En la interfaz debe seleccionar el rango de nueva factura o boleta, ver lista de facturas o boletas y anular facturas o boletas.
3. El sistema mostrará depende a lo seleccionado si desean ver la lista de facturas o boletas, se realiza la búsqueda de la siguiente manera:

- N° boleta
  - Fecha
  - DNI
  - Descripción
4. Para anular una factura o boleta, se realiza la búsqueda de la siguiente manera:
- N° boleta
  - Fecha
  - DNI
  - Descripción
- **Pre-condiciones**
    - ✓ El sistema debe tener registrado el alquiler de habitaciones y consumo de restaurant.
  - **Prototipos**

Lista de Facturas Emitidas

Fecha	Cod.	Nº Factura	RUC	Razón Social	Dirección	Sub Total	Igv	Total	Estado
22/09/2017	000000001	001-000003	20600847156	COOPERATIVA AGRARIA MONTE AZUL - MONTE AZUL	RAMON CASTILLA 1388 - TARAPOTO	360.00	0.00	360.00	Cancelado

BUSCAR: Nº Factura [input type="text"]

Desde: 22/09/2017 Hasta: 22/09/2017

Imprimir Cerrar

Figura 20. Lista de facturas emitidas [Fuente: Elaboración propia]

Lista de Boletas Emitidas

Fecha	Cod.	Nº Boleta	DNI	Descripción	Dirección	Sub Total	Igv	Total	Estado
22/09/2017	000000001	001-000002	45811574	JOSE RAMON PUJCON NIQUEN	CALLE LA MAR 317 LAMBAYEQUE	178.00	0.00	178.00	Cancelado

BUSCAR: Nº Boleta [input type="text"]

Desde: 22/09/2017 Hasta: 22/09/2017

Imprimir Cerrar

Figura 21. Lista de boletas emitidas [Fuente: Elaboración propia]

## Especificación del Caso de Uso 09 – Aplicar Descuento

- **Breve descripción**

Este caso de uso permite aplicar descuento al huésped cuando alquila una habitación.

- **Actores**

- ✓ Recepcionista
- ✓ Administrador

- **Flujo de eventos**

- ✓ **Evento disparador**

El caso de uso inicia cuando se requiere realizar un descuento sobre la tarifa del alquiler.

- **Flujo básico**

1. Al momento de querer registrar el alquiler de una habitación y el huésped solicita que se le aplique un descuento.
2. Para aplicar el descuento respectivo en la ficha registro de alquiler de habitación se encuentra un botón **Activar**.
3. Al momento de activar se puede observar el cálculo del monto (noches, hospedaje, consumos, importe, amortización, descuentos, pendiente).
4. En el botón descuento se realiza el procedimiento y colocar el monto a descontar.

- **Pre-condiciones**

- ✓ El sistema debe tener registrado el alquiler de habitaciones.

- **Prototipo**

Registro de Alquiler de Habitaciones

Cód: 17919224336 Cargar datos de Reserva

DNI/Pasaporte: [Redacted]

Dirección: [Redacted]

Teléfonos: [Redacted]

RUC: [Redacted]

Dirección: [Redacted]

F. Entrada: 19/09/2017 Hora Ent.: 22:43:36

F. Salida: 19/09/2017 Hora Sal.: 22:43:36

Procedencia: [Redacted] Nº Habitación: [Redacted]

Tipo: [Redacted] Nº Personas: [Redacted]

Precio: [Redacted]  Aplicar Tarifa Corporativa Adicional: [Redacted]

Observaciones: [Redacted]

Nota de Cierre: [Redacted]

Estado: ALQUILADO

Usuario: SOPORTE AL SISTEMA

Detalle Hospedaje Detalle Consumos

Actualizar Noches

Noches de Alquiler	
Fecha	Monto

Total Hospedaje: 0.00

Amortizaciones: 0.00

Descuentos: 0.00

Pendiente Hospedaje: 0.00

Cálculo del Monto

Noches	Hospedaje	Consumos	Importe	Amortizac.	Descuento	Pendiente
1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Activar

Hab. Sotras Hab. Alquiladas

Imprimir Cta. Imprimir Kardex Disponibilidad Cierre Caja

Figura 22. Aplicar descuento [Fuente: Elaboración propia]

## Especificación del Caso de Uso 10 – Gestionar Acompañantes

- **Breve descripción**

Este caso de uso permite registrar acompañante del usuario que alquilara la habitación.

- **Actores**

✓ Recepcionista

- **Flujo de eventos**

- ✓ **Evento disparador**

El caso de uso inicia cuando se registra un alquiler de una habitación en la que entran más de una persona. El sistema pedirá que coloque el número de personas que entraran en la habitación.

- **Flujo básico**

1. Al momento de querer registrar el alquiler de una habitación se ve el tipo de habitación que deseara el huésped, el sistema le pedirá que coloque el número de personas que entrarán en la habitación, si son más de uno, debe añadir a las demás personas.
2. Para realizar el registro del acompañante se coloca el número de personas que estarán en la habitación y se da click en el botón de registrar personas.
3. En esta ventana debe llenar los datos de las personas que entrarán en la habitación, si la persona ya fue registrada anteriormente se mostrarán automáticamente los datos, caso contrario debe registrarlos.
4. Se registra los datos básicos del huésped (DNI, nombre, nacionalidad, procedencia, dirección, fecha de nacimiento).
5. Luego presionar Grabar para volver a la ventana anterior.

- **Pre-condiciones**

✓ El sistema debe tener registrado el alquiler de habitaciones.

- **Prototipo**

Cód: 17919224336 Cargar datos de Reserva

DNI/Pasaporte: [Redacted]

Dirección: [Redacted]

Teléfonos: [Redacted]

RUC: [Redacted]

Dirección: [Redacted]

F. Entrada: 19/09/2017 Hora Ent.: 22:43:36

F. Salida: 19/09/2017 Hora Sal.: 22:43:36

Procedencia: [Redacted] Nº Habitación: [Redacted]

Tipo: [Redacted] Nº Personas: [Redacted]

Precio: [Redacted]  Aplicar Tarifa Corporativa Adicional: [Redacted]

Observaciones: [Redacted]

Nota de Cierre: [Redacted]

Estado: ALQUILADO

Usuario: SOPORTE AL SISTEMA

Este botón permite Registrar acompañante

Figura 23. Gestionar acompañantes [Fuente: Elaboración propia]

## Especificación del Caso de Uso 11 – Revertir Cobro

- **Breve descripción**

Este caso de uso permite anular el recibo de cobro.

- **Actores**

- ✓ Recepcionista
- ✓ Administrador

- **Flujo de eventos**

- ✓ **Evento disparador**

El caso de uso inicia cuando el huésped solicita revertir el cobro realizado.

- **Flujo básico**

1. Esta opción permite realizar la reversión de un pago, para ello deberá seleccionar el alquiler, hacer clic en el botón revertir cobro.
2. En el botón revertir cobro es donde se mostrarán los recibos generados para este alquiler.
3. Al hacer clic en el botón Revertir, dicho recibo se anulará y se activará nuevamente la cuenta del alquiler.

- **Pre-condiciones**

- ✓ Se debe tener registrado el alquiler de habitación.

- **Prototipo**

Este botón permite Revertir Cobro

Figura 24. Pantalla de revertir cobro [Fuente: Elaboración propia]



## Especificación del Caso de Uso 12 – Anular Consumos Directos

- **Breve descripción**

Este caso de uso permite anular el consumo realizado por el huésped.

- **Actores**

- ✓ Registrador Restaurant

- **Flujo de eventos**

- ✓ **Evento disparador**

El caso de uso inicia cuando el administrador o recepcionista necesitan anular consumo directo.

- **Flujo básico**

1. Para anular un consumo debemos tener registrado el consumo de restaurant.
2. Una vez registrado el consumo de un cliente, se realiza la búsqueda mediante la opción buscar y seleccionar el dato que se desea anular.
3. Seleccionamos los datos del cliente que realizo el consumo y damos en anular.
4. Finalmente guardar.

- **Pre-condiciones**

- ✓ Se debe tener registrado el consumo de restaurant.

- **Prototipo**

Registrar Consumos de Restaurant

**CONSUMOS DE RESTAURANT**

Datos Cliente  
DNI:    RUC:     
CLIENTE:   
DIRECCIÓN:

Datos Consumo  
Código:   
N° Vale:   
Fecha:

DETALLE DE CONSUMOS

Cant.	Descripción	Stock	Precio	Importe	Fecha	Hora
-------	-------------	-------	--------	---------	-------	------

Total:  Pendiente:

Buscar + Anular Cancelar Cierre de Caja Reporte de Cierre

Este botón permite anular

Figura 25. Pantalla de anular consumo [Fuente: Elaboración propia]

## Especificación del Caso de Uso 13– Gestionar Habitaciones

- **Breve descripción**

Este caso de uso permite realizar el proceso de registrar habitaciones.

- **Actores**

- ✓ Recepcionista

- **Flujo de eventos**

- ✓ **Evento disparador**

El caso de uso inicia cuando el recepcionista ingresa al sistema y procede a registrar habitaciones.

- **Flujo básico <<Registrar habitación>>**

1. El Recepcionista debe hacer clic en el botón “Mantenimiento”, el sistema mostrara la interfaz de Registro de habitaciones.

2. Al insertar un nuevo registro mostrara los siguientes campos:

- Código
- Numero de habitación
- Tipo
- Precio
- Nota
- Estado

3. Luego de haber llenado todos los campos, se procede dar clic en el botón guardar.

4. Tenemos el botón editar que sirva si el recepcionista quiere modificar la habitación registrada.

5. También tenemos el botón eliminar que el recepcionista puede realizar cuando quiere eliminar el registro de habitación.

- **Pre-condiciones**

- ✓ El sistema debe ser llenado todos los campos de registro de habitaciones, porque será utilizado para el registro de alquiler de habitaciones.

- **Prototipo**

Registro de Habitaciones

Cód.	Nº Hab.	Tipo	Precio	Nota	Estado
1	101	SIMPLE	109.00	SIMPLE PARA PERSONAS CON HABILIDADES DIFERE	Libre
2	102	SIMPLE	109.00	SIMPLE FRENTE A LA PISCINA 1ER PISO	Libre
4	103	MATRIMONIAL	169.00	MATRIMONIAL 1ER PISO	Libre
5	104	MATRIMONIAL	169.00	MATRIMONIAL 1ER PISO	Libre
6	201	MATRIMONIAL	159.00	MATRIMONIAL PASILLO 2DO PISO	Ocupada
7	202	MATRIMONIAL	159.00	MATRIMONIAL PASILLO 2DO PISO	Ocupada
8	203	MATRIMONIAL	159.00	MATRIMONIAL PASILLO 2DO PISO	Ocupada
9	204	MATRIMONIAL	169.00	MATRIMONIAL PASILLO 2DO PISO	Sucia
10	205	DOBLE	179.00	DOBLE POSTERIOR 1ER PISO	Libre
11	206	DOBLE	179.00	DOBLE POSTERIOR PISO	Ocupada
12	207	SUITE	249.00	SUITE POSTERIOR 2DO PISO	Libre
13	208	SUITE	249.00	SUITE FRENTE A LA PISCINA 2DO PISO	Libre
3	209	SIMPLE	109.00	SIMPLE VENTANA FRENTE A LA PISCINA 2DO PISO	Ocupada
14	210	SUITE	249.00	SUITE FRENTE A LA PISCINA 2DO PISO	Libre
15	211	DE LUXE	189.00	DE LUX VENTANA A CALLE PRINCIPAL 2DO PISO	Ocupada
16	212	DE LUXE	189.00	DE LUX VENTANA A CALLE PRINCIPAL 2DO PISO	Ocupada
17	301	MATRIMONIAL	159.00	MATRIMONIAL PASILLO 3ER PISO	Ocupada
18	302	MATRIMONIAL	159.00	MATRIMONIAL PASILLO 3ER PISO	Ocupada

Buscar Por: N° Hab.














Figura 26. Pantalla Registro de habitaciones [Fuente: Elaboración propia]

### Especificación del Caso de Uso 14– Emitir Comprobante

- **Breve descripción**

Este caso de uso permite emitir comprobante.

- **Actores**

- ✓ Recepcionista
- ✓ Administrador

- **Flujo de eventos**

- ✓ **Evento disparador**

El caso de uso inicia cuando el administrador o recepcionista necesitan emitir comprobante para darle al cliente.

- **Flujo básico**

5. Para realizar esta verificación el recepcionista debe hacer clic en el botón registrar factura o registrar boletas, que se encuentra en la interfaz de registro de alquiler de habitaciones o Registro de consumos de restaurant.
6. En la interfaz debe seleccionar el rango de nueva factura o boleta, ver lista de facturas o boletas y anular facturas o boletas.
7. El sistema mostrará depende a lo seleccionado si desean emitir un comprobante factura o boleta, se realiza de la siguiente manera:
  - DNI/RUC

- Cliente
  - Dirección
  - N° Alquiler
  - N° Interno
  - N° Factura o Boleta
  - Fecha de emisión
  - Fecha de pago
  - N° Habitación
  - Descripción
  - Importe
  - Estado
8. Luego de haber llenado todos los campos para registrar un nuevo comprobante se procede dar guardar y finalmente imprimir el comprobante de pago.
- **Flujo alternativo <<Exportar Comprobantes>>**
    1. Se puede exportar la lista de factura y boletas emitidas en la ventana de **Reportes**.
  - **Pre-condiciones**
    - ✓ El sistema debe tener ingresado el registro de alquiler de habitaciones.
  - **Prototipo**

**FACTURA**

Datos Cliente

DNI/RUC: 20191308868      N° ALQUILER: 1731515291

CLIENTE: ARCOR DE PERU S.A.

DIRECCIÓN: AV. GUILLERMO PRESCOTT NRO. 325 (COLEGIO SOPHANUM (COSTADC

NRO. INTERNO: 000000001      N° FACTURA: 002 002330

FECHA EMISION: 22/09/2017      FECHA PAGO: 22/09/2017

Cant.	Descripción	Tarifa	Importe
1.00	Por servicio de alojamiento desde el día 03-09-2017 al 05-09-2017	120.00	120.00

Son: Ciento Veinte Con 00/100 Soles

ESTADO: Cancelado

SUB TOTAL S/. 120.00  
I.G.V. S/. 0.00  
TOTAL S/. 120.00

GRABAR    CANCELAR    CERRAR    IMPRIMIR

Figura 27. Comprobante de pago - factura [Fuente: Elaboración propia]

**Boleta de Pago**

## BOLETA

**Datos Cliente**

DNI/RUC: 45811574      N° ALQUILER: 17427163933

CLIENTE: JOSE RAMON PUICON NIQUEN

DIRECCIÓN: CALLE LA MAR 317 LAMBAYEQUE

EMPRESA: |

NRO. INTERNO: 000000001      N° BOLETA: 001 000002

FECHA EMISION: 22/09/2017      FECHA PAGO: 22/09/2017

Opciones de Impresión

Imprimir Sin Empresa     Imprimir Con Empresa

Agrupado  
 Por Consumo  
 Libre

N° Hab.	Descripción	Importe
101	ALOJAMIENTO	109.00
101	FRIOBAR	11.00
101	COMEDOR RESTAURANT	21.00
101	FRIOBAR	21.00

Son: Ciento Cuarenta y Uno Con 00/100 Soles      SUB TOTAL S/. 141.00

ESTADO: Cancelado      I.G.V. S/. 0.00

TOTAL S/. 141.00

Figura 28. Comprobante de pago - boleta [Fuente: Elaboración propia]

### Especificación del Caso de Uso 15 – Asignar Consumos a Habitaciones

- **Breve descripción**

Este caso de uso permite que los consumos hechos por los huéspedes a través de Restaurant, sean asignados a su habitación.

- **Actores**

- ✓ RegistradorRestaurant

- **Flujo de eventos**

- ✓ **Evento disparador**

El caso de uso inicia cuando el huésped solicita al personal de restaurant que se carguen sus consumos a su habitación.

- **Flujo básico <<Registrar Consumos>>**

1. El personal de restaurant registra todos los consumos del huésped en la opción de restaurant.

- **Flujo Alternativo <<Cargar Consumos a Habitación>>**

1. Primer lugar se busca al cliente registrado mediante DNI.
2. Luego el personal de restaurant debe buscar el consumo del huésped para agregar el producto para ir a cargar a habitación
3. Se mostrará la lista de clientes de las habitaciones que actualmente se encuentran alquiladas.
4. Debe seleccionar la que corresponda para luego dar clic en Aceptar.
5. Finalmente, los consumos realizados por los clientes se cargarán a habitación.

- **Pre-condiciones**

- ✓ El sistema debe tener registrado el Cliente y el Registro de productos.

- **Prototipo**

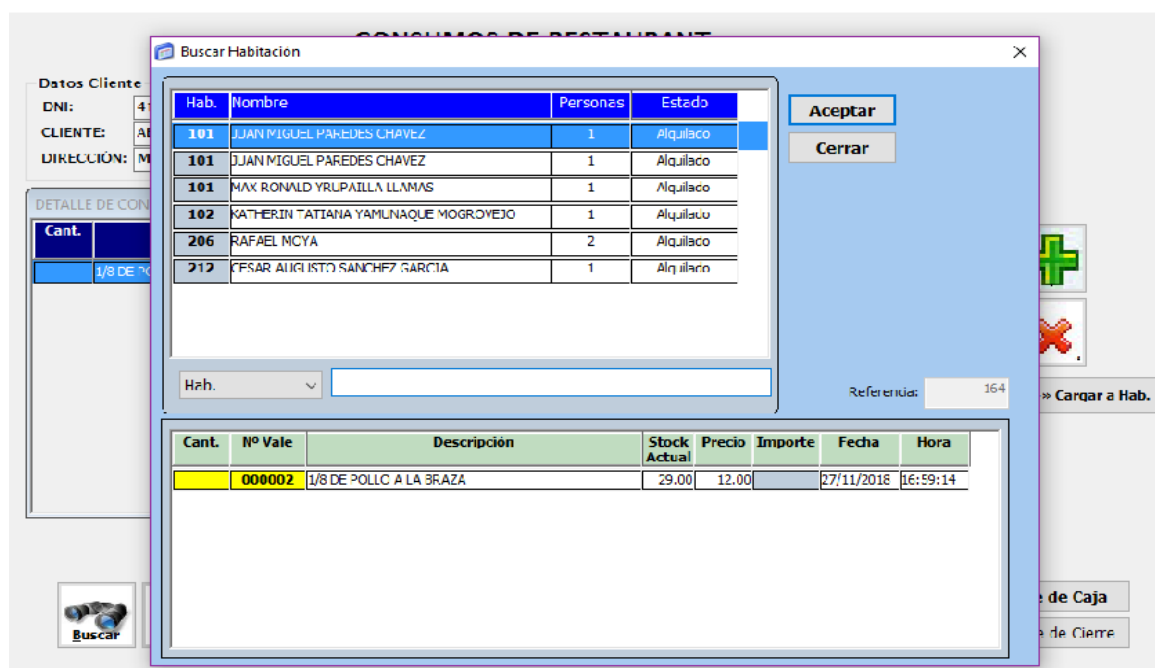


Figura 29. Asignar Consumos a Habitaciones [Fuente: Elaboración propia]

### Especificación del Caso de Uso 16 – Enviar Email Confirmación

- **Breve descripción**

Este caso de uso permite enviar un correo de confirmación de la reserva de habitación que realizó el cliente.

- **Actores**

- ✓ RegistradorReservas

- **Flujo de eventos**

- ✓ **Evento disparador**

El caso de uso inicia cuando el Cliente solicita una reserva de habitación en el hospedaje.

- **Flujo básico <<Registrar Reserva>>**

1. El personal registra la reserva que solicitó el cliente.

- **Flujo Alternativo <<Cargar Consumos a Habitación>>**

1. El personal del hospedaje procederá a realizar el registro de la reserva del cliente con sus datos correspondientes, fecha de entrada, fecha de salida, tipo de habitación.
2. Una vez registrado la reserva del cliente se procede a enviar el email de confirmación.
3. Finalmente, realizado él envió el cliente recibirá en su email la confirmación de la reserva de habitación que realizó en el hospedaje.

- **Pre-condiciones**
  - ✓ El sistema debe tener registrado el huésped para la reserva, registro de habitaciones.
- **Prototipo**

Registrar Reservas

Nº Reserva:  Fecha: 27/11/2018 15

Dni/Pasaporte: 12345678 HUMBERTO JAVIER CASTRO SOTO

Nº Contacto:

E-mail:

Fecha Entrada: 20/11/2018 Fecha Salida: 30/11/2018 # Noches: 10

Habitación: 101 Tipo: SIMPLE

Nº Personas:  Tarifa: 109.00 Página Web: NINGUNA

Compañía:  Hora Llegada: 00:00

Nota:

Reservado Por: JAINET REATEGUI RENGIFO

Estado: Activa

noviembre de 2018

lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	dom.
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9

Hoy: 27/11/2018

Mostrar todos los tipos

- SIMPLE
- DOBLE
- MATRIMONIAL
- DE LUXE
- SUITE
- MATRIMONIAL PROM

Imprimir Pre Kardex Cancelar Reserva

Total Habitaciones Disponibles 28

Enviar Correo de Confirmación

Buscar Grupos Cancelar Refrescar Reporte Habitaciones

Figura 30. Asignar Consumos a Habitaciones [Fuente: Elaboración propia]

### Especificación del Caso de Uso 17 – Buscar Productos /Servicios

- **Breve descripción**

Este caso de uso permite realizar el proceso de registro de un producto o servicio que el cliente consume productos o adquiere los servicios que brindan en el hospedaje.
- **Actores**
  - ✓ Recepcionista
  - ✓ Registrador Restaurant
- **Flujo de eventos**
  - ✓ **Evento disparador**

El caso de uso inicia cuando el cliente realiza el consumo en el restaurant o adquiere un servicio que brinda el hospedaje.
- **Flujo básico <<Registrar Reserva>>**
  1. Para realizar el consumo de restaurant y cargar a habitación se realiza la búsqueda del producto o servicio adquirido por el cliente.
  2. Finalmente imprimir una boleta o factura del cliente por el producto o servicio adquirido.



- **Pre-condiciones**
  - ✓ El sistema debe tener registrado el huésped para la reserva, registro de habitaciones.
- **Prototipo**

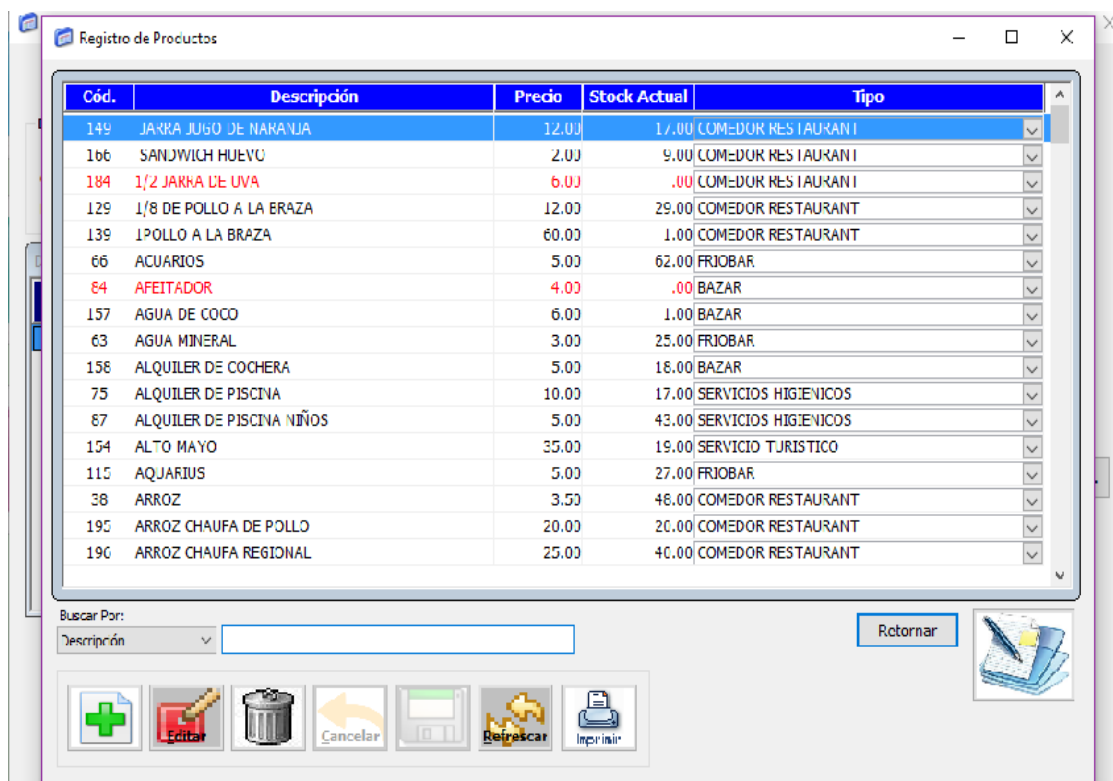


Figura 31. Ventana Buscar Productos/Servicios [Fuente: Elaboración propia]

### 5.2.3 Prototipo General del Sistema de Información

Al iniciar el Sistema de Información, se visualizará una pantalla de control de acceso en donde se ingresará el nombre de usuario y su respectiva contraseña, para luego presionar enter o clip en aceptar como se muestra a continuación:

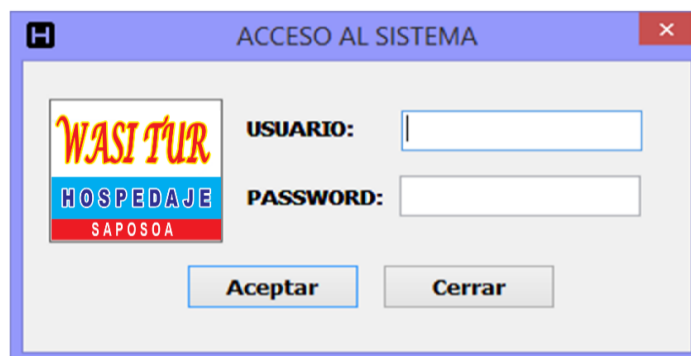


Figura 32. Acceso al sistema [Fuente: Elaboración propia]

Ventana principal del Sistema de Información:

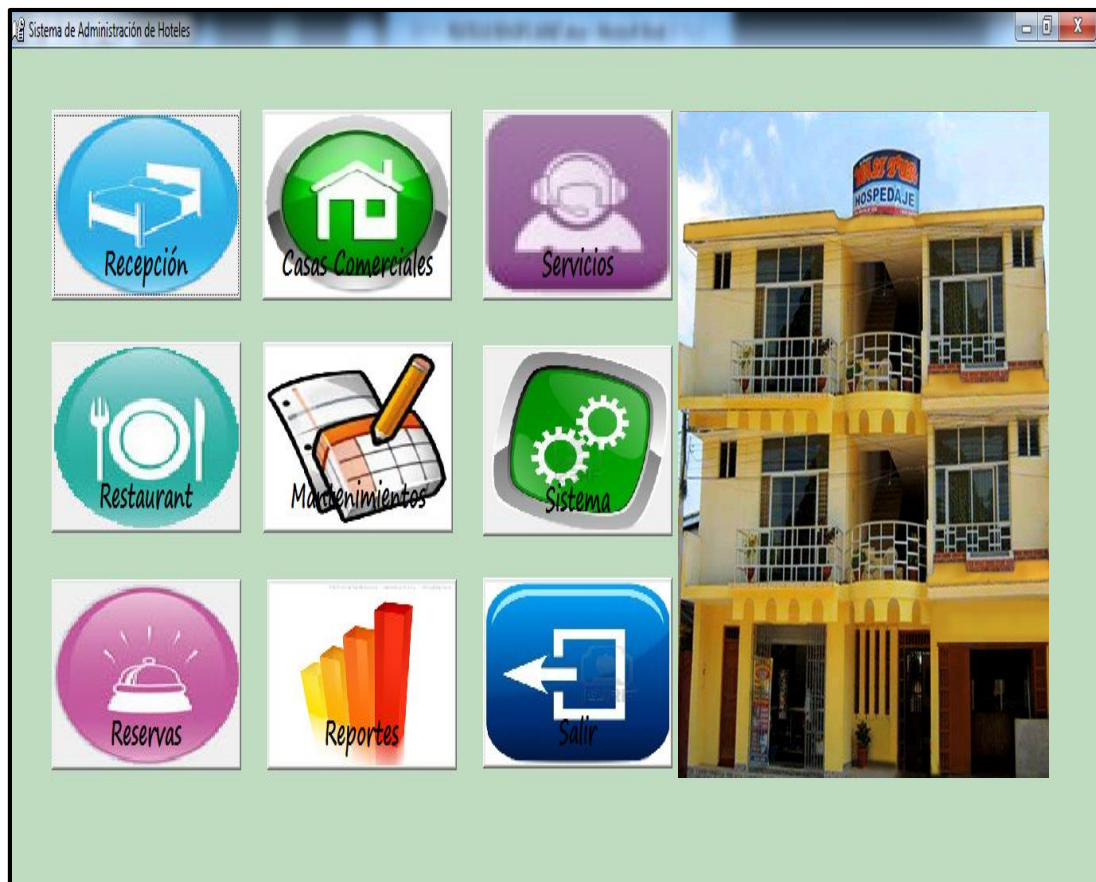


Figura 33. Módulos de Sistema [Fuente: Elaboración propia]

A continuación, detallamos los módulos del Sistema:

### 1. MÓDULO DE RECEPCION:



Este módulo permite controlar y actualizar la ocupación del hotel y la disponibilidad de cuartos, así como la correcta aplicación de tarifas. El registro de huéspedes en el hotel se realiza de manera dinámica mediante una reservación o a través de una cuenta directa.

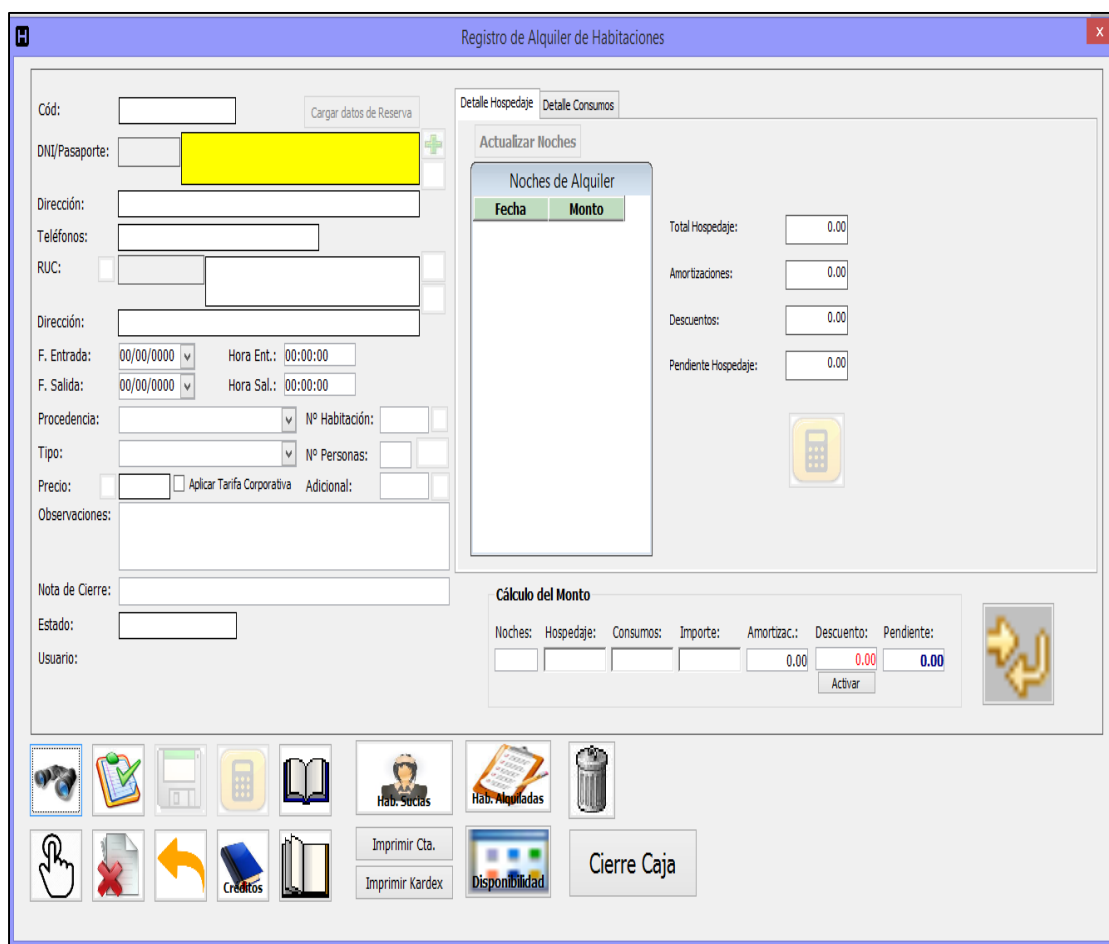
Tiene la opción de aplicar tarifas corporativas a empresas, permite el registro de los consumos del pasajero; que pueden ser de restaurant, lavandería, llamadas telefónicas, friobar, o cualquier otro consumo.

Permite realizar el pago (hospedaje y consumos) en forma total o parcial; estos pagos pueden ser en efectivo, con tarjeta, cortesía, depósitos u otra forma de pago que crea conveniente.

Permite generar créditos, manteniendo un registro de los créditos pendiente de cobro.

Permite imprimir los comprobantes de pago (boleta y factura), así como la impresión del Kardex y el estado de cuenta por pasajero.

Al hacer clic en éste icono se mostrará la siguiente ventana:



**Figura 34. Registro de alquiler de habitaciones [Fuente: Elaboración propia]**

Es una de las pantallas más importantes, es aquí donde se realiza el proceso de asignar una habitación a un huésped, la pantalla está dividida en cuatro segmentos, el panel de la parte izquierda es un formulario de datos del huésped y de la habitación que se le asignará, la parte central derecha, tiene dos pestañas, la primera muestra el detalle de las noches de hospedaje, y la segunda pestaña muestra el detalle de los consumos realizados por el huésped, y el panel de la parte inferior derecha, muestra el detalle de la cuenta del huésped.

Tiene los siguientes botones:

	<b>Buscar un alquiler</b>		<b>Cobrar Cuenta Alquiler y Consumos</b>
	<b>Activar un alquiler</b>		<b>Créditos</b>











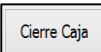

	<b>Check In</b>		<b>Registrar una Factura</b>
	<b>Check Out</b>		<b>Registrar una Boleta</b>
	<b>Grabar los cambios</b>		<b>Habitaciones Sucias</b>
	<b>Cancelar los cambios</b>		<b>Reporte de Habitaciones Alquiladas</b>
	<b>Disponibilidad de Habitaciones</b>		<b>Eliminar un Alquiler</b>
	<b>Cierre de Caja</b>		<b>Revertir un pago</b>

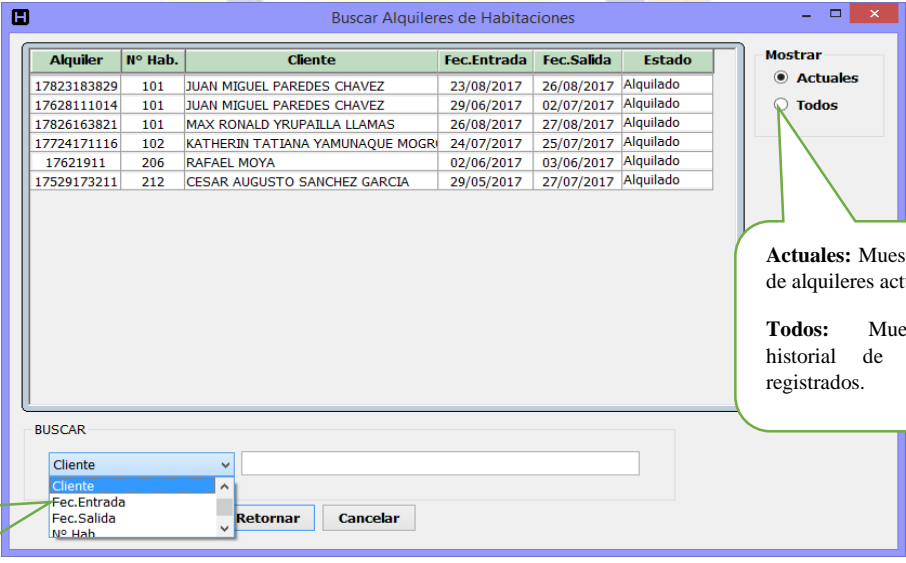
Figura 35. Botones de Registro de alquiler de habitaciones [Fuente: Elaboración propia]

A continuación, detallaremos la funcionalidad de cada uno de los botones de esta ventana:

### 1.1. Buscar un Alquiler

Este botón permite realizar la búsqueda de los alquileres registrados, tanto los activos como los pasados.

Al hacer clic en este botón se mostrará la siguiente ventana:



The screenshot shows a window titled "Buscar Alquileres de Habitaciones" with a table of rental records and search filters. The table has columns: Alquiler, N° Hab., Cliente, Fec.Entrada, Fec.Salida, and Estado. The search filters include a dropdown menu for "BUSCAR" with options: Cliente, Fec.Entrada, Fec.Salida, and N° Hab. There are "Retornar" and "Cancelar" buttons. A "Mostrar" section has radio buttons for "Actuales" and "Todos".

Alquiler	N° Hab.	Cliente	Fec.Entrada	Fec.Salida	Estado
17823183829	101	JUAN MIGUEL PAREDES CHAVEZ	23/08/2017	26/08/2017	Alquilado
17628111014	101	JUAN MIGUEL PAREDES CHAVEZ	29/06/2017	02/07/2017	Alquilado
17826163821	101	MAX RONALD YRUPAILLA LLAMAS	26/08/2017	27/08/2017	Alquilado
17724171116	102	KATHERIN TATIANA YAMUNAQUE MOGR	24/07/2017	25/07/2017	Alquilado
17621911	206	RAFAEL MOYA	02/06/2017	03/06/2017	Alquilado
17529173211	212	CESAR AUGUSTO SANCHEZ GARCIA	29/05/2017	27/07/2017	Alquilado

Mostrar:  Actuales  Todos

BUSCAR:

Permite seleccionar el criterio de búsqueda

Actuales: Muestra la lista de alquileres actuales.  
 Todos: Muestra el historial de alquileres registrados.

Figura 36. Buscar Alquileres de Habitaciones [Fuente: Elaboración propia]

Se puede buscar por diferentes criterios, una vez ubicado el alquiler requerido, se puede presionar el botón **Retornar** o hacer doble clic en el alquiler para recuperar los datos.

## 1.2. Activar un Alquiler

Este botón permite activar un alquiler para realizar las modificaciones y actualizaciones que se requieran, para activar un alquiler primero se debe buscar el alquiler, si el alquiler ya estuviera liquidado (hecho el check out) ya no es posible realizar modificaciones al alquiler.

## 1.3. Check In

Este botón permite iniciar el proceso de registro de alquiler, al hacer clic se activarán todos los casilleros y botones del registro, en la siguiente ventana se detallarán los pasos a seguir para realizar este proceso:

Fecha	Monto
-------	-------

Noches	Hospedaje	Consumos	Importe	Amortizac.	Descuento	Pendiente
1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Figura 37. Check In [Fuente: Elaboración propia]

- ❖ Primero se debe ingresar el DNI o Pasaporte del huésped y presionar la tecla **Enter**, si se encuentra registrado se mostrarán los datos respectivos; caso contrario se mostrará un aviso indicando que el documento no se encuentra registrado.

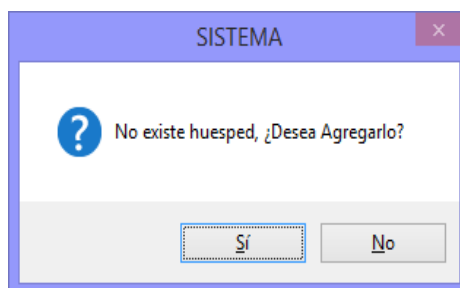


Figura 38. Mensaje del Sistema 1  
[Fuente: Elaboración propia]

- ❖ Al hacer clic en **Sí** el sistema buscará el número de DNI en la base de datos de la RENIEC, si lo encuentra se mostrará la siguiente ventana:

Figura 39. Registro de Clientes [Fuente: Elaboración propia]

- ❖ En esta ventana debe completar los datos faltantes para luego presionar clic en el botón de Grabar.
- ❖ Luego si el huésped desea registrar el RUC, este se lo registra en el casillero correspondiente, de igual forma que el DNI, si no se encuentra registrado se mostrará el mensaje.

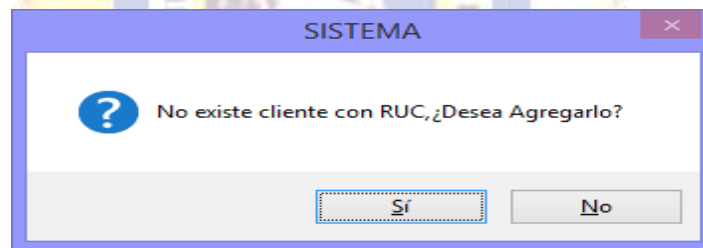


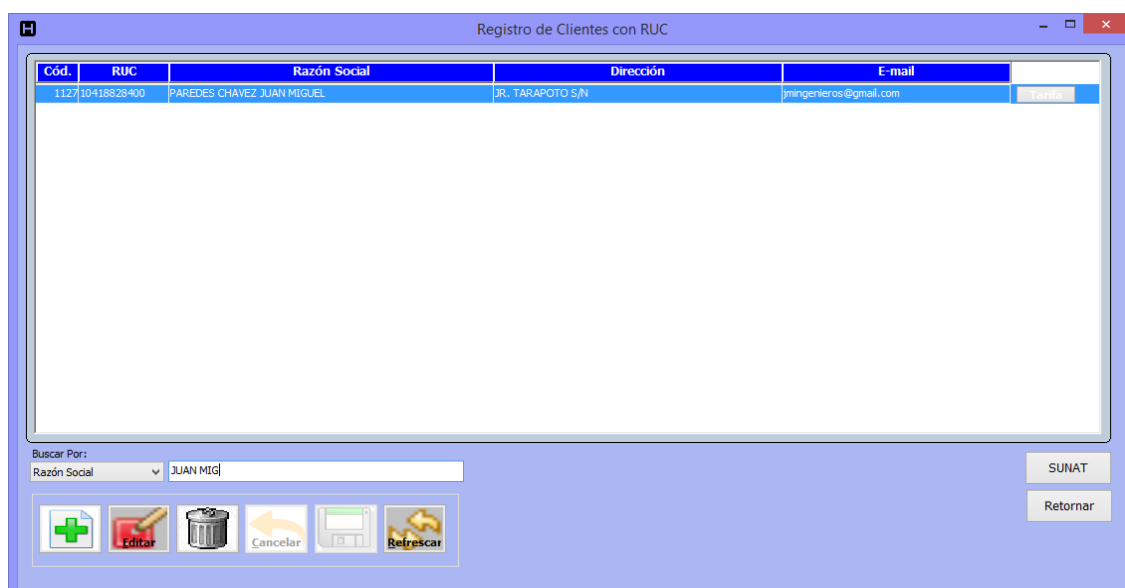
Figura 40. Mensaje del Sistema 2 [Fuente: Elaboración propia]

- ❖ Al presionar en **Sí** el sistema se conectará a la SUNAT para recuperar los datos del RUC, como se muestra en la siguiente ventana:

Figura 41. Sunat [Fuente: Elaboración propia]



- ❖ En esta ventana deberá colocar el código capcha en el casillero azul, luego debe presionar el botón **Obtener Datos**, si el número de RUC es correcto, se mostrarán los datos respectivos, luego debe presionar en **Cerrar** para regresar a la ventana de registro para colocar la dirección y correo del RUC.



**Figura 42. Registro de Clientes con Ruc [Fuente: Elaboración propia]**

- ❖ Continuando con el registro, se debe colocar la fecha de llegada, la hora de llegada, y una fecha de salida, procedencia, luego debe seleccionar la habitación en la flecha verde, en la lista solo se mostrarán aquellas habitaciones que pueden ser alquiladas.
- ❖ Al seleccionar la habitación se colocará por defecto el tipo de habitación (simple, matrimonial, doble, etc.), así como la tarifa con la que fue creada.
- ❖ Se puede cambiar el tipo de la habitación en el combo que indica Tipo, es decir a una habitación doble se le puede cobrar con el precio de una simple, o una doble se le puede cobrar como matrimonial y así sucesivamente.
- ❖ El sistema colocará por defecto la hora de entrada, esta sólo puede ser modificada por el usuario con los permisos concedidos.
- ❖ Dependiendo del tipo de habitación, el sistema le pedirá que coloque el número de personas que entrarán en la habitación, si son más de uno, debe añadir a las demás personas, haciendo clic en el botón del hombre corriendo, donde se mostrará la siguiente ventana:



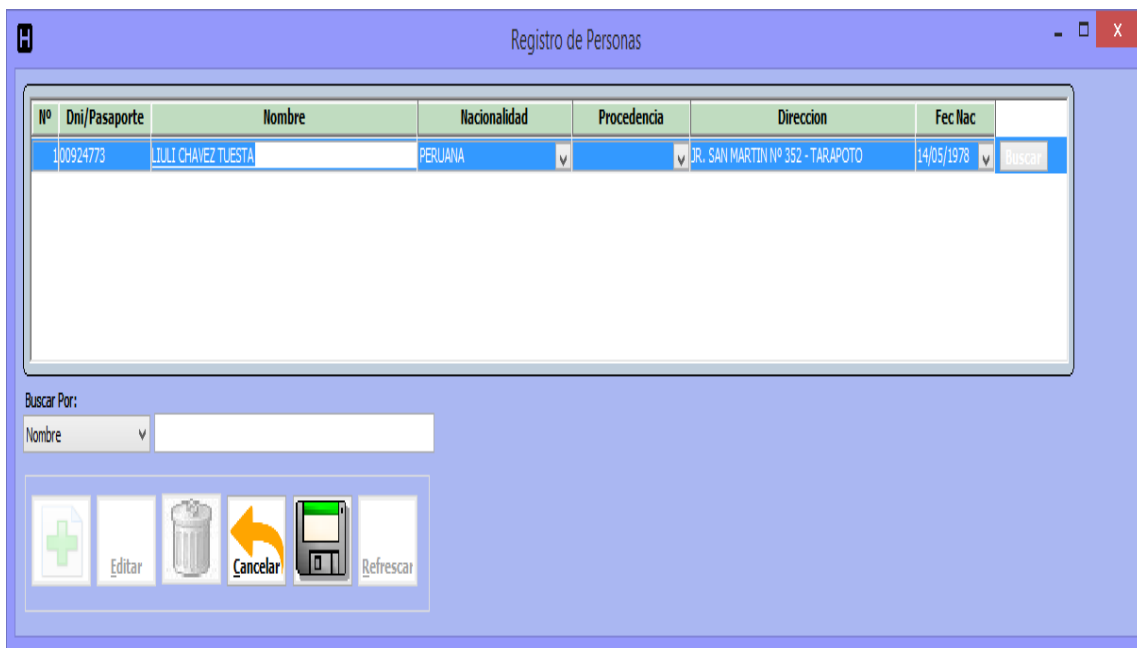


Figura 43. Registro de Personas [Fuente: Elaboración propia]

- ❖ En esta ventana debe llenar los datos de las personas que entrarán en la habitación, si la persona ya fue registrada anteriormente se mostrarán automáticamente los datos, caso contrario debe registrarlos, luego presionar Grabar para volver a la ventana anterior.
- ❖ Tiene la opción de colocar alguna nota u observación del alquiler en el casillero de **Observaciones**.
- ❖ Si desea que en el cierre de caja se muestre alguna nota adicional de cierre, esto lo puede ingresar en el casillero de **Nota de Cierre**.
- ❖ El siguiente paso es hacer clic en el botón **Actualizar Noches**, en ese instante se mostrará el detalle de las noches de alojamiento con su respectiva tarifa, como se muestra en la siguiente ventana:

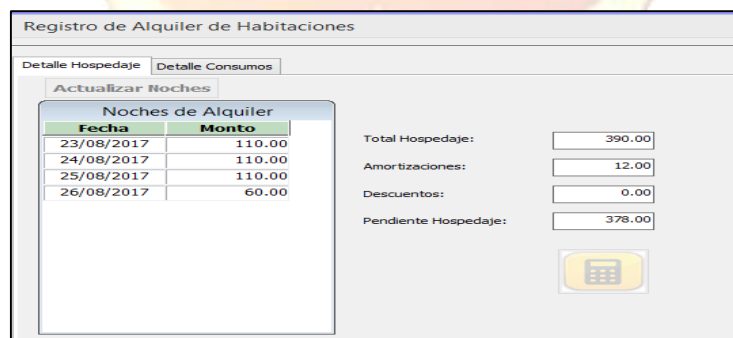
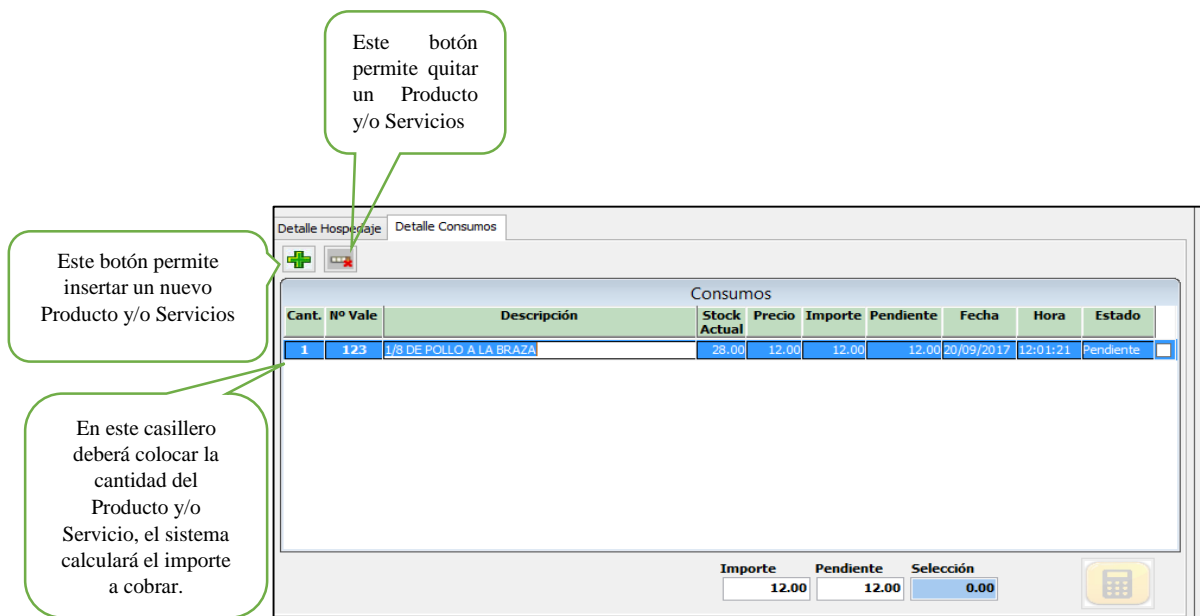



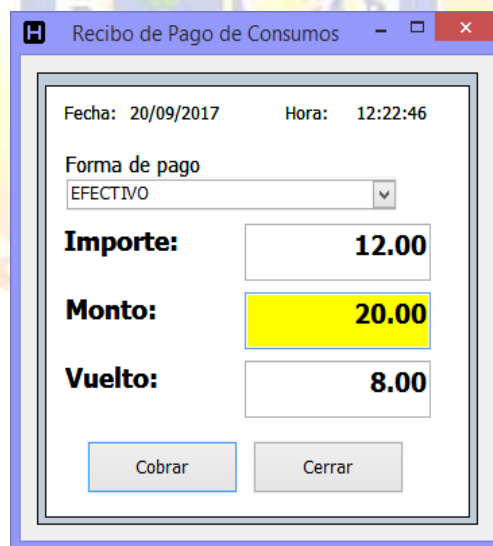
Figura 44. Registro de Alquiler de Habitaciones [Fuente: Elaboración propia]

- ❖ Si el huésped tiene consumos adicionales, deberá activar la ficha **Detalle Consumos**, y se mostrará la siguiente ventana.



**Figura 45. Detalles de Consumos [Fuente: Elaboración propia]**

- ❖ En la parte inferior se observa el **Importe** total, el saldo **Pendiente**, los productos y/o servicios se pueden pagar por separado, solo debe seleccionar el casillero de lo que desea pagar, en la parte inferior se irá mostrando el monto en el casillero de **Selección**.
- ❖ Luego de seleccionar lo que desea cobrar, debe hacer clic en el botón de la calculadora para que se muestre la siguiente ventana de cobró. 



**Figura 46. Recibo de Pagos de Consumos**

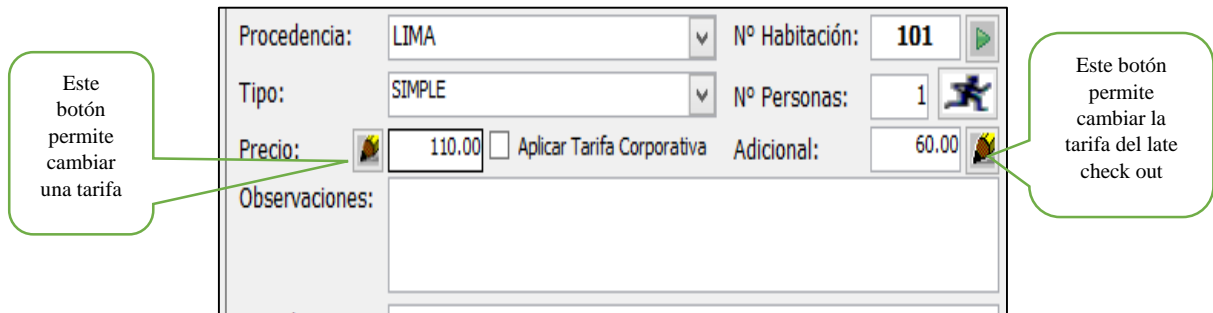
[Fuente: Elaboración propia]

- ❖ En esta ventana debe seleccionar la forma de pago y colocar el monto en el recuadro amarillo, el sistema calculará el vuelto, recordando que le monto no puede ser menor al importe que se indica, luego debe presionar clic en **Cobrar**.

❖ **Pasos para cambiar una tarifa:**

Puede cambiar una tarifa de alojamiento, y el adicional (late check out). Para esto deberá hacer lo siguiente, recordando que esta opción está sujeta a los permisos respectivos.

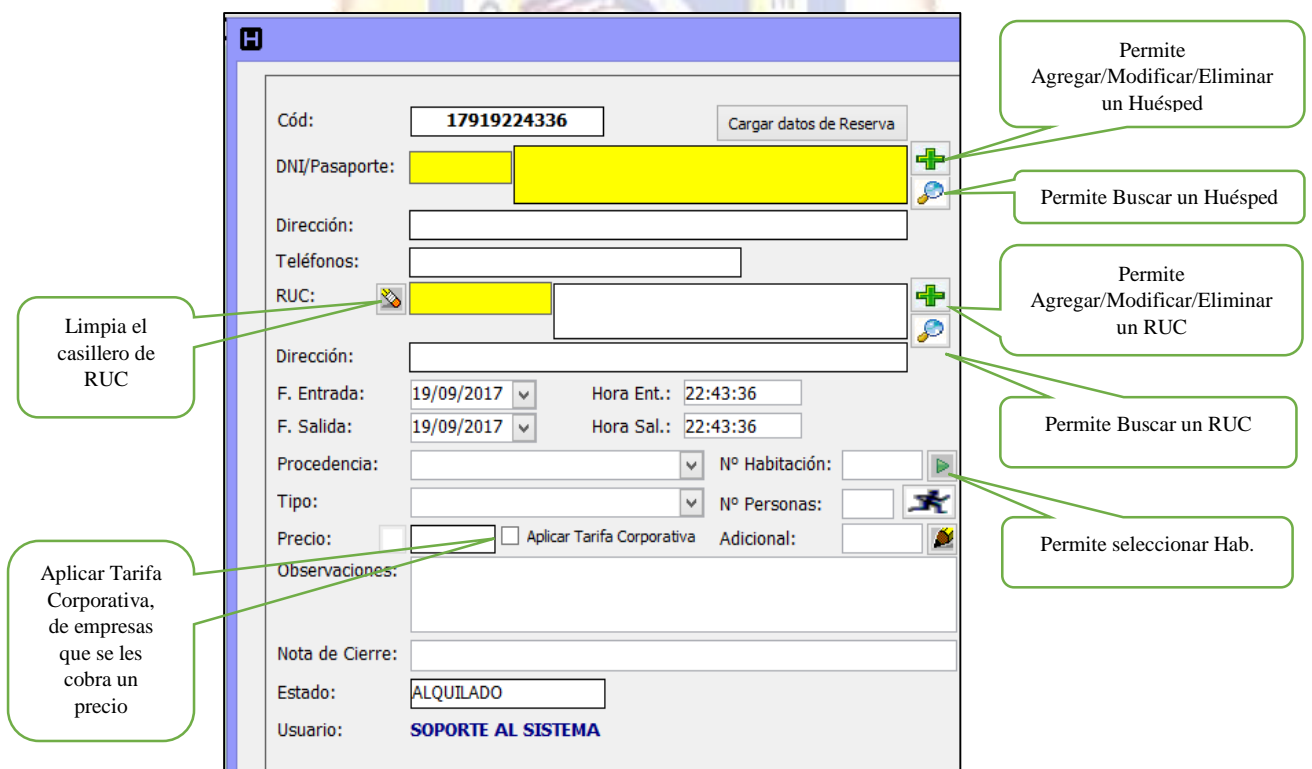
❖ Estos botones se activan después de haber guardado el alquiler.



**Figura 47. Cambiar Tarifa [Fuente: Elaboración propia]**

❖ Luego debe presionar **Actualizar Noches** para actualizar los precios.

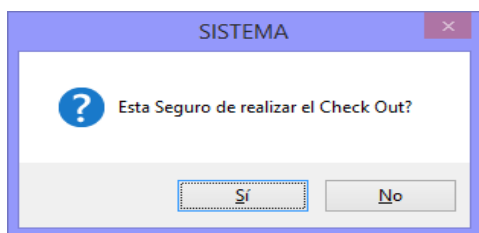
❖ A continuación, detallamos el funcionamiento de los botones de la ficha de registro:



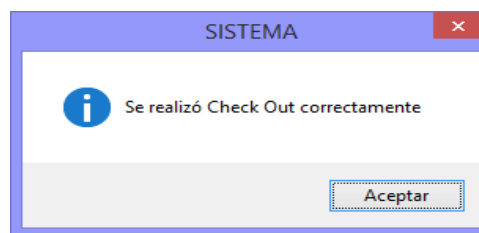
**Figura 48. Ficha de Registro [Fuente: Elaboración propia]**

#### 1.4. Check Out

Para realizar un Check Out, debe verificar que no exista deuda pendiente de pago, luego debe presionar el botón correspondiente, le saldrá las siguientes ventanas.



**Figura 49. Mensaje del Sistema 3**  
[Fuente: Elaboración propia]



**Figura 50. Mensaje del Sistema 4**  
[Fuente: Elaboración propia]

**1.5. Grabar los cambios:** Este botón permite confirmar los cambios realizados

**1.6. Cancelar la operación en curso:** Permite cancelar las modificaciones realizadas

**1.7. Cobrar Cuenta Alquiler y Consumos:** Con este botón se realiza la cobranza de Alojamiento y Consumos, en forma total, no se puede realizar amortizaciones con este botón. Al presionar este botón se mostrará la siguiente ventana:

INCA GARCILASO	
Fecha:	20/09/2017
Hora:	12:22:46
Forma de pago	EFECTIVO
Importe:	12.00
Monto:	20.00
Vuelto:	8.00
Cobrar Cerrar	

**Figura 51. Recibo de Pago de Consumos**  
[Fuente: Elaboración propia]

**1.8. Créditos:** Este botón permite realizar la administración de los créditos, al hacer clic se mostrará la siguiente ventana:

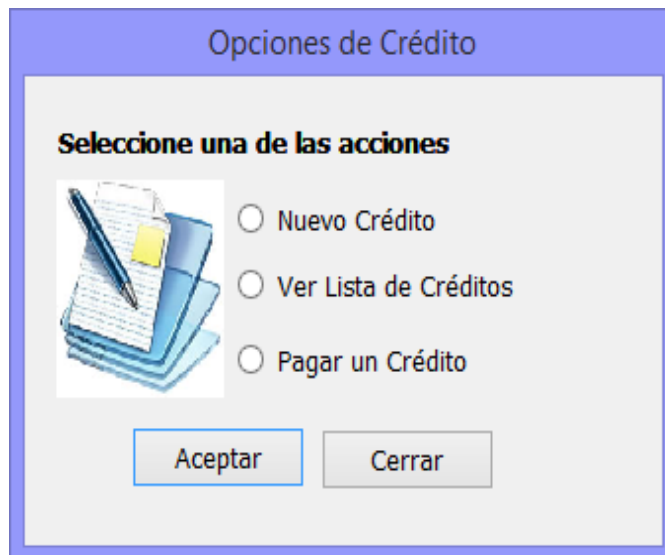


Figura 52. Opciones de Crédito

[Fuente: Elaboración propia]

Como se observa, tiene tres opciones:

### 1.8.1. Nuevo Crédito

Permite realizar un nuevo crédito, para ello debe seleccionar el alquiler que desea colocar en crédito, y debe verificar que tenga saldo pendiente de pago. Al hacer clic se mostrará la siguiente ventana.



Figura 53. Registro de Créditos [Fuente: Elaboración propia]

En esta ventana solo debe colocar la observación si es que lo tuviera, y luego presionar el botón de grabar.

### 1.8.2.Ver Lista de Créditos

En esta opción se podrá visualizar la lista de créditos generados, por defecto se mostrarán los pendientes, pero puede cambiar esta opción para mostrar todos. Se mostrará la siguiente ventana:

Nº Crédito	Nº Alquil.	DNI	Huesped	Fecha	Importe	Observación	Estado	Nº Factura	Nº Boleta	Teléfono	Email
2	1731118429	42129749	KENETH FLORES CALIXTO	15/03/2017	326.00	SR. KENETH CANCELO SOLO HABITACION	Pendiente	-	-		
5	17317225416	42129749	KENETH FLORES CALIXTO	21/03/2017	594.50	POR MOTIVO DE EMERGENCIA	Pendiente	-	-		
8	1731013033	07513185	GINO PAOLO CRESPO SOSA	27/03/2017	1,343.00	cancelara el dia martes de las 2 habitacion 104 y 10	Pendiente	-	-		
9	1731012218	07513185	GINO PAOLO CRESPO SOSA	30/03/2017	1,343.00	cancelara el dia de hoy quedo con la srat karen	Pendiente	-	-		
23	1741352921	43371424	CESAR EDUARDO CORRALES ARONES	13/04/2017	79.00	SON DE LA AEROLINEA PERUVIAM	Pendiente	-	-		
24	1741353719	42560129	MIGUEL ANTEZANA COLLINS	13/04/2017	79.00	DE LA AEROLINEA PERUVIAM	Pendiente	-	-		
25	1741353256	46883443	ERIK YORDAN OLORTEGUI GARATE	13/04/2017	79.00	de la aerolinea peruviam	Pendiente	-	-		
26	1741354220	00226729	TEODORO SILVAN SILVA CRUZ	13/04/2017	79.00	son de la aerolinea peruviam	Pendiente	-	-		
27	1741351926	46598603	GIAN MARCO AYCACHI LOPEZ	13/04/2017	129.00	de la aerolinea peruviam	Pendiente	-	-		
28	174135474	70108462	CESAR GABRIEL TELLO TAFUR	13/04/2017	129.00	de la aerolinea peruviam	Pendiente	-	-		
29	1741322210	00807437	WILLIAM TOMANGUILLO SILVA	13/04/2017	129.00	de la aerolinea peruviam	Pendiente	-	-		
30	174133426	01134960	HECTOR FRANCISCO VASQUEZ VILLALOBOS	13/04/2017	79.00	de la aerolinea peruviam	Pendiente	-	-		
31	174134259	41482078	LUIS ALBERTO MARTEL JAICO	13/04/2017	79.00	de la aerolinea peruviam	Pendiente	-	-		

Figura 54. Lista de Créditos [Fuente: Elaboración propia]

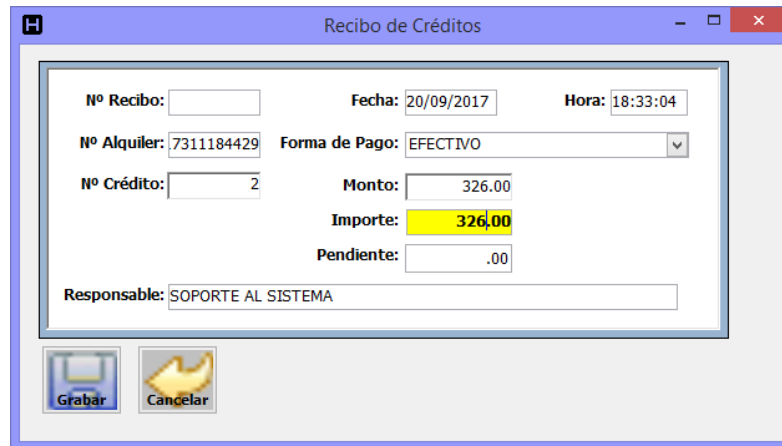
### 1.8.3.Pagar un Crédito

En esta opción se podrá realizar la cancelación o amortización de un crédito, al hacer clic en esta opción se mostrará la siguiente ventana:

Nº Crédito	Nº Alquil.	DNI	Huesped	Fecha	Monto	Observación	Estado	Nº Factura	Nº Boleta	Pagar
1	1735202710	42129749	KENETH FLORES CALIXTO	11/03/2017	0.00	por viaje a la ciudad de lima	Cancelado	-	-	Pagar
2	731118442	42129749	KENETH FLORES CALIXTO	15/03/2017	326.00	SR. KENETH CANCELO SOLO HABITACION	Pendiente	-	-	Pagar
3	173161150	47666416	LINDER ARTHUR DEL AGUILA PINCHI	16/03/2017	0.00	no tuvo saldo suficiente en su tarjeta	Cancelado	-	-	Pagar
4	731620191	03893189	CARLOS ALBERTO TAVARA ALVARADO	17/03/2017	0.00	ya se lo retiro su mochila de la habitacion para poder	Cancelado	-	-	Pagar
5	7317225416	42129749	KENETH FLORES CALIXTO	21/03/2017	594.50	POR MOTIVO DE EMERGENCIA	Pendiente	-	-	Pagar
6	732215111	469976858	MITCHELL THOMAS	24/03/2017	46.00	dinero del gringo	Amortizado	-	-	Pagar
7	732422492	08263094	BLANCA DEL PILAR IBEROS GUEVARA	26/03/2017	0.00	Srita lizeth quedo en cancelar aeropuerto	Cancelado	-	-	Pagar
8	1731013033	07513185	GINO PAOLO CRESPO SOSA	27/03/2017	1,343.00	cancelara el dia martes de las 2 habitacion 104 y 10	Pendiente	-	-	Pagar
9	1731012218	07513185	GINO PAOLO CRESPO SOSA	30/03/2017	1,343.00	cancelara el dia de hoy quedo con la srat karen	Pendiente	-	-	Pagar
10	174113443	01076557	ELINOR CHUJUTALLI DE TENAZOA	01/04/2017	0.00	AGENCIA LAN PERU PAGARAN	Cancelado	-	-	Pagar
11	174105634	41543180	ESNEHYDER VASQUEZ MILIAN	01/04/2017	0.00	PAGARA LA AGENCIA LAN	Cancelado	-	-	Pagar
12	174122058	10867014	TANIA INES VALDIVIA TAMAYO	01/04/2017	0.00	CANCELARA LAN PERU	Cancelado	-	-	Pagar
13	17413248	42275137	JUAN CHASNAMOTE VELA	01/04/2017	0.00	CANCELARA LAN PERU	Cancelado	-	-	Pagar
14	17413846	10149464	CARLOS RAUL RAMIREZ VASQUEZ	01/04/2017	0.00	CANCELARA LAN PERU	Cancelado	-	-	Pagar

Figura 55. Pago de Créditos [Fuente: Elaboración propia]

Para realizar el pago de un crédito, deberá buscar el crédito con el buscador, luego debe presionar el botón **Pagar**, que se encuentra en la parte derecha, este botón sólo se activará para los créditos que estén como pendientes o amortizados. Se mostrará la siguiente ventana:



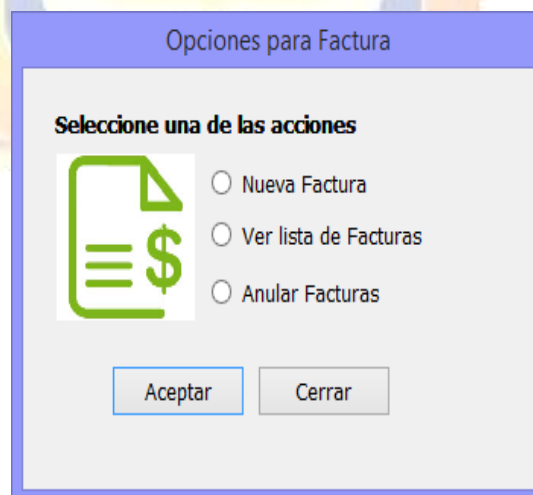
**Figura 56. Recibo de Créditos**

[Fuente: Elaboración propia]

En esta ventana deberá seleccionar la forma de pago, luego ingresar el monto a cobrar, que puede ser menor o igual que el monto del crédito, si se coloca un monto menor, el sistema considerará al crédito como amortizado, si cobra todo, el sistema pondrá al crédito en estado cancelado.

### 1.9. Registra una Factura

Este botón permite administrar la facturación de una cuenta, al hacer clic se mostrará la siguiente ventana:



**Figura 57. Opciones para Factura**

[Fuente: Elaboración propia]



### 1.9.1.Nueva Factura

Permite la generación de una nueva factura, al hacer clic se mostrará la siguiente ventana:

The screenshot shows a software window titled 'FACTURA'. It contains the following fields and controls:

- Datos Cliente:** DNI/RUC: 20504743307, N° ALQUILER: 17826163821, CLIENTE: MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCION Y SANEAMIENTO, DIRECCIÓN: AV. PASEO DE LA REPUBLICA #3361 SAN ISIDRO - LIMA.
- NRO. INTERNO:** 000000001
- N° FACTURA:** 001 (dropdown), 000003
- FECHA EMISION:** 20/09/2017 (dropdown)
- FECHA PAGO:** 20/09/2017 (dropdown)
- Radio buttons:** Agrupado, Por Consumo, Libre (Libre is selected).
- Table:**

Cant.	Descripción	Tarifa	Importe
1.00	POR SERVICIO DE ALOJAMIENTO	120.00	120.00
- Summary:** Son: Ciento Veinte Con 00/100 Soles, SUB TOTAL S/. 120.00, I.G.V. S/. 0.00, TOTAL S/. 120.00.
- ESTADO:** Cancelado (dropdown)
- Buttons:** GRABAR, CANCELAR, CERRAR, IMPRIMIR.

Figura 58. Factura [Fuente: Elaboración propia]

- ❖ El sistema tiene tres tipos de facturas (Facturas Agrupadas, Por Consumo, Libre).
- ❖ Se muestran imágenes de los tres tipos de facturas:

### Factura Agrupada

The screenshot shows a software window titled 'FACTURA' for a grouped invoice. It contains the following fields and controls:

- Datos Cliente:** DNI/RUC: 20191308868, N° ALQUILER: 1731515291, CLIENTE: ARCOR DE PERU S.A., DIRECCIÓN: AV. GUILLERMO PRESCOTT NRO. 325 (COLEGIO SOPHANUM (COSTADC
- NRO. INTERNO:** 000000001
- N° FACTURA:** 002 (dropdown), 002330
- FECHA EMISION:** 22/09/2017 (dropdown)
- FECHA PAGO:** 22/09/2017 (dropdown)
- Radio buttons:** Agrupado (selected), Por Consumo, Libre.
- Table:**

N° Hab.	Descripción	Importe
201	ALOJAMIENTO	80.00
201	FRIOBAR	7.00
201	COMEDOR RESTAURANT	11.50
- Summary:** Son: Noventa y Ocho Con 50/100 Soles, SUB TOTAL S/. 98.50, I.G.V. S/. 0.00, TOTAL S/. 98.50.
- ESTADO:** Cancelado (dropdown)
- Buttons:** GRABAR, CANCELAR, CERRAR, IMPRIMIR.

Figura 59. Factura Agrupada [Fuente: Elaboración propia]

## Factura por Consumo

**FACTURA**

Datos Cliente  
 DNI/RUC: 20191308868    N° ALQUILER: 1731515291  
 CLIENTE: ARCOR DE PERU S.A.  
 DIRECCIÓN: AV. GUILLERMO PRESCOTT NRO. 325 (COLEGIO SOPHIANUM (COSTADOC)

NRO. INTERNO: 000000001    N° FACTURA: 002 002330  
 FECHA EMISION: 22/09/2017    FECHA PAGO: 22/09/2017

Nº Hab.	Descripción	Importe
201	POR CONSUMO	98.50

Agrupado  
 **Por Consumo**  
 Libre

Son:     SUB TOTAL S/. 98.50  
 ESTADO:     I.G.V. S/. 0.00  
 TOTAL S/. 98.50

GRABAR    CANCELAR    CERRAR    IMPRIMIR

Figura 60. Factura por Consumo [Fuente: Elaboración propia]

**Factura Libre:** La factura libre, permite digitar la descripción y tarifa en forma libre, pudiendo agregar varias filas.

**FACTURA**

Datos Cliente  
 DNI/RUC: 20191308868    N° ALQUILER: 1731515291  
 CLIENTE: ARCOR DE PERU S.A.  
 DIRECCIÓN: AV. GUILLERMO PRESCOTT NRO. 325 (COLEGIO SOPHIANUM (COSTADOC)

NRO. INTERNO: 000000001    N° FACTURA: 002 002330  
 FECHA EMISION: 22/09/2017    FECHA PAGO: 22/09/2017

Cant.	Descripción	Tarifa	Importe
1.00	Por servicio de alojamiento desde el día 03-09-2017 al 05-09-2017	120.00	120.00

Agrupado  
 Por Consumo  
 **Libre**

Son:     SUB TOTAL S/. 120.00  
 ESTADO:     I.G.V. S/. 0.00  
 TOTAL S/. 120.00

GRABAR    CANCELAR    CERRAR    IMPRIMIR

Figura 61. Factura Libre [Fuente: Elaboración propia]

- ❖ Una vez seleccionado el tipo de factura y colocado la descripción, deberá seleccionar la serie de la factura, y presionar grabar.

### 1.9.2. Ver Lista de Facturas

Al hacer clic en esta opción se podrá visualizar la lista de facturas emitidas, pudiendo buscar por rango de fechas, buscar por número de factura, razón social, ruc, y otros. Se mostrará la siguiente ventana:

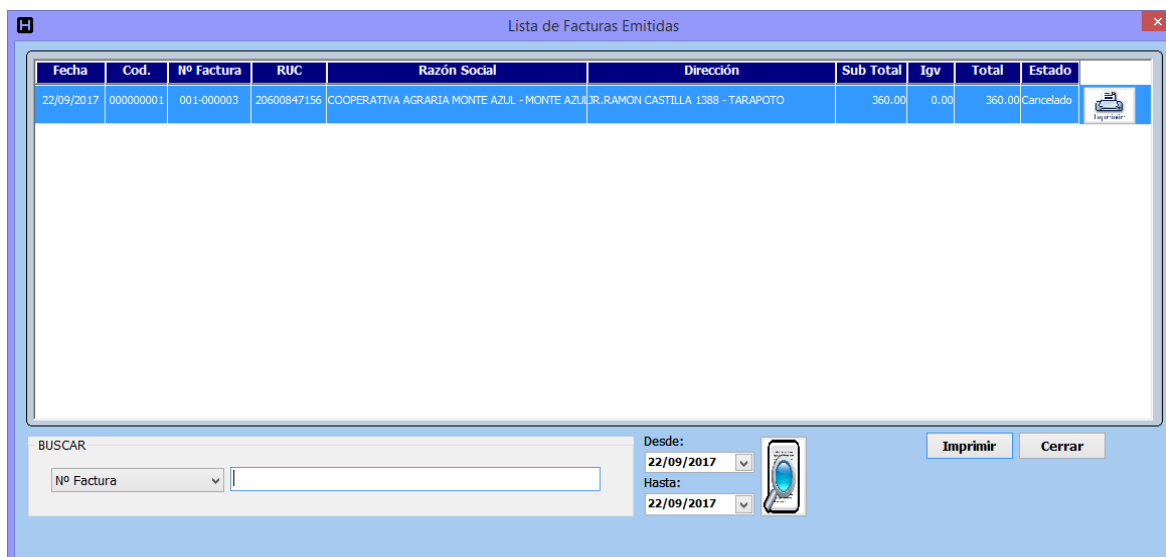


Figura 62. Lista de Facturas Emitidas [Fuente: Elaboración propia]

Así mismo con el botón de Imprimir que se muestra en la derecha, se podrá reimprimir la factura seleccionada.

### 1.9.3. Anular una Factura

Al hacer clic en esta opción se mostrará la siguiente ventana en donde podrá anular las facturas emitidas.

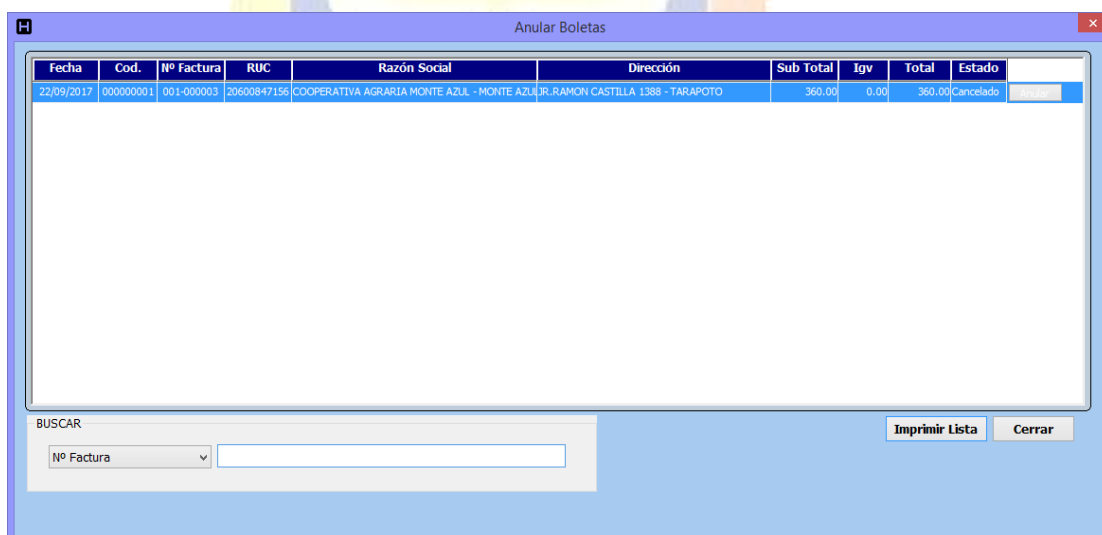


Figura 63. Anular Boletas [Fuente: Elaboración propia]

Para anular debe hacer clic en el botón de **Anular** se mostrará el mensaje de confirmación donde deberá presionar en **Sí**.

## 1.10. Registra una Boleta

Este botón permite administrar la facturación de una cuenta, al hacer clic se mostrará la siguiente ventana:

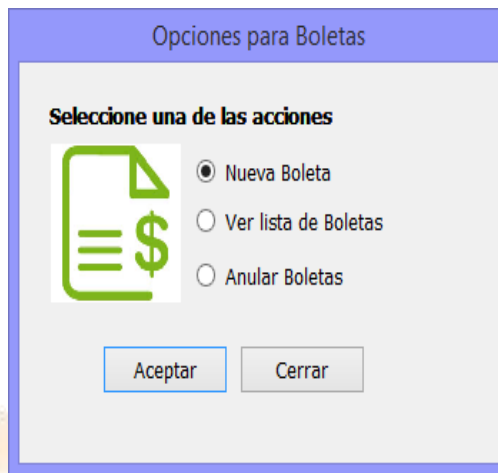


Figura 64. Opciones para Boletas  
[Fuente: Elaboración propia]

### 1.10.1. Nueva Boleta

Permite la generación de una nueva boleta, al hacer clic se mostrará la siguiente ventana:

Nº Hab.	Descripción	Importe
101	ALOJAMIENTO	109.00
101	FRIOBAR	11.00
101	COMEDOR RESTAURANT	21.00
101	FRIOBAR	21.00

SUB TOTAL S.I.	141.00
I.G.V. S.I.	0.00
TOTAL S.I.	141.00

Figura 65. Boleta de Pago [Fuente: Elaboración propia]

- ❖ El sistema tiene tres tipos de boletas (Boletas Agrupadas, Por Consumo, Libre).
- ❖ Se muestran imágenes de los tres tipos de boletas:

## Boleta Agrupada

**BOLETA**

Datos Cliente  
 DNI/RUC: 45811574 N° ALQUILER: 17427163933  
 CLIENTE: JOSE RAMON PUICON NIQUEN  
 DIRECCIÓN: CALLE LA MAR 317 LAMBAYEQUE  
 EMPRESA:

NRO. INTERNO: 000000001 N° BOLETA: 001 000002  
 FECHA EMISION: 22/09/2017 FECHA PAGO: 22/09/2017

N° Hab.	Descripción	Importe
101	ALOJAMIENTO	109.00
101	FRIOBAR	11.00
101	COMEDOR RESTAURANT	21.00
101	FRIOBAR	21.00

Son: Ciento Cuarenta y Uno Con 00/100 Soles  
 ESTADO: Cancelado

SUB TOTAL S/. 141.00  
 I.G.V. S/. 0.00  
 TOTAL S/. 141.00

GRABAR CANCELAR CERRAR IMPRIMIR

Figura 66. Boleta Agrupada [Fuente: Elaboración propia]

## Boleta por Consumo

**BOLETA**

Datos Cliente  
 DNI/RUC: 45811574 N° ALQUILER: 17427163933  
 CLIENTE: JOSE RAMON PUICON NIQUEN  
 DIRECCIÓN: CALLE LA MAR 317 LAMBAYEQUE  
 EMPRESA:

NRO. INTERNO: 000000001 N° BOLETA: 001 000002  
 FECHA EMISION: 22/09/2017 FECHA PAGO: 22/09/2017

N° Hab.	Descripción	Importe
101	POR CONSUMO	141.00

Son: Ciento Cuarenta y Uno Con 00/100 Soles  
 ESTADO: Cancelado

SUB TOTAL S/. 141.00  
 I.G.V. S/. 0.00  
 TOTAL S/. 141.00

GRABAR CANCELAR CERRAR IMPRIMIR

Figura 67. Boleta por Consumo [Fuente: Elaboración propia]

**Boleta Libre:** La boleta libre, permite digitar la descripción y tarifa en forma libre, pudiendo agregar varias filas.

**BOLETA**

Datos Cliente  
 DNI/RUC: 45811574      N° ALQUILER: 17427163933  
 CLIENTE: JOSE RAMON PUICON NIQUEN  
 DIRECCIÓN: CALLE LA MAR 317 LAMBAYEQUE  
 EMPRESA:

NRO. INTERNO: 00000001      N° BOLETA: 001 000002  
 FECHA EMISION: 22/09/2017      FECHA PAGO: 22/09/2017

Opciones de Impresión  
 Imprimir Sin Empresa     Imprimir Con Empresa  
 Agrupado  
 Por Consumo  
 Libre

Cant.	Descripción	Tarifa	Importe
2.00	SERVICIO DE ALOJAMIENTO	89.00	178.00

Son: *Ciento Setenta y Ocho Con 00/100 Soles*      SUB TOTAL S/. 178.00  
 ESTADO: *Cancelado*      I.G.V. S/. 0.00  
 TOTAL S/. 178.00

GRABAR    CANCELAR    CERRAR    IMPRIMIR

Figura 68. Boleta Libre [Fuente: Elaboración propia]

Una vez seleccionado el tipo de boleta y colocado la descripción, deberá seleccionar la serie de la boleta, y presionar grabar.

### 1.10.2. Ver Lista de Boletas

Al hacer clic en esta opción se podrá visualizar la lista de boletas emitidas, pudiendo buscar por rango de fechas, buscar por número de boleta, DNI, fecha, y otros. Se mostrará la siguiente ventana:

Lista de Boletas Emitidas

Fecha	Cod.	N° Boleta	DNI	Descripción	Dirección	Sub Total	Igv	Total	Estado
22/09/2017	00000001	001-000002	45811574	JOSE RAMON PUICON NIQUEN	CALLE LA MAR 317 LAMBAYEQUE	178.00	0.00	178.00	Cancelado

BUSCAR: N° Boleta [ ]

Desde: 22/09/2017    Hasta: 22/09/2017

Imprimir    Cerrar

Figura 69. Lista de Boletas Emitidas [Fuente: Elaboración propia]

Así mismo con el botón de Imprimir que se muestra en la derecha, se podrá reimprimir la boleta seleccionada.

### 1.10.3. Anular una Boleta

Al hacer clic en esta opción se mostrará la siguiente ventana en donde podrá anular las boletas emitidas.

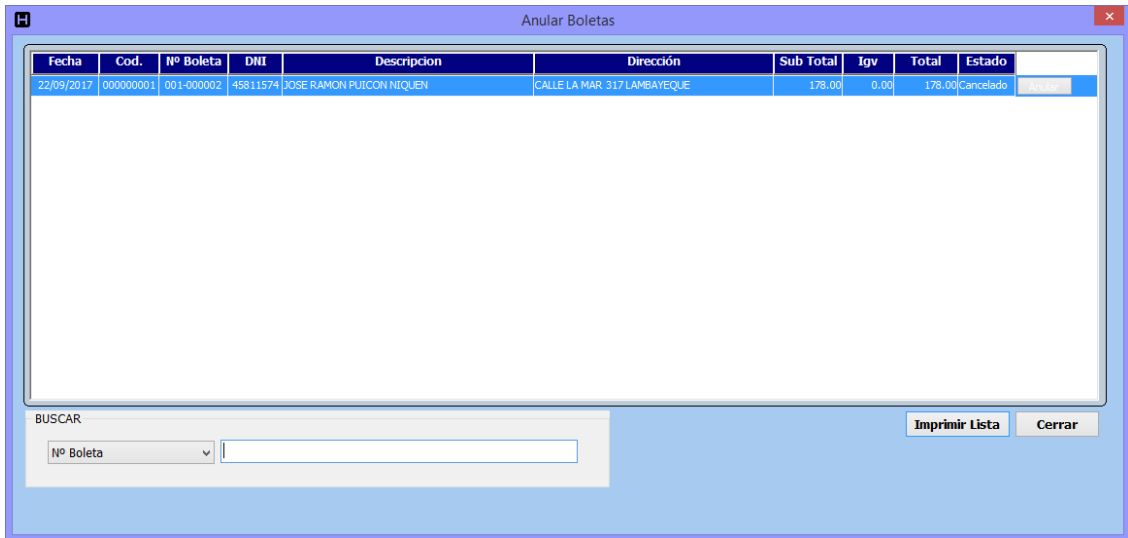


Figura 70. Anular Boletas [Fuente: Elaboración propia]

Para anular debe hacer clic en el botón de **Anular** se mostrará el mensaje de confirmación donde deberá presionar en **Sí**.

### 1.11. Habitaciones sucias

En este botón se podrán visualizar todas las habitaciones que se encuentran en estado Sucio, para poder imprimir el reporte de habitaciones sucias, al momento de hacer un Check Out a una habitación esta pasa automáticamente a estado sucia, en esta ventana también se colocan las habitaciones a limpias. Al hacer clic se muestra la siguiente ventana:

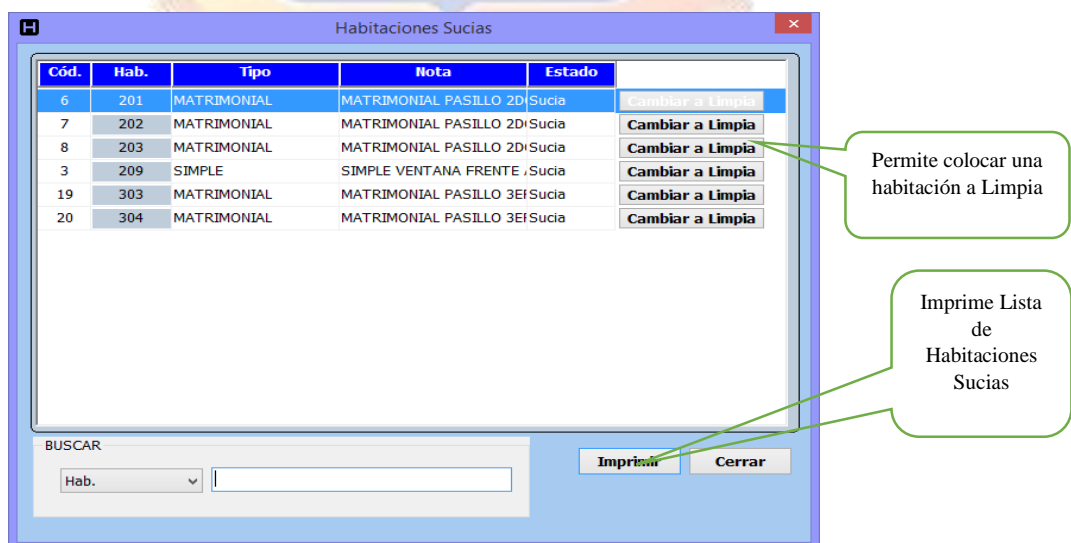


Figura 71. Habitaciones Sucias [Fuente: Elaboración propia]



### 1.12. Reporte de Habitaciones Alquiladas

Este botón permite ver la situación actual de las habitaciones del Hotel, se mostrará la siguiente ventana:

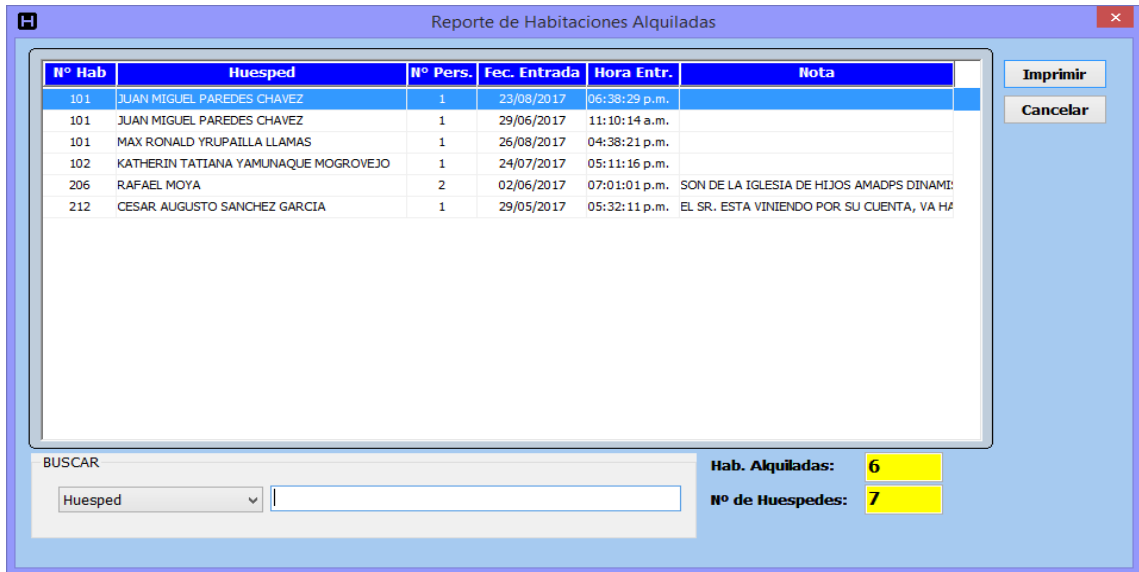


Figura 72. Reporte de Habitaciones Alquiladas [Fuente: Elaboración propia]

Al imprimir se mostrará el siguiente reporte:

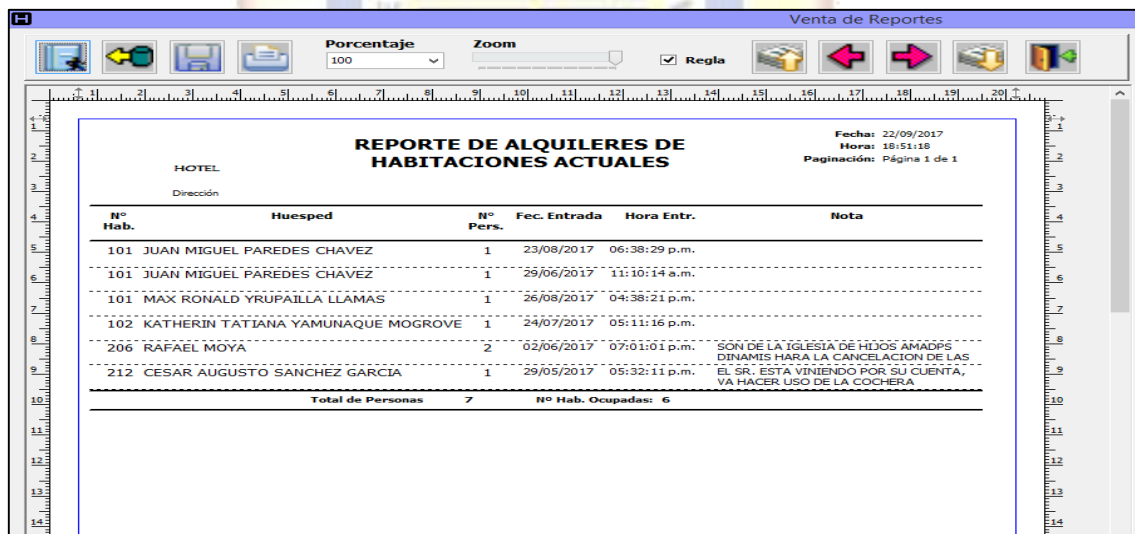


Figura 73. Impresión de Reporte de Habitaciones Alquiladas [Fuente: Elaboración propia]

### 1.13. Disponibilidad de Habitaciones

Este botón permitirá ver la disponibilidad de las habitaciones de acuerdo a las fecha que seleccione, las habitaciones disponibles se mostrarán de color azul, las reservadas color verde, y las ocupadas color rojo, es importante indicar que el sistema contempla que una habitación estará disponible a partir de la hora de check out del día siguiente, por ejemplo si una habitación está ocupada del 12-09-2017 al 13-09-2017, el sistema sólo la considerará ocupada la noche del 12-09-2017, es así que

se mostrará en la disponibilidad de habitaciones. Al hacer clic y después de seleccionar las fechas se mostrará la siguiente ventana:

Nº Hab.	19/09/2017	20/09/2017	21/09/2017	22/09/2017	23/09/2017	24/09/2017	25/09/2017	26/09/2017
101	Ocupada	Ocupada	Ocupada	Ocupada	Ocupada	Ocupada	Ocupada	Libre
102	Ocupada	Ocupada	Ocupada	Ocupada	Ocupada	Libre	Libre	Libre
209	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
103	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
104	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
201	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
202	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
203	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
204	Libre	Libre	Reservada	Reservada	Reservada	Libre	Libre	Libre
205	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
206	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
207	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
208	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
210	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
211	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
212	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
301	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
302	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
303	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
304	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
305	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
306	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre
307	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre	Libre

Figura 74. Distribución de Habitaciones [Fuente: Elaboración propia]

#### 1.14. Eliminar un Alquiler

Este botón permite la eliminación de un Alquiler que por error se haya generado, esta función sólo se podrá realizar si el alquiler no ha tenido ningún movimiento de pago, ni ingresado consumos.

#### 1.15. Revertir un Pago

Esta opción permite realizar la reversión de un pago, para ello deberá seleccionar el alquiler, hacer clic en este botón, en donde se mostrarán los recibos generados para este alquiler, como se muestra en la siguiente ventana:

Fecha	Hora	Forma	Monto	
26/01/2017	09:27:14	EFECTIVO	70.00	Revertir

Figura 75. Revertir Pagos [Fuente: Elaboración propia]

Al hacer clic en el botón **Revertir**, dicho recibo se anulará y se activará nuevamente la cuenta del alquiler.

### 1.16. Cierre de Caja

En este botón se realiza el proceso de cierre de caja, al hacer clic se mostrará una ventana, donde tiene que escribir el monto con el que está cerrando su caja, si el monto es correcto se habrá cerrado correctamente.

## 2. MODULO DE RESTAURANT



En esta pantalla se realiza el proceso de registrar los consumos realizados por terceros, es decir de aquellos que no necesariamente estén hospedados, tiene la opción de seleccionar una persona natural, o una empresa, se encuentra un botón que permite cargar los consumos de un huésped a su habitación. También cuenta con los botones de reporte de cierre de caja y el botón para cerrar caja de restaurant.

Al hacer clic en éste icono se mostrará la siguiente ventana.

Registrar Consumos de Restaurant

### CONSUMOS DE RESTAURANT

Datos Cliente

DNI:    RUC:

CLIENTE:

DIRECCIÓN:

Datos Consumo

Código:

Nº Vale:

Fecha:

#### DETALLE DE CONSUMOS

Cant.	Descripción	Stock	Precio	Importe	Fecha	Hora
-------	-------------	-------	--------	---------	-------	------

Total:  Pendiente:

Botones: Buscar, +, Mano, Anular, Cancelar, Guardar, Calculadora, Libros, Créditos, Cierre de Caja, Reporte de Cierre

Figura 76. Registrar Consumos de Restaurant [Fuente: Elaboración propia]

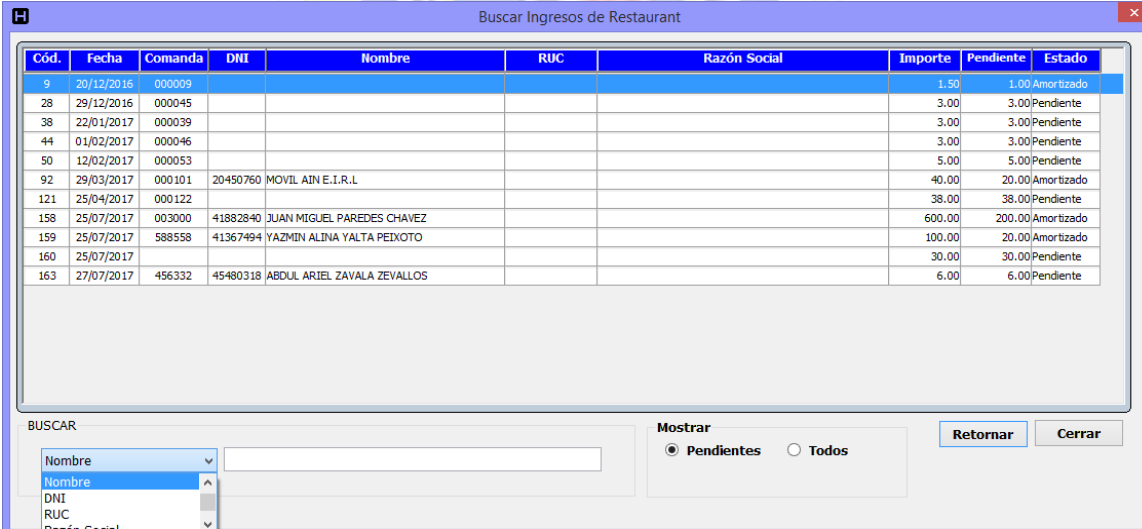
Este módulo tiene los siguientes botones:

 <b>Buscar un Consumo</b>	 <b>Graba los Cambios</b>
 <b>Insertar un Nuevo Registro</b>	 <b>Registrar Pago</b>
 <b>Editar un Registro</b>	 <b>Registrar una Boleta</b>
 <b>Anular un Vale/Comanda</b>	 <b>Registrar una Factura</b>
 <b>Cancelar Operación en Curso</b>	 <b>Control de Créditos</b>

Figura 77. Botones de Registrar Consumos de Restaurant [Fuente: Elaboración propia]

## 2.1. Buscar un Consumo

Permite buscar los ingresos directos por restaurant, por defecto se mostrarán los pendientes y amortizados, al hacer clic se mostrará la siguiente ventana:



Cód.	Fecha	Comanda	DNI	Nombre	RUC	Razón Social	Importe	Pendiente	Estado
9	20/12/2016	000009					1.50	1.00	Amortizado
28	29/12/2016	000045					3.00	3.00	Pendiente
38	22/01/2017	000039					3.00	3.00	Pendiente
44	01/02/2017	000046					3.00	3.00	Pendiente
50	12/02/2017	000053					5.00	5.00	Pendiente
92	29/03/2017	000101	20450760	MOVIL AIN E.I.R.L			40.00	20.00	Amortizado
121	25/04/2017	000122					38.00	38.00	Pendiente
158	25/07/2017	003000	41882840	JUAN MIGUEL PAREDES CHAVEZ			600.00	200.00	Amortizado
159	25/07/2017	588558	41367494	YAZMIN ALINA YALTA PEIXOTO			100.00	20.00	Amortizado
160	25/07/2017						30.00	30.00	Pendiente
163	27/07/2017	456332	45480318	ABDUL ARIEL ZAVALA ZEVALLOS			6.00	6.00	Pendiente

BUSCAR: Nombre [v], DNI, RUC, Razón Social [v]  
 Mostrar:  Pendientes  Todos  
 Retornar Cerrar

Figura 78. Buscar Ingresos de Restaurant [Fuente: Elaboración propia]

Busque un ingreso, luego presione doble clic en el resultado o clic en el botón **Retornar**.

## 2.2. Insertar un Nuevo Registro

Permite realizar el registro de un nuevo ingreso por consumos directos, al hacer clic en este botón se mostrará la siguiente ventana:

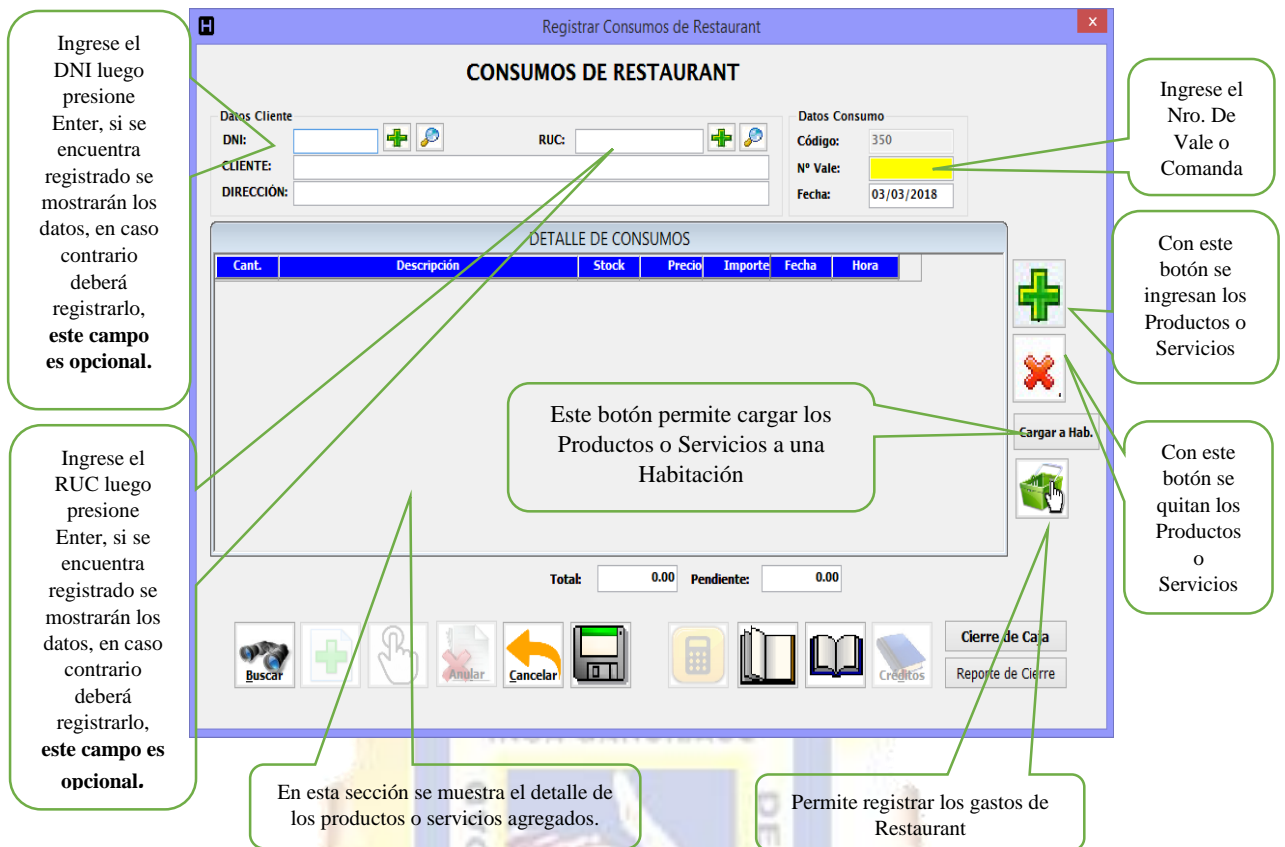


Figura 79. Registro Consumos de Restaurant [Fuente: Elaboración propia]

Cuando se agrega un nuevo Producto o Servicio se mostrará la siguiente ventana:



Figura 80. Registro de Productos [Fuente: Elaboración propia]

Debe buscar el producto o servicio, luego hacer doble clic en el resultado para agregarlo, luego debe colocar la cantidad.

### 2.3. Editar un Registro

Permite realizar la edición de un registro

### 2.4. Anular Vale/Comanda

Al hacer clic en este botón se mostrará la siguiente ventana:

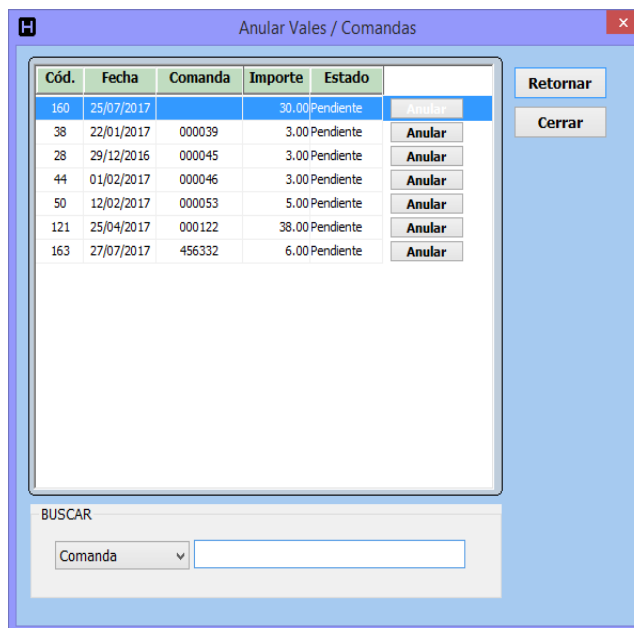


Figura 81. Anular Vales / Comandas

[Fuente: Elaboración propia]

Debe buscar el recibo de ingreso a anular y presionar el botón **Anular**, se mostrará el siguiente mensaje:

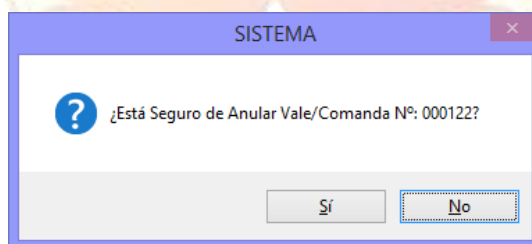


Figura 82. Mensaje del Sistema 5

[Fuente: Elaboración propia]

### 2.5. Cancelar Operación en Curso

Cancela la operación en curso

### 2.6. Graba los Cambios

Una vez realizado los cambios respectivos, este botón permite confirmar las acciones realizadas.

## 2.7. Registra Pago

Este botón permite registrar los pagos del consumo realizado, al hacer clic se mostrará la siguiente ventana:



Fecha:	29/09/201	Hora:	14:46:49
Forma de Pago:	EFECTIVO		
Importe	200.00		
Monto:	200,00		
Pendiente:	0.00		
Aceptar		Cerrar	

Figura 83. Recibo de Pago de Restaurant

[Fuente: Elaboración propia]

En esta ventana deberá seleccionar la forma de pago, e ingresar el monto a pagar, el sistema calculará el saldo pendiente o el vuelto según sea el caso.

## 2.8. Registrar una Boleta

Para registrar una Boleta debe seguir los mismos pasos descritos en el numeral 1.10.

## 2.9. Registrar una Factura

Para registrar una Factura debe seguir los mismos pasos descritos en el numeral 1.9.

## 2.10. Control de Créditos

Para realizar el control de los créditos debe seguir los mismos pasos descritos en el numeral 1.8.

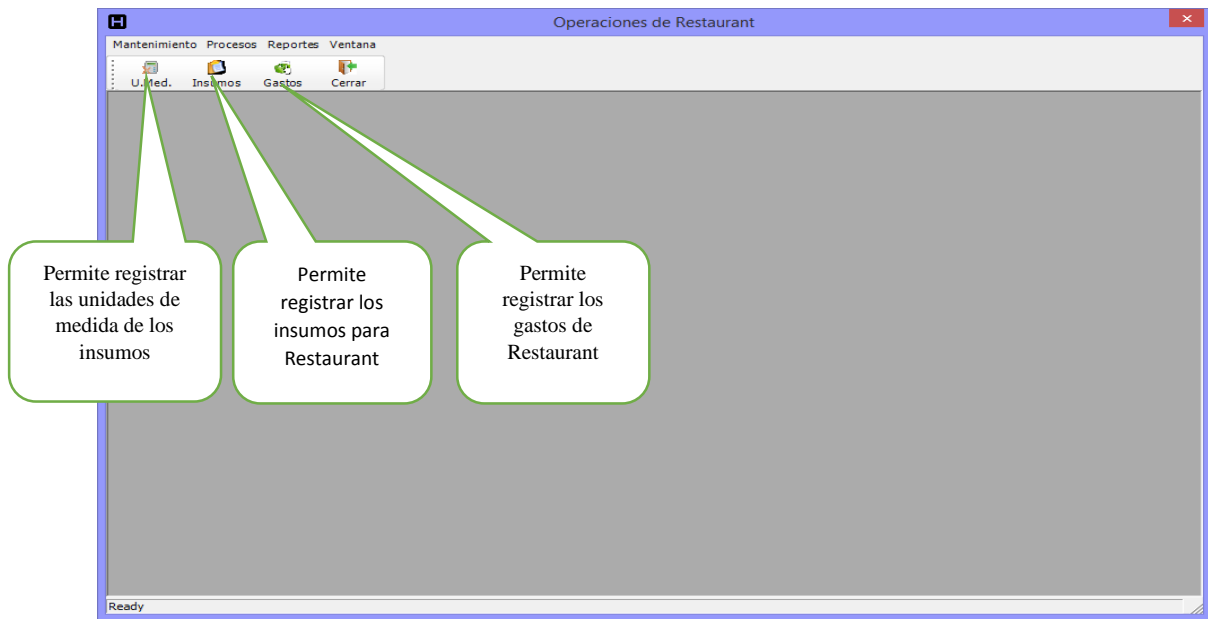
## 2.11. Registrar Gastos de Restaurant

Para registrar los gastos de Restaurant debe presionar el icono



Se mostrará la siguiente ventana, en donde tendrá que registrar los gastos solo de restaurant, para llevar un control de las utilidades generadas por este concepto.

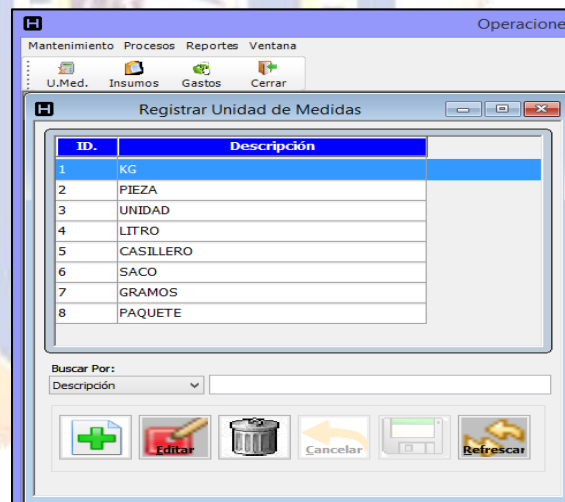




**Figura 84. Registrar Gastos de Restaurant [Fuente: Elaboración propia]**

### 2.11.1. Botón Unidad de Medida

Este botón permite registrar las unidades de medida para los insumos de restaurant.



**Figura 85. Botón de Unidad de Medida [Fuente: Elaboración propia]**

### 2.11.2. Botón Insumos

Este botón permite registrar los insumos para los gastos de restaurant.

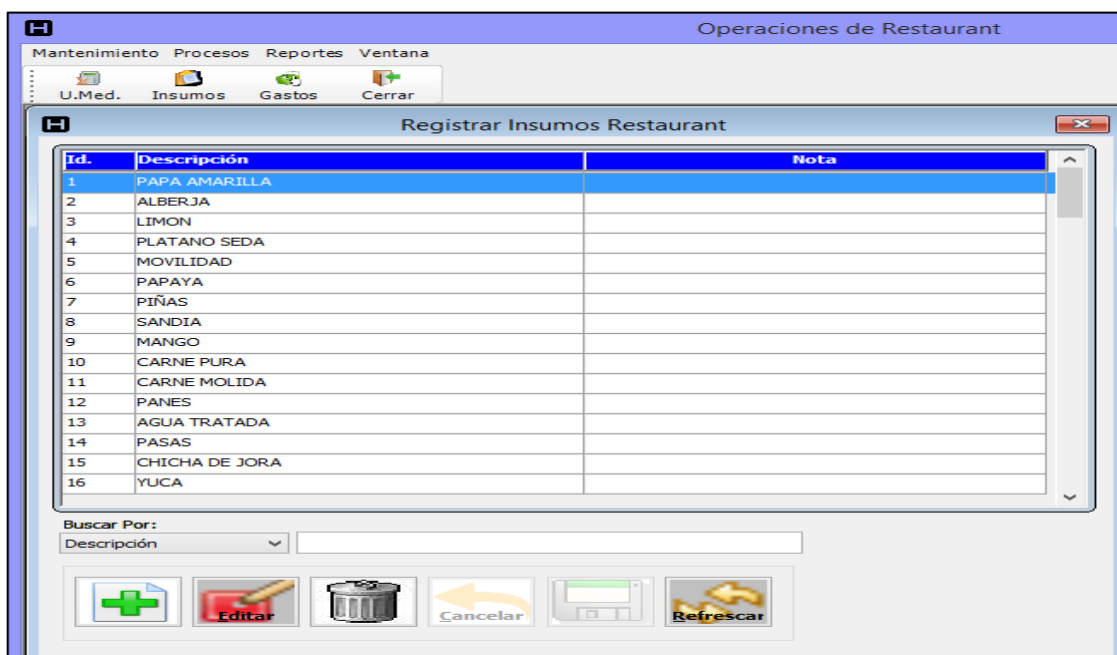


Figura 86. Botón Insumos [Fuente: Elaboración propia]

### 2.11.3. Botón de Gastos

En este botón podrá registrar los gastos realizados para restaurant, al hacer clic se mostrará la siguiente ventana.

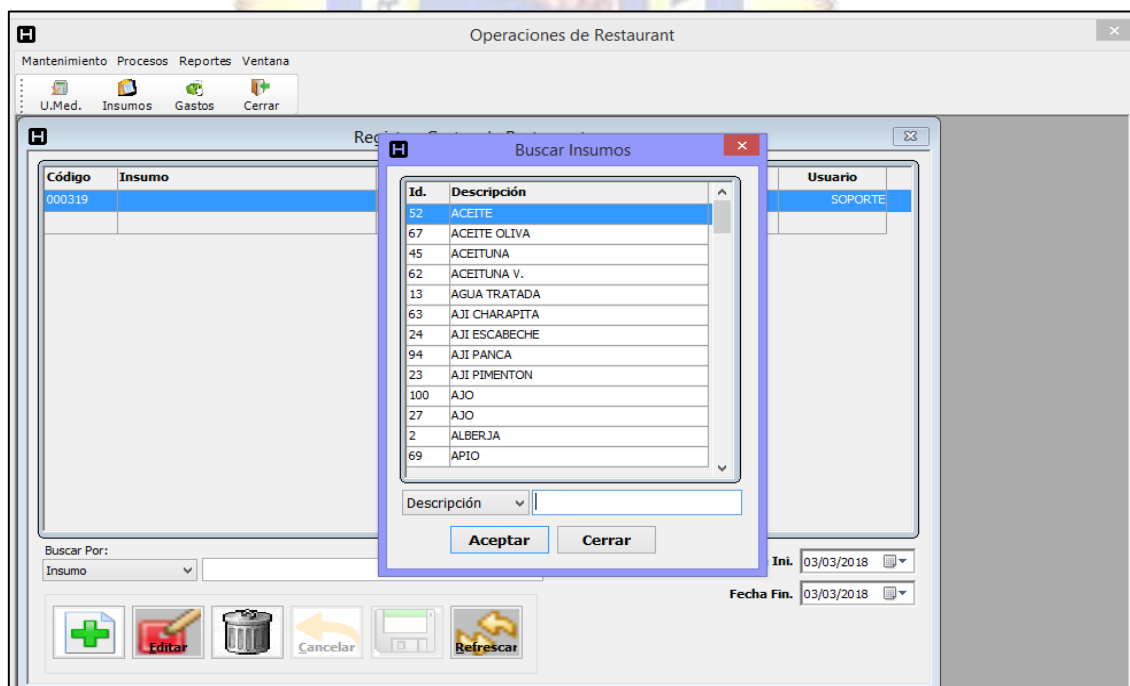


Figura 87. Botón de Gastos [Fuente: Elaboración propia]

Al hacer clic se mostrará la lista de insumos registrados, para que lo seleccione luego, deberá seleccionar la unidad de medida, colocar la cantidad y el importe como se muestra en la figura.

Código	Insumo	U. Med.	Cant.	Importe	Fecha	Hora	Usuario
000319	ACEITE				03/03/2018	15:21:49	SOPORTE
		KG		0.00			
		PIEZA					
		UNIDAD					
		LITRO					

Figura 88. Registrar Gastos de Restaurant [Fuente: Elaboración propia]

### 3. MODULO DE RESERVAS



Las operaciones del módulo de reservas permiten apartar un espacio en tiempo y servicios para una o varias personas dentro del hotel, en forma ágil y confiable para el usuario. Esto se hace controlando toda la información referente a la ocupación y disponibilidad de habitaciones, habitaciones fuera de servicio, pre-registro, reservas garantizadas, confirmadas o no confirmadas.

Al hacer clic en éste icono se mostrará la siguiente ventana:

Registrar Reservas																																																							
Nº Reserva:	<input type="text"/>	Fecha:	<input type="text" value="00/00/0000"/>	<input type="text"/>																																																			
Dni/Pasaporte:	<input style="background-color: yellow;" type="text"/>																																																						
Nº Contacto:	<input type="text"/>																																																						
E-mail:	<input type="text"/>																																																						
Fecha Entrada:	<input type="text" value="00/00/0000"/>	Fecha Salida:	<input type="text" value="00/00/0000"/>	# Noches:	<input type="text"/>																																																		
Habitación:	<input type="text"/>	Tipo:	<input type="text"/>																																																				
Nº Personas:	<input type="text"/>	Tarifa:	<input type="text" value=".00"/>	Página Web:	<input type="text"/>																																																		
Compañía:	<input type="text"/>		Hora Llegada:	<input type="text" value="00:00"/>																																																			
Nota:	<input type="text"/>																																																						
Reservado Por:	<input type="text"/>																																																						
Estado:	<input type="text"/>																																																						
Imprimir Pre Kardex		Cancelar Reserva																																																					
<div style="float: right;"> <p>septiembre de 2017</p> <table border="1"> <tr> <td>lun</td> <td>mar</td> <td>mié</td> <td>jue</td> <td>vie</td> <td>sáb</td> <td>dom</td> </tr> <tr> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td style="border: 2px solid blue;">29</td> <td>30</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> </tr> </table> <p>Hoy: 29/09/2017</p> </div> <p><input type="checkbox"/> <b>Mostrar todos los tipos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> SIMPLE</li> <li><input type="checkbox"/> DOBLE</li> <li><input type="checkbox"/> MATRIMONIAL</li> <li><input type="checkbox"/> DE LUXE</li> <li><input type="checkbox"/> SUITE</li> <li><input type="checkbox"/> MATRIMONIAL PROM</li> </ul> <p>Total Habitaciones Disponibles <b>28</b></p>							lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8
lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom																																																	
28	29	30	31	1	2	3																																																	
4	5	6	7	8	9	10																																																	
11	12	13	14	15	16	17																																																	
18	19	20	21	22	23	24																																																	
25	26	27	28	29	30	1																																																	
2	3	4	5	6	7	8																																																	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>Buscar</span> <span>+</span> <span>Grijos</span> <span>👉</span> <span>🗑️</span> <span>📊</span> <span>↩️</span> <span>🔄</span> <span>📄</span> <span>📑</span> <span>Habitaciones</span> </div>																																																							

Figura 89. Registrar Reservas [Fuente: Elaboración propia]

Este módulo tiene los siguientes botones:




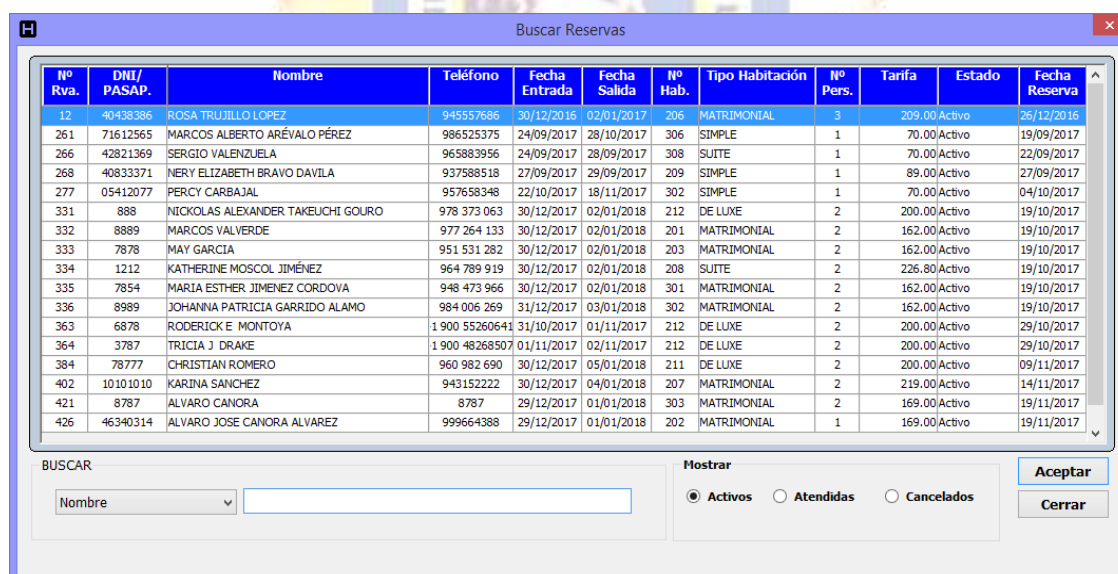
	<b>Buscar Reservas</b>		<b>Adelantos de Reserva</b>
	<b>Insertar Nueva Reserva</b>		<b>Cancelar Operación en Curso</b>
	<b>Crear Reserva Grupal</b>		<b>Grabar los Cambios</b>
	<b>Editar un Registro</b>		<b>Refrescar la Ventana</b>
	<b>Eliminar un Registro</b>		<b>Reporte de Reservas</b>

Figura 90. Botones de Registrar Reservas [Fuente: Elaboración propia]

### 3.1. Buscar Reservas

Al hacer clic en este botón se mostrará la siguiente ventana de búsqueda:



The screenshot shows a window titled "Buscar Reservas" with a table of reservation data. The table has the following columns: Nº Rva., DNI/ PASAP., Nombre, Teléfono, Fecha Entrada, Fecha Salida, Nº Hab., Tipo Habitación, Nº Pers., Tarifa, Estado, and Fecha Reserva. Below the table, there are search filters for "Nombre" and radio buttons for "Activos", "Atendidas", and "Cancelados".

Nº Rva.	DNI/ PASAP.	Nombre	Teléfono	Fecha Entrada	Fecha Salida	Nº Hab.	Tipo Habitación	Nº Pers.	Tarifa	Estado	Fecha Reserva
12	40438386	ROSA TRUJILLO LOPEZ	945557686	30/12/2016	02/01/2017	206	MATRIMONIAL	3	209.00	Activo	26/12/2016
261	71612565	MARCOS ALBERTO ARÉVALO PÉREZ	986525375	24/09/2017	28/10/2017	306	SIMPLE	1	70.00	Activo	19/09/2017
266	42821369	SERGIO VALENZUELA	965883956	24/09/2017	28/09/2017	308	SUITE	1	70.00	Activo	22/09/2017
268	40833371	NERY ELIZABETH BRAVO DAVILA	937588518	27/09/2017	29/09/2017	209	SIMPLE	1	89.00	Activo	27/09/2017
277	05412077	PERCY CARBAJAL	957658348	22/10/2017	18/11/2017	302	SIMPLE	1	70.00	Activo	04/10/2017
331	888	NICKOLAS ALEXANDER TAKEUCHI GOURO	978 373 063	30/12/2017	02/01/2018	212	DE LUXE	2	200.00	Activo	19/10/2017
332	8889	MARCOS VALVERDE	977 264 133	30/12/2017	02/01/2018	201	MATRIMONIAL	2	162.00	Activo	19/10/2017
333	7878	MAY GARCIA	951 531 282	30/12/2017	02/01/2018	203	MATRIMONIAL	2	162.00	Activo	19/10/2017
334	1212	KATHERINE MOSCOL JIMÉNEZ	964 789 919	30/12/2017	02/01/2018	208	SUITE	2	226.80	Activo	19/10/2017
335	7854	MARIA ESTHER JIMENEZ CORDOVA	948 473 966	30/12/2017	02/01/2018	301	MATRIMONIAL	2	162.00	Activo	19/10/2017
336	8989	JOHANNA PATRICIA GARRIDO ALAMO	984 006 269	31/12/2017	03/01/2018	302	MATRIMONIAL	2	162.00	Activo	19/10/2017
363	6878	RODERICK E MONTOYA	1 900 55260641	31/10/2017	01/11/2017	212	DE LUXE	2	200.00	Activo	29/10/2017
364	3787	TRICIA J DRAKE	1 900 48268507	01/11/2017	02/11/2017	212	DE LUXE	2	200.00	Activo	29/10/2017
384	78777	CHRISTIAN ROMERO	960 982 690	30/12/2017	05/01/2018	211	DE LUXE	2	200.00	Activo	09/11/2017
402	10101010	KARINA SANCHEZ	943152222	30/12/2017	04/01/2018	207	MATRIMONIAL	2	219.00	Activo	14/11/2017
421	8787	ALVARO CANORA	8787	29/12/2017	01/01/2018	303	MATRIMONIAL	2	169.00	Activo	19/11/2017
426	46340314	ALVARO JOSE CANORA ALVAREZ	999664388	29/12/2017	01/01/2018	202	MATRIMONIAL	1	169.00	Activo	19/11/2017

Figura 91. Buscar Reservas [Fuente: Elaboración propia]

Por defecto se mostrarán las Reservas activas, es decir las que están pendientes de atención, puede mostrar las Reservas Atendidas (las que se atendieron), o Canceladas (las que no se atendieron), luego de seleccionar la Reserva debe presionar doble clic, o hacer clic en el botón aceptar.

### 3.2. Insertar Nueva Reserva

Al hacer clic en este botón se mostrará la siguiente ventana:

Figura 92. Pasos para Registrar Reservas [Fuente: Elaboración propia]

- ❖ Luego debe seleccionar la **fecha de entrada** y **fecha de salida**, el sistema calculará el número de noches.
- ❖ Luego seleccione la **habitación** el sistema solo le mostrará las habitaciones disponibles para esas fechas.
- ❖ Ingrese el número de personas.
- ❖ El sistema le mostrará la **tarifa** en forma automática, esta tarifa puede ser modificada.
- ❖ Si la reserva ha sido hecha a través de alguna Web que tenga convenio con el Hotel, deberá seleccionarla en el casillero de **Página Web**.
- ❖ En el casillero de **Compañía** debe indicar el tipo de transporte y la hora de llegada de ser el caso.
- ❖ En el casillero de **Nota** puede colocar las observaciones de la reserva que crea conveniente.
- ❖ Luego deberá presionar el botón **Grabar**.

### 3.3. Reserva Grupal

Con este botón podrá realizar reservas grupales, este proceso se realiza de la siguiente manera:

Registrar Reservas Grupales

Nº Reserva:  Fecha Reserva: 29/09/2017

Dni: 41882840 JUAN MIGUEL PAREDES CHAVEZ

Nº Contacto: 942687474 E-mail:

Fecha Entrada: 29/09/2017 Fecha Salida: 01/10/2017 Noches: 2

Transporte: LAN Hora Llegada: 20:00:00 Nº Personas: 10

Nota:

Reservado por: SOPORTE AL SISTEMA Estado: Activa

Agregar Habitaciones a Reserva Grupal

Nº Hab.	Tipo Habitación	Tarifa	Nota
103	DOBLE	169.00	

Adelantos Cancelar Refrescar

Figura 93. Registrar Reservas Grupales [Fuente: Elaboración propia]

- ❖ Registrar el DNI del responsable del grupo, luego colocar la **fecha de entrada y fecha de salida**. El sistema calculará el número de noches.
- ❖ Luego seleccione el **Transporte** y la **Hora de Llegada**, luego debe colocar el **Nº Personas**.
- ❖ Luego puede colocar una nota adicional, este campo es opcional.

Agregar Habitaciones a Reserva Grupal

Nº Hab.	Tipo Habitación	Tarifa	Nota
103	DOBLE	169.00	

Adelantos Cancelar Refrescar

Figura 94. Agregar Habitaciones a Reserva Grupal [Fuente: Elaboración propia]

- ❖ Presione el botón de agregar habitaciones.



Figura 95. Agregar Habitaciones [Fuente: Elaboración propia]

- ❖ Busque la habitación y presione **Retornar**.

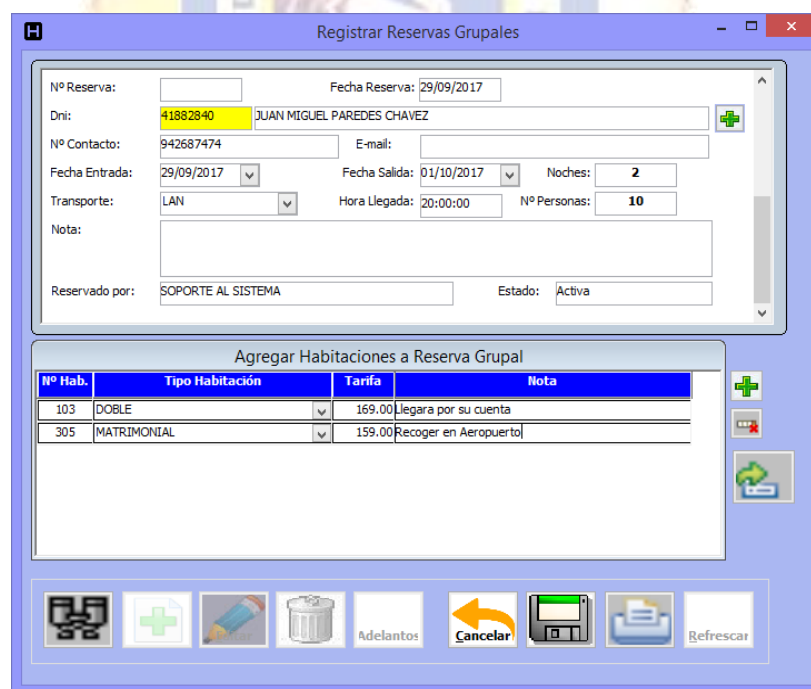


Figura 96. Buscar Habitaciones [Fuente: Elaboración propia]

- ❖ Luego de agregar todas las habitaciones, presione el botón de **Grabar**.

### 3.4. Editar un Registro

Permite realizar las modificaciones de una reserva.



### 3.5. Eliminar un Registro

Este botón permite eliminar una reserva, esto solo será posible si la reserva no tiene ningún movimiento de pago, y si no ha sido confirmada.

### 3.6. Adelantos de Reserva

Con este botón se realiza los adelantos de pagos que se hagan por las reservas, al hacer clic se mostrará la siguiente ventana:

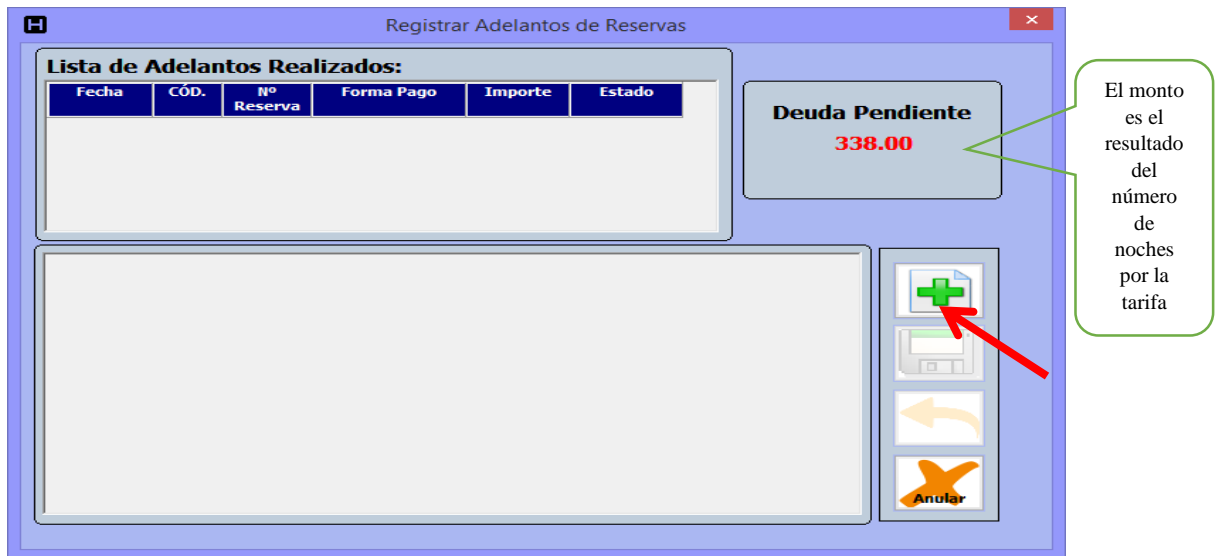


Figura 97. Registrar Adelantos de Reserva [Fuente: Elaboración propia]

- ❖ Al hacer clic en el botón agregar, se registrará el adelanto de la reserva. Se pueden hacer varios adelantos para la reserva.

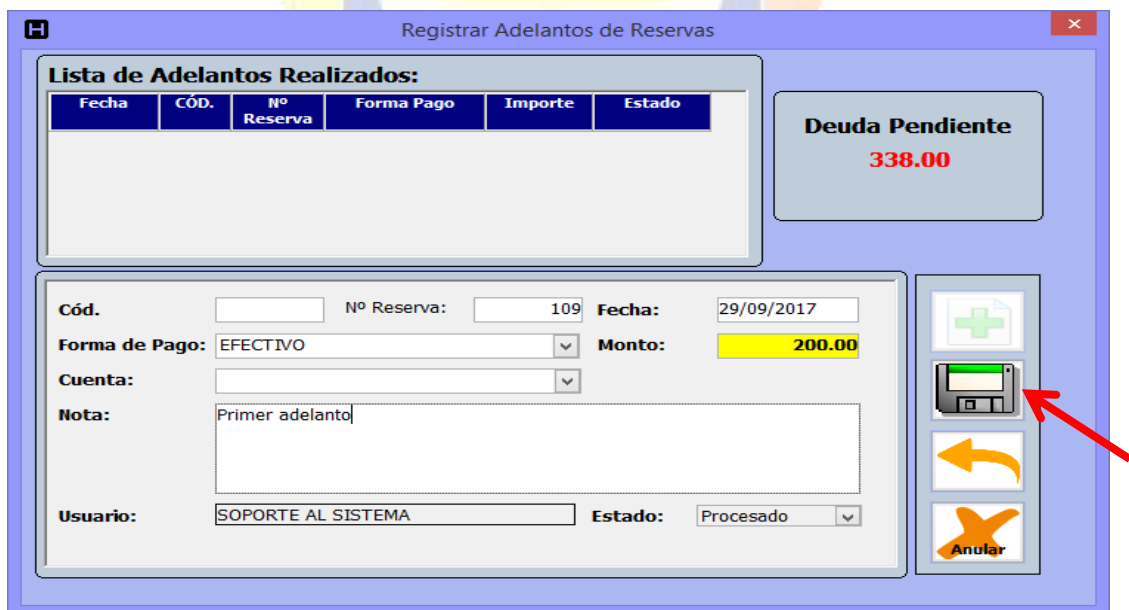


Figura 98. Grabar Adelantos de Reservas [Fuente: Elaboración propia]

- ❖ Debe colocar la forma de pago, el monto del adelanto, puede digitar una nota adicional.
- ❖ Luego presionar en **Grabar**

**Registrar Adelantos de Reservas**

**Lista de Adelantos Realizados:**

Fecha	CÓD.	Nº Reserva	Forma Pago	Importe	Estado
29/09/2017	10	109	EFFECTIVO	200.00	Procesado
<b>Total:</b>				<b>200.00</b>	

**Deuda Pendiente**  
**138.00**

Cód.: 10 Nº Reserva: 109 Fecha: 29/09/2017  
 Forma de Pago: EFECTIVO Monto: 200.00  
 Cuenta:   
 Nota: Primer adelanto  
 Usuario: SOPORTE AL SISTEMA Estado: Procesado

Anular

Figura 99. Anular Adelantos de Reservas [Fuente: Elaboración propia]

- ❖ En la parte superior se muestra la lista de adelantos de la reserva.
- ❖ Si desea anular el adelanto, debe presionar el botón de **Anular**.

### 3.7. Cancelar Operación en Curso

Permite cancelar los cambios en curso que se están realizando.

### 3.8. Grabar los Cambios

Permite grabar los cambios realizados.

### 3.9. Refrescar la Ventana

Permite actualizar la ventana.

### 3.10. Reporte de Reservas

Permite imprimir la lista de reservas de acuerdo al periodo de fechas seleccionado.

Venta de Reportes

Porcentaje: 100 Zoom: Regla

HOTEL **RESERVAS POR FECHA** Fecha Report: 01/09/2017 Al: 29/09/2017  
 Dirección: Dirección Hora Reporte: Página: 1 de Nº de Reserv

Dni	Nombre	Contacto	Fecha Entrada	Fecha Salida	Nº Hab	Tarifa	Transporte	Hora	Nota
41882840	JUAN MIGUEL PAREDES CHAVEZ	942687474	01/09/2017	03/09/2017	103	179.00	LAN	19:00:00	
41882840	JUAN MIGUEL PAREDES CHAVEZ	942687474	06/09/2017	09/09/2017	101	96.00	PERUVIAN	12:00:00	
41882840	JUAN MIGUEL PAREDES CHAVEZ	942687474	21/09/2017	24/09/2017	204	110.00	NINGUNO		
41882840	JUAN MIGUEL PAREDES CHAVEZ	942687474	29/09/2017	01/10/2017	305	159.00	LAN	20:00:00	
41882840	JUAN MIGUEL PAREDES CHAVEZ	942687474	29/09/2017	01/10/2017	103	169.00	LAN	20:00:00	

Figura 100. Reporte Lista de Reservas [Fuente: Elaboración propia]

#### 4. MANTENIMIENTOS

En este botón podrá registrar todas las tablas necesarias para el funcionamiento del sistema. Al hacer click se mostrará la siguiente ventana:

Esta opción tiene restricciones para algunos usuarios, así mismo hay algunas tablas que tienen valores fijos, como, por ejemplo, en la opción de Tipo de Servicios, El Restaurant es el valor número 6, en formas de pago el valor para cortesía debe ser el 6. A continuación se detallan cada una de las opciones.

- Habitaciones
- Tipo de Habitaciones
- Procedencias
- Productos / Servicios
- Cientes
- Cientes con RUC
- Nacionalidades
- Tipo de Servicios
- Formas de Pago
- Transportes
- Cuentas
- Asignar Vales
- Páginas Web
- Cerrar

Figura 101. Mantenimientos

[Fuente: Elaboración propia]

❖ **Habitaciones:**

En esta ventana se registran todas las habitaciones con las que cuenta el hotel, se debe colocar el N° de la Habitación, el tipo de habitación que puede ser: Simple, Matrimonial, Doble etc. Luego debe colocar el precio estándar, y una nota opcional, el sistema por defecto crea una habitación como libre.

Cód.	N° Hab.	Tipo	Precio	Nota	Estado
1	101	SIMPLE	109.00	SIMPLE PARA PERSONAS CON HABILIDADES DIFERENTES	Libre
2	102	SIMPLE	109.00	SIMPLE FRENTE A LA PISCINA 1ER PISO	Libre
4	103	MATRIMONIAL	169.00	MATRIMONIAL 1ER PISO	Libre
5	104	MATRIMONIAL	169.00	MATRIMONIAL 1ER PISO	Libre
6	201	MATRIMONIAL	159.00	MATRIMONIAL PASILLO 2DO PISO	Ocupada
7	202	MATRIMONIAL	159.00	MATRIMONIAL PASILLO 2DO PISO	Ocupada
8	203	MATRIMONIAL	159.00	MATRIMONIAL PASILLO 2DO PISO	Ocupada
9	204	MATRIMONIAL	169.00	MATRIMONIAL PASILLO 2DO PISO	Sucia
10	205	DOBLE	179.00	DOBLE POSTERIOR 1ER PISO	Libre
11	206	DOBLE	179.00	DOBLE POSTERIOR PISO	Ocupada
12	207	SUITE	249.00	SUITE POSTERIOR 2DO PISO	Libre
13	208	SUITE	249.00	SUITE FRENTE A LA PISCINA 2DO PISO	Libre
3	209	SIMPLE	109.00	SIMPLE VENTANA FRENTE A LA PISCINA 2DO PISO	Ocupada
14	210	SUITE	249.00	SUITE FRENTE A LA PISCINA 2DO PISO	Libre
15	211	DE LUXE	189.00	DE LUX VENTANA A CALLE PRINCIPAL 2DO PISO	Ocupada
16	212	DE LUXE	189.00	DE LUX VENTANA A CALLE PRINCIPAL 2DO PISO	Ocupada
17	301	MATRIMONIAL	159.00	MATRIMONIAL PASILLO 3ER PISO	Ocupada
18	302	MATRIMONIAL	159.00	MATRIMONIAL PASILLO 3ER PISO	Ocupada

Figura 102. Registro de Habitaciones [Fuente: Elaboración propia]

❖ **Tipo de Habitaciones**

Cod.	Descripción	Nº Pers.	Máx. Pers.	Precio Normal	Adicional	Precio más 1 persona	Precio más 2 personas	Precio más 3 personas	Precio más 4 personas	Precio más 5 personas
4	DE LUXE	2	3	199.00	100.00	249.00	.00	.00	.00	.00
7	DE LUXECORPORATIVO	1	3	189.00	95.00	239.00	.00	.00	.00	.00
2	DOBLE	2	3	179.00	90.00	229.00	.00	.00	.00	.00
8	DOBLE CORPORATIVO	1	3	169.00	85.00	219.00	.00	.00	.00	.00
3	MATRIMONIAL	2	3	169.00	85.00	219.00	.00	.00	.00	.00
6	MATRIMONIAL CORPORATIVO	2	3	159.00	80.00	209.00	.00	.00	.00	.00
13	MATRIMONIAL FAP	2	3	129.00	65.00	179.00	.00	.00	.00	.00
1	SIMPLE	1	1	110.00	60.00	110.00	.00	.00	.00	.00
14	SIMPLE AEROLINEA	1	2	79.00	40.00	.00	.00	.00	.00	.00
10	SIMPLE CORPORATIVO	1	1	89.00	50.00	89.00	.00	.00	.00	.00
12	SIMPLE FAP	1		70.00	40.00	.00	.00	.00	.00	.00
15	SIMPLE HONDA	1		70.00	40.00	.00	.00	.00	.00	.00
5	SUITE	1	3	249.00	125.00	299.00	.00	.00	.00	.00
11	SUITE CORPORATIVO	1	3	219.00	110.00	269.00	.00	.00	.00	.00

Figura 103. Registro Tipo de Habitaciones [Fuente: Elaboración propia]

En esta ventana se definen los diferentes tipos de habitaciones, para ello debe colocar el **tipo**, el **Nº de Pers.** (es el número de personas mínimo que permite este tipo de habitaciones), **Max Pers.** (es el número máximo de personas que permite este tipo de habitaciones), **Precio Normal** (es el precio con el número de personas normal), **Adicional** (es el precio que se cobrará cuando el huésped pasa de la hora del Check Out, pero no se queda una noche más), luego de se deben colocar los precios de acuerdo al número de adicional de personas que desean entrar en la habitación.

#### ❖ **Procedencias:**

En esta ventana se registran las procedencias de los huéspedes.



Figura 104. Registro de Procedimientos

[Fuente: Elaboración propia]

#### ❖ **Productos / Servicios:**

En esta ventana se registran todos los Productos y/o Servicios con los que cuenta el hotel para atender a los huéspedes. Para su registro se debe colocar el nombre, el precio, su stock inicial, el tipo al que corresponde, y su condición que por defecto se coloca en Activo. Cabe indicar que cuando un producto y/o servicio ya fue utilizado para alguna venta, este ya no puede ser eliminado de la base de datos, lo que debe hacer en caso ya no quiere que se muestre, es cambiar el estado de Activo a Inactivo.

Esta ventana tiene el botón de Reporte,



que le permitirá sacar un reporte de

productos por tipo de producto.

Registro de Productos

Cód.	Descripción	Precio	Stock Actual	Tipo	Estado
349		0.00	.00		Activo
274	01 DOCEÑA DE TEQUEÑOS	19.00	-9,987.50	COMEDOR RESTAURANT	Activo
271	1/2 DE GUANABANA	7.00	9.00	COMEDOR RESTAURANT	Activo
247	1/2 JARRA DE REFRESCO DE CARANBOLA	7.00	47.00	COMEDOR RESTAURANT	Activo
184	1/2 JARRA DE UVA	6.00	97.00	COMEDOR RESTAURANT	Activo
244	1/2 JARRA REFRESCO DE NARANJA	8.00	40.00	COMEDOR RESTAURANT	Activo
129	1/8 DE POLLO A LA BRAZA	18.00	28.00	COMEDOR RESTAURANT	Activo
139	1POLLO A LA BRAZA	60.00	1.00	COMEDOR RESTAURANT	Activo
66	ACUARIOS	5.00	36.00	FRIOBAR	Activo
346	ADICIONAL DE HAB. MATRIMONIAL	59.00	9.00	BAZAR	Activo
84	AFEITADOR	4.00	3.00	BAZAR	Activo
157	AGUA DE COCO	0.00	.00	BAZAR	Activo
347	AGUA MINERAL	2.50	6.00	BAZAR	Activo
63	AGUA MINERAL	3.00	12.00	FRIOBAR	Activo
292	AGUA MINERAL CON GAS	3.00	1.00	FRIOBAR	Activo
328	ALMUERZO CONEA	18.00	-1.00	COMEDOR RESTAURANT	Activo
308	ALMUERZO LATAN	15.00	251.00	COMEDOR RESTAURANT	Activo

Buscar Por: Descripción 
 Mostrar:  Activos  Inactivos
 Retornar

Figura 105. Registro de Productos [Fuente: Elaboración propia]

❖ Clientes

Esta ventana permite, Insertar, Modificar, y Eliminar Clientes, tiene el botón de buscar, y puede modificar cualquiera de los campos que se muestran en la figura.

Registro de Clientes

Cod.:

Dni/Pasaporte:

Nombre:

Direccion:

Nacionalidad:  Fec. Nacimiento:

Telefono 1:  Telefono 2:

Email:

Buscar Por:

Figura 106. Registro de Clientes [Fuente: Elaboración propia]

## ❖ Clientes con RUC

Registro de Clientes con RUC

Cód.	RUC	Razón Social	Dirección	E-mail	Tarifa
020000000000		SINTI	PRECIO ESPECIAL	X	Tarifa
120404344707		CORPORACION HOTELERA DEL ORIENTE SAC	JR MOYOBAMBA 173 TARAPOTO	RESERVACIONES@HOTELNILAS.COM	Tarifa
220191308868		ARCOR DE PERU S.A.	AV. GUILLERMO PRESCOTT NRO. 325 (COLEGIO SOPHIANUX		Tarifa
32049442141		A & C CONSULTORES Y MULTISERVICIOS S.A.C.	JR. SOL NRO. 436 (EN EL SEGUNDO PISO DE ORUS) AYACU X		Tarifa
420502488873		ABC TURBO SYSTEMS S.A.C.	JR. LUISA BEAUSEJOUR NRO. 2149 URB. CHACRA RIOS LIN X		Tarifa
520290898685		ACADEMIA DE LA MAGISTRATURA	JR. CAMANA NRO. 669 (FRENTE A PROMUDEH) LIMA - LIMAX		Tarifa
620515991281		ACELOR SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	CAL. CHINCHON NRO. 1018 (PISO 13) LIMA - LIMA - SAN ISX		Tarifa
720104221328		AGRODEX S.A	JR. ALEGRIA ARIAS DE MOREY NRO. 224 (SEGUNDO PISO) X		Tarifa
820145915164		ASOCIACION PERUANA DE LA IGLESIA DE JESUCRISTO DE LOS SAICAL.	EL GRIFO NRO. 151 URB. CAMPO VERDE (OF.PRINCIP X		Tarifa
920100055237		ALICORP SAA	AV. ARGENTINA NRO. 4793	X	Tarifa
1020107007441		ALPHA CONSULT S.A	AV. PABLO CARRIQUIRY NRO. 455 INT. 11 (ALTURA CUADFX		Tarifa
1120100085063		AJINOMOTO DEL PERU S A	AV. REP DE PANAMA NRO. 2455 URB. SANTA CATALINA LINX		Tarifa
1220100050359		A W FABER CASTELL PERUANA S A	AV. LA MOLINA NRO. 161 FND. INQUISIDOR Y PUL.LET.A.S X		Tarifa
1320156178889		ASOCIACION BENEFICA PRISMA	CARLOS GONZALES N° 251 - SAN MIGUEL	X	Tarifa
1420474807101		ALITECNO S.A.C.	CAL. TAMBO REAL NRO. 264 URB. MATELLINI (PARALELO AX		Tarifa
1520507829211		ABT ASSOCIATES INC	AV. LA FLORESTA NRO. 497 DPTO. 101 LIMA - LIMA - SAN EX		Tarifa
114820517933318		VIVEROS GENESIS SAC	LIMA		Tarifa
1720510815522		AERODIANA S.A.C.	AV. CASIMIRO ULLOA NRO. 227 URB. SAN ANTONIO LIMA -X		Tarifa

Buscar Por: Razón Social

SUNAT  
Retornar

El botón **Tarifa**, permite asignar tarifas corporativas a los clientes con RUC, esta opción tiene sus restricciones de usuario.

El botón **SUNAT**, permite verificar si el RUC y la Razón Social están correctamente digitados.

Figura 107. Registro de Clientes con Ruc [Fuente: Elaboración propia]

## ❖ Nacionalidades

Esta ventana permite realizar el registro de las nacionalidades de los huéspedes.

Nacionalidades

Cod.	Descripción
1	PERUANA
2	CHINA
3	ARGENTINA
4	COLOMBIA
5	ESPAÑOLA
6	BRASILEIRA
7	CHILENA
8	ECUATORIANA
9	URUGUAYA
10	VENEZUELA
11	HONDUREÑA
12	GUATEMALTECA
13	SALVADOREÑA
14	COSTARICENSE
15	HAITIANA
16	NICARAGUENCE
17	CUBANA

Buscar Por: Descripción

Figura 108. Nacionalidades

[Fuente: Elaboración propia]



### ❖ Tipo de Servicios

Esta ventana permite registrar los diferentes tipos de Servicios, o lugares que tiene el hotel, en cada uno de estos tipos o lugares se irán registrando los productos y/o servicios.

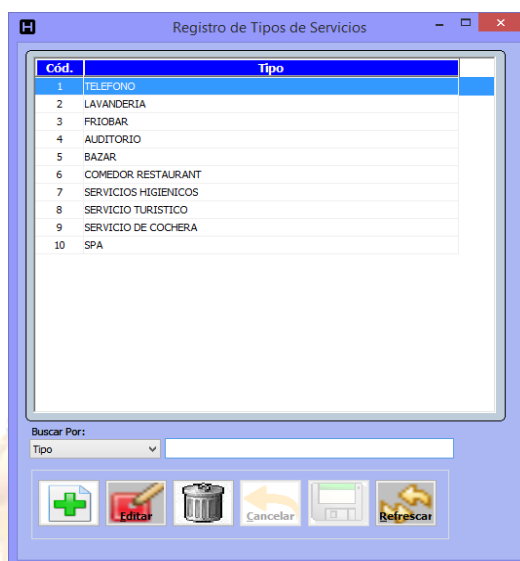


Figura 109. Registro de Tipos de Servicios

[Fuente: Elaboración propia]

### ❖ Formas de Pago

Esta ventana permite el registro de las diferentes formas de pago con las que cuenta el hotel, solo la forma de pago **Cortesía** debe tener el código 6. Estos a su vez se tienen que asignar a un tipo de forma de pago, como se muestra en la figura, y se debe colocar un orden que es para su ubicación en el reporte de cierre de caja.



Figura 110. Registro de Formas de Pago

[Fuente: Elaboración propia]

### 5.3 Modelo de Datos

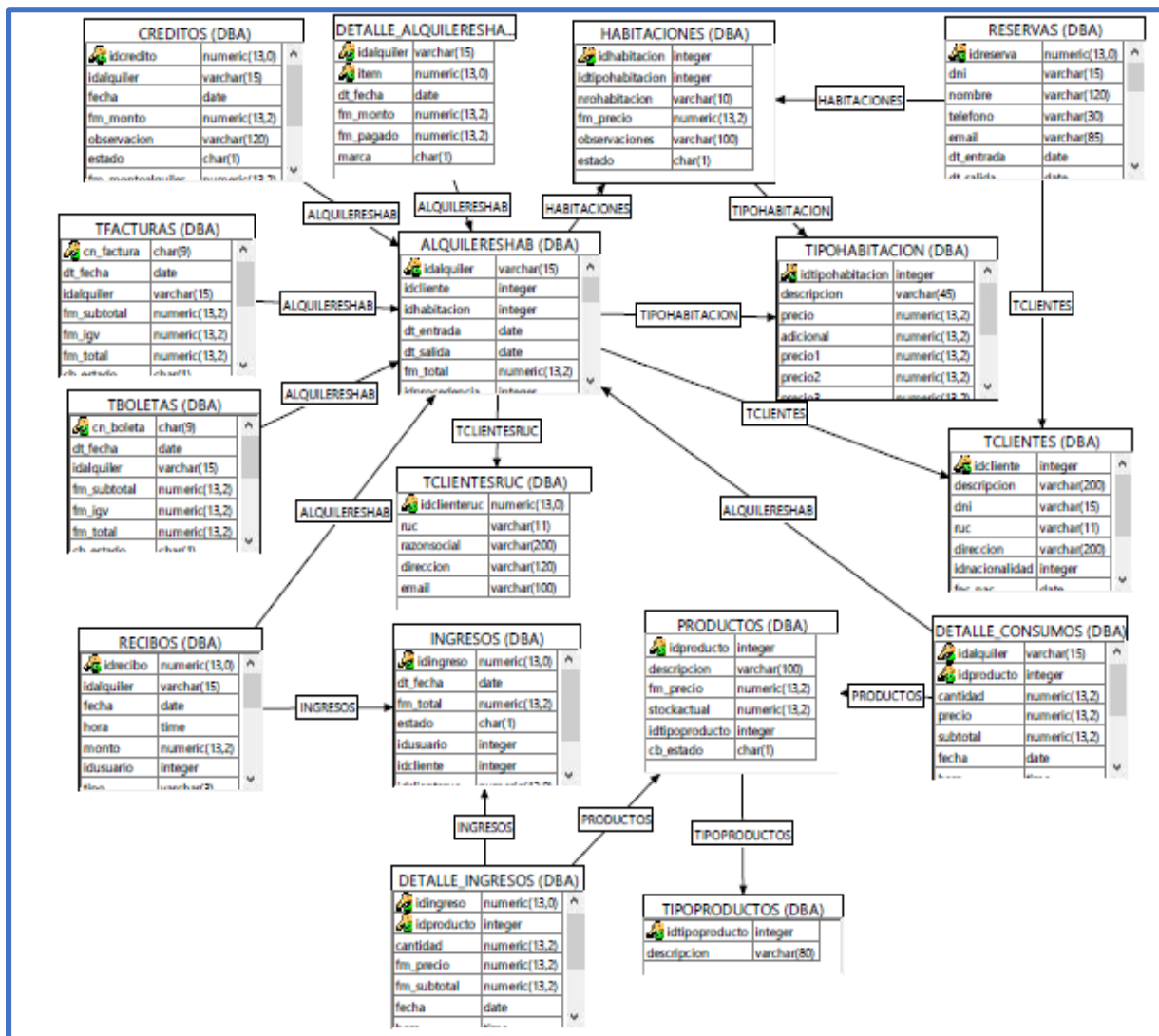


Figura 111. Modelo de Datos [Fuente: Elaboración propia]

### 5.4 Diagrama de Componentes

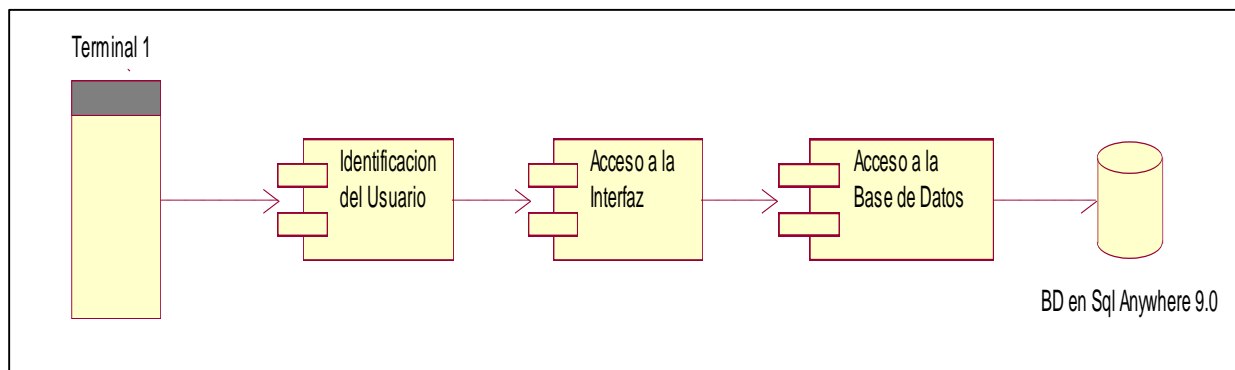


Figura 112. Diagrama de componentes [Fuente: Elaboración propia]

## 5.5 Diagrama de Despliegue

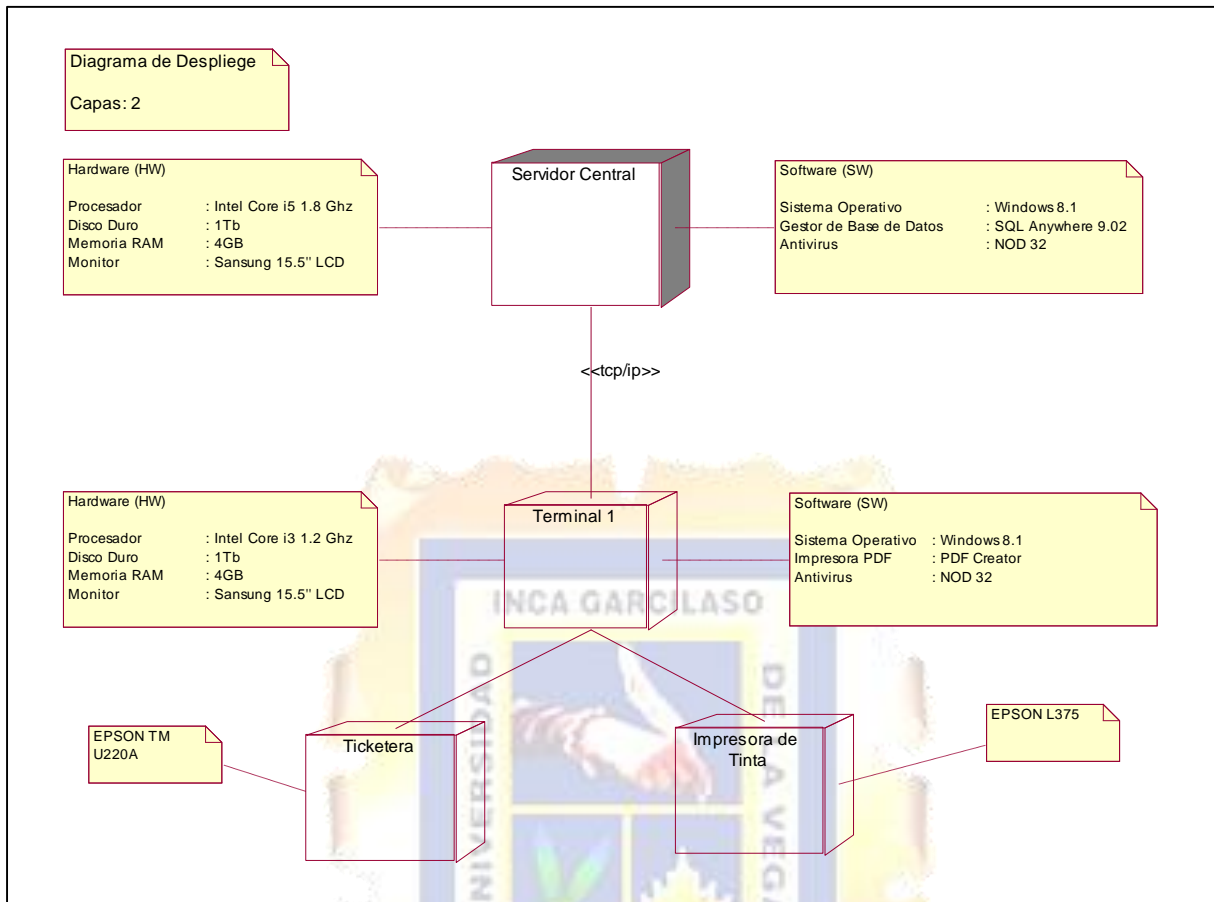


Figura 113. Diagrama de despliegue [Fuente: Elaboración propia]

## CAPÍTULO VI: RESULTADOS

### 6.1. Atención al cliente antes del sistema

Escala Variable	F	H
Muy Inadecuado	1	8%
Inadecuado	4	33%
Regular	5	42%
Adecuado	2	17%
Muy Adecuado	0	0%
Total	12	100%

Tabla 13: Proceso de atención al cliente antes del sistema

[Fuente: Elaboración propia]

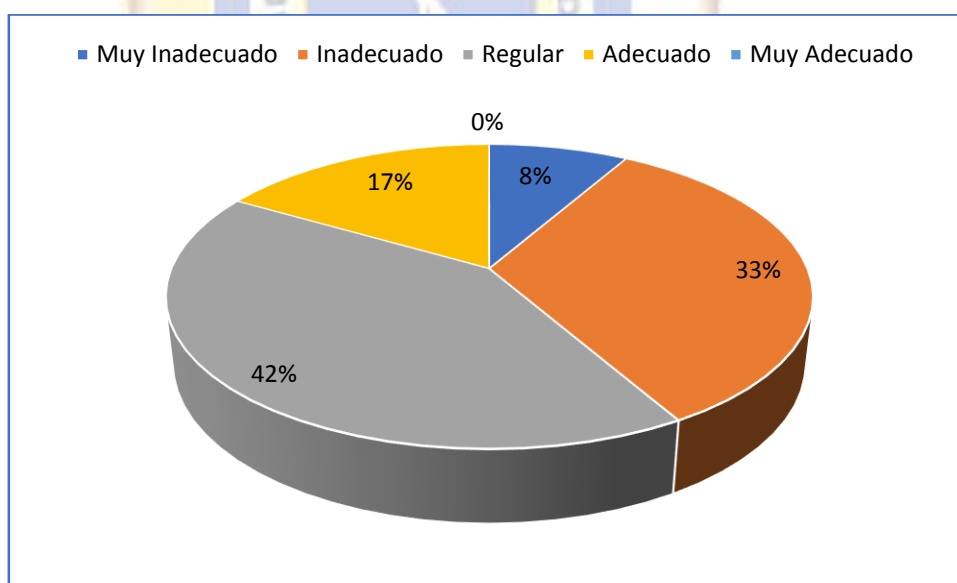


Figura 114: Proceso de atención al cliente antes del sistema

[Fuente: Elaboración propia]

#### Interpretación:

Según la Figura N° 114, se puede identificar que la atención del cliente antes del sistema a aplicar el 42% se desarrolla de manera Regular, el 33% es inadecuado, de manera adecuada un 17% y el 8% señala que el proceso se desarrolla de manera es Muy inadecuado.

## 6.2. Proceso de atención al cliente después del sistema

Escala Variable	F	H
Muy Inadecuado	0	0%
Inadecuado	0	0%
Regular	4	33%
Adecuado	5	42%
Muy Adecuado	3	25%
Total	12	100%

Tabla 14: Proceso de Atención al cliente después del Sistema

[Fuente: Elaboración propia]

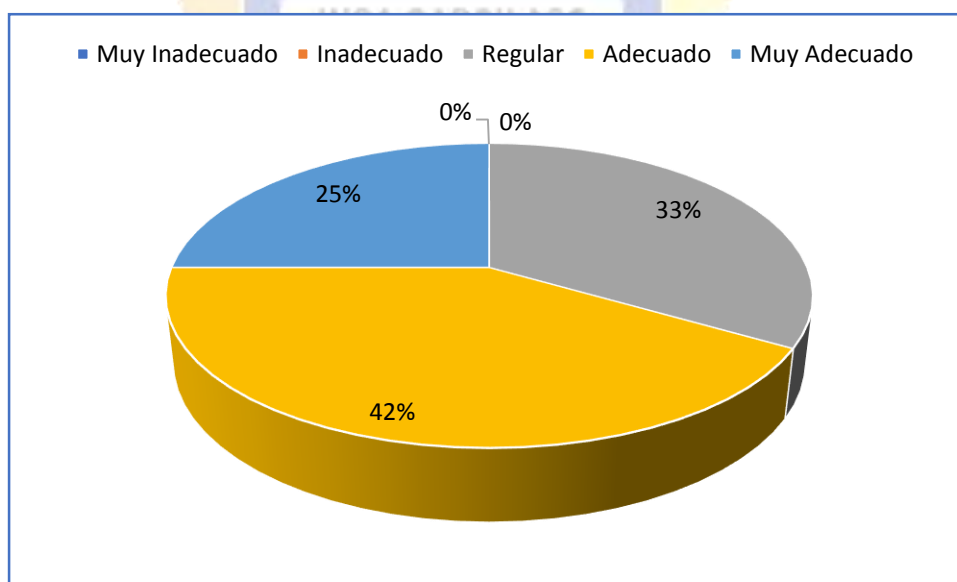


Figura 115: Proceso de Atención al cliente después del Sistema

[Fuente: Elaboración propia]

### Interpretación:

Según la Figura 115, se puede evidenciar que el proceso de atención al cliente se desarrolla de manera adecuada en un 42%, un 33% se desarrolla de manera regular y un 25% se lleva a cabo de manera muy adecuada.

## Resultados sobre Funcionalidad

Escala Variable	F	H
SI	10	83%
NO	2	17%
Total	12	100%

Tabla 15. Adecuada Reserva del S.I

[Fuente: Elaboración propia]



Figura 116: Adecuada Reserva del S.I

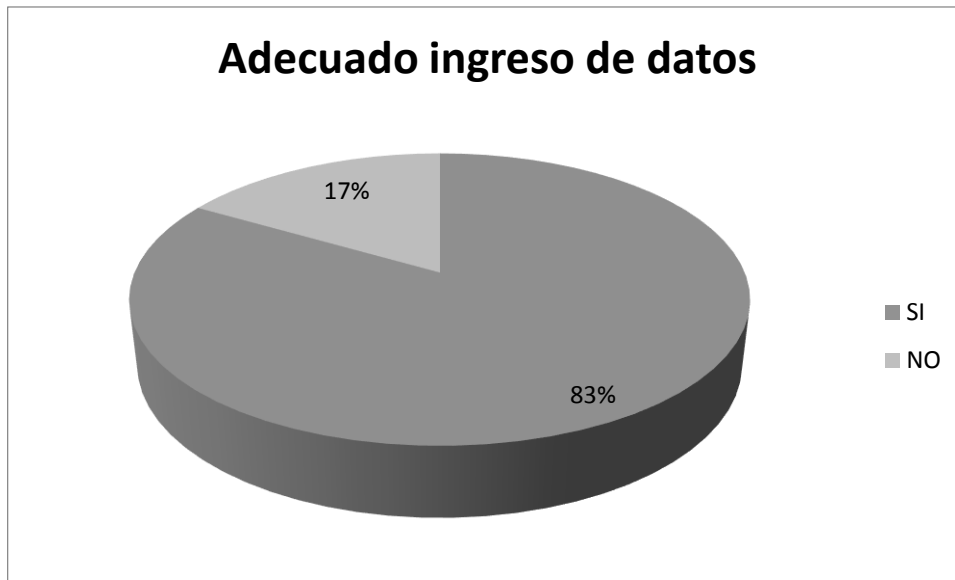
[Fuente: Elaboración propia]

### Interpretación:

Según la figura N° 116, se puede evidenciar que los colaboradores mencionan que el Sistema de información de la empresa después de su aplicación mostro una adecuada reserva para los clientes en un 83%.

Escala Variable	F	H
SI	10	83%
NO	2	17%
Total	12	100%

**Tabla N° 16: Adecuado ingresos de Datos de la Entidad**  
**[Fuente: Elaboración propia]**



**Figura 117: Adecuado Ingreso de Datos**  
**[Fuente: Elaboración propia]**

**Interpretación:**

De acuerdo a la figura N° 117, se evidencia que la muestra señala que el 83% concuerdan que el S.I es adecuado al momento de ingresar datos informativos del negocio.



Escala Variable	F	H
SI	11	92%
NO	1	8%
Total	12	100%

**Tabla N° 17: Fácil Manejo y Funcionalidad**  
**[Fuente: Elaboración propia]**



**Figura N° 118: Fácil Manejo y Funcionalidad.**  
**[Fuente: Elaboración propia]**

**Interpretación:**

De acuerdo a los encuestados, el 92% señalan que el sistema de información comprende el fácil manejo y sus funciones, y tan solo el 8% menciona lo contrario.

Escala Variable	F	H
SI	4	33%
NO	8	67%
Total	12	100%

**Tabla N° 18: Errores en la Prueba**

[Fuente: Elaboración propia]



**Figura N° 119: Errores en la Evaluación**

[Fuente: Elaboración propia]

**Interpretación:**

Según lo que señala la figura anterior, se comprende que el 67% experimentó error en la prueba del sistema de información, y el 33% no experimentaron fallas en dicha evaluación.

Escala Variable	F	H
SI	9	75%
NO	3	25%
Total	12	100%

Tabla N° 19: Fácil Solución de Problemas

[Fuente: Elaboración propia]

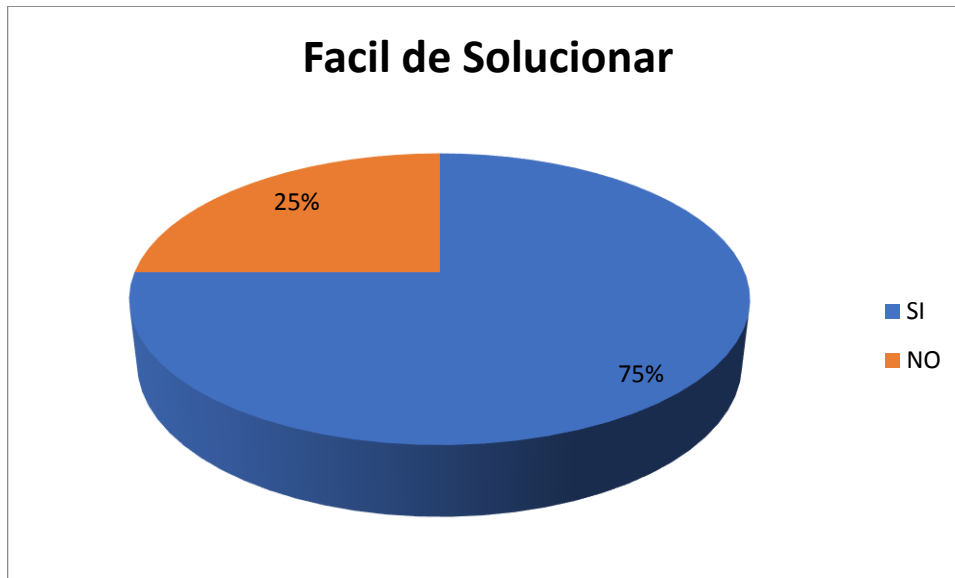


Figura N° 120: Fácil de Solución de Inconvenientes

[Fuente: Elaboración propia]

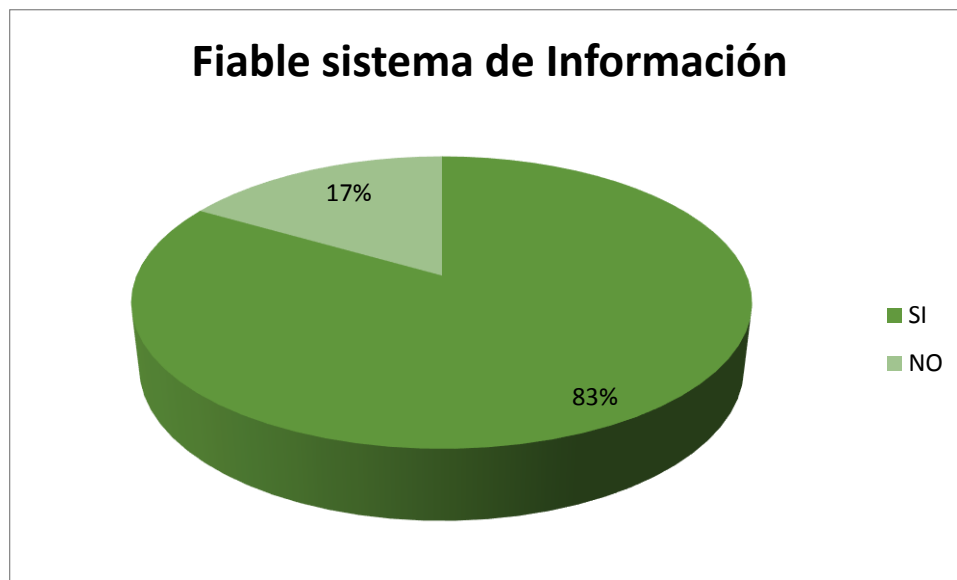
**Interpretación:**

De acuerdo a la Figura N° 120, nos indica que el 75% de los encuestados mencionan que el Sistema de información es Factible a las soluciones, y un 25% refleja que no son factibles.

Escala Variable	F	H
SI	10	83%
NO	2	17%
Total	12	100%

**Tala N° 20: Sistema de Información Fiable**

[Fuente: Elaboración propia]



**Figura N° 121: Sistema de Información Fiable**

[Fuente: Elaboración propia]

**Interpretación:**

Del total de los encuestados, el 83% señalan que el sistema de Información para la empresa es Fiable en todo aspecto, caso contrario del 17% que consideran que falta más esencia a dicho sistema.

Escala Variable	F	H
SI	11	92%
NO	1	8%
Total	12	100%

Tabla N° 21: Comprensión del Personal

[Fuente: Elaboración propia]

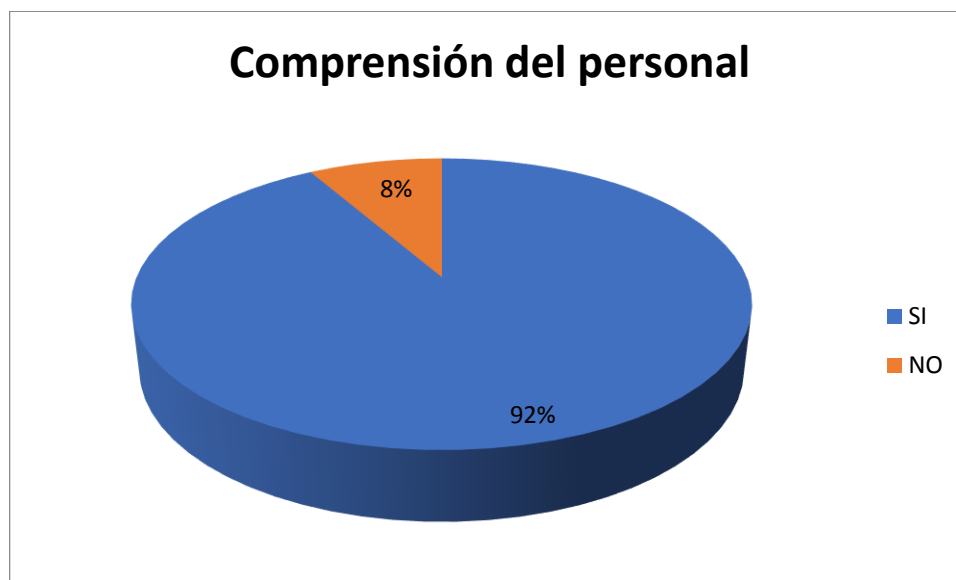


Figura N° 122: Comprensión del Personal

[Fuente: Elaboración propia]

**Interpretación:**

Del total de los encuestados el 92% señala que el sistema de Información es fácil de comprender por parte de ellos, y el 8% refleja que es un poco dificultoso su manejo y comprensión.

Escala Variable	F	H
SI	12	100%
NO	0	0%
Total	12	100%

**Tabla N° 22: S.I Completo con instrucciones**

[Fuente: Elaboración propia]



**Figura N° 123: Sistema de Información con Instrucciones adecuadas**

[Fuente: Elaboración propia]

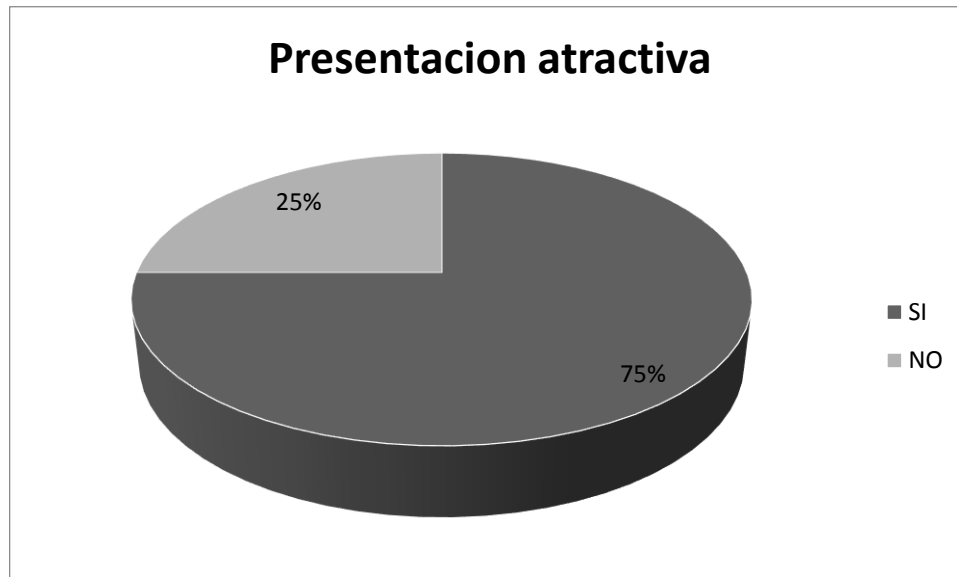
**Interpretación:**

Del total de los encuestados el 100% menciona que dicho sistema de información está completo por las instrucciones de uso que cuenta.

Escala Variable	F	H
SI	9	75%
NO	3	25%
Total	12	100%

**Tabla N° 23: Presentación Atractiva**

[Fuente: Elaboración propia]



**Figura N° 124: Presentación Atractiva**

[Fuente: Elaboración propia]

**Interpretación:**

Según la Figura N° 124, nos indica que el 75% prefiere y agrada como está la presentación de dichos sistemas, caso contrario es el 25% que señala que no es atractiva la presentación de dicho software.



Escala Variable	F	H
SI	10	83%
NO	2	17%
Total	12	100%

**Tabla N° 24: Atención Rápida**

[Fuente: Elaboración propia]



**Figura N° 125: Atención Rápida**

[Fuente: Elaboración propia]

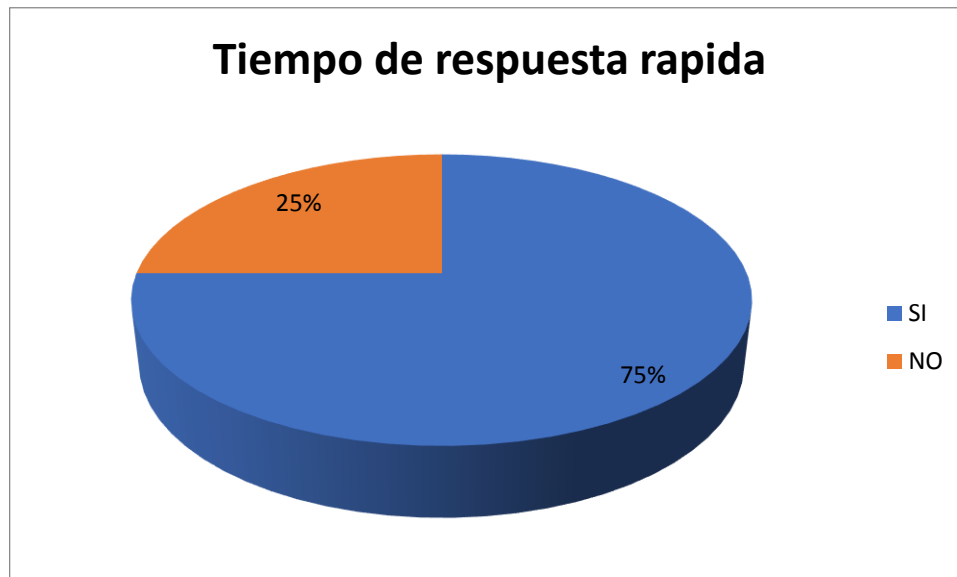
**Interpretación:**

Del total de los encuestados para este estudio, el 83% menciona que con la implementación de este sistema la atención se dio mucho más adecuado y de la manera más rápida.

Escala Variable	F	H
SI	9	75%
NO	3	25%
Total	12	100%

**Tabla N° 25: Tiempo de respuesta**

[Fuente: Elaboración propia]



**Figura N° 126: Tiempo de respuesta**

[Fuente: Elaboración propia]

**Interpretación:**

Según la Figura N° 126, los encuestados en un 75% señalan que el tiempo de respuesta a dificultades es en rápida y el 25% señala que no es de manera rápida el actúa en respuestas a adversidades.

Escala Variable	F	H
SI	10	83%
NO	2	17%
Total	12	100%

**Tabla N° 26: Acogida del Sistema de I.**

[Fuente: Elaboración propia]



**Figura N° 127: Acogida del S.I.**

[Fuente: Elaboración propia]

**Interpretación:**

De acuerdo a la figura anterior, se puede evidenciar que después de la ejecución o el empleo del sistema de información propuesta, el 83% considera que dicho software es adecuado y tiene acogida, mientras que el 17% menciona que no tiene ni tendrá acogida por los trabajadores y los clientes.

## CONCLUSIONES

Tras el desarrollo de la recolección de información se logró determinar las siguientes conclusiones:

- La funcionalidad del sistema de información hotelera influyó en la atención al cliente puesto que antes del sistema se desarrollaba en una escala de regular - inadecuado en un 75%, a comparación después de utilizar el sistema mostrando una mejoría del 25% llevándose de una manera muy adecuada y un 42% de manera adecuado.
- La fiabilidad del sistema de información hotelera demostró que este dará muchos buenos resultados en la sintetización y optimización de tiempo en la atención al cliente, como el incremento de la productividad y rentabilidad de la empresa, puesto que los clientes en su mayoría consideran buena opción de mejora.
- La Usabilidad del sistema de información hotelera, demuestra que el uso de este sistema es práctico y global, puesto que sintetiza el trabajo en el proceso a la atención al cliente, como la satisfacción de los mismos, basados en una atención de calidad, como las grandes cadenas hoteleras del país.
- La Eficiencia del sistema de información hotelera se da porque contará con un valor agregado como complemento del bien o servicio principal, constituyéndose en una parte del servicio al huésped con lo cual se desean satisfacer de mejor manera, como reducir el tiempo de la administración de la reservación y pagos, facilitando la gestión sistemática de las actividades por medio de una herramienta web, ofreciendo al turista un mejor servicio.

## RECOMENDACIONES

Tras la obtención de las conclusiones se tomará en cuenta donde se requiera otorgar las siguientes recomendaciones:

- Al dueño del hospedaje, a darle una buena y gran funcionalidad del sistema de información, con el propósito de mejorar en escala la buena atención al cliente y por ende a la mejora de la productividad para la empresa.
- A los propietarios del Hospedaje Wasi Tur, a arrendar un sitio web para que desarrollen su página oficial y poder ampliar la cobertura para realizar reservaciones en línea.
- Al Gerente, la contratación de un profesional en sistemas informáticos que opere la plataforma desarrollada con el objetivo de utilizar las herramientas visuales, para producir una aplicación a la medida de las necesidades administrativas y operativas de Hospedaje.
- Al Gerente Propietario, realizar una capacitación inicial al personal que operará la plataforma desarrollada sobre la gestión administrativa y operativa del hospedaje de Wasi Tur, debido a que una mayoría de los empleados manifiestan no haber manipulado o manejado sistemas informáticos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Martínez, J. (2015). Los sistemas de información en el Sector Hotelero: Un Modelo de Éxito. Madrid: Universidad de Girona. Obtenido de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/319717/tjmr1de1.pdf?sequence=7>
- Discovery. (7 de Enero de 2016). Gestión de servicios en hoteles y restaurantes. Recuperado el 21 de noviembre de 2017, de El sistema de gestión de hoteles moderno y la facilidad en las operaciones: <https://www.gediscovery.edu.pe/blog/sistema-de-gestion-de-hoteles-facilidad-operaciones/>
- García, A., Soto, M. C., & Gonzales, N. (diciembre de 2011). Los sistemas informáticos de gestión hotelera y los beneficios de su implementación. Veracruz, México.
- Martínez, J., Majo, J., & Casadesús, M. (2006). El Uso de las Tecnologías de la Información en el Sector Hotelero. España: Esco.
- Chong, P. A. (2013). Incremento del Nivel de desempeño Laboral mediante la implementación de un sistema de Administración del conocimiento en Cervecería San Juan S.A. – Tarapoto. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- De la Torre, J. C. (2015). Diseño e implementación de un sistema de Gestión de control de No show para el hotel Sheraton Quito. Tesis pregrado, Universidad de especialidades turísticas., Quito. Obtenido de <http://190.95.226.74/bitstream/45>
- Vilela, C. (2014). Desarrollo e implementación de un sistema de Gestión administrativa para el hotel Dorado del Cantón Playas. (Tesis pregrado), Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad. Obtenido de <http://repositorio.upse>
- Umiri, J. (2015). Sistema de Administración y control de Inventario de almacén basado en componentes para el hotel Casa Andina Puno. (Tesis pregrado), Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliana. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/479/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed>.
- Silva, J. (2016). “Propuesta de Mejora en el proceso de atención al cliente en los puntos de Ventas (Cadenas) de la empresa América Móvil Perú S.A.C. en el año 2014 – Sede Chiclayo”. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/745/1/TL\\_Silva\\_Kamt\\_PierJoaquin.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/745/1/TL_Silva_Kamt_PierJoaquin.pdf)
- Reátegui, F. I. (2014). Implementación de un sistema de información web para el control de ventas en la empresa Verdal R.S.M. Perú. S.A.C. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín, Obtenido: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1858/ITEM%4011458603.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rabanal, A. (2014). Mejora en el proceso de Atención de cola de servicio al cliente a través de una aplicación para supermercados. Lima – Perú: Universidad San Martín de Porres. Obtenido:[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1062/1/rabanal\\_jl.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1062/1/rabanal_jl.pdf)
- Gómez, R. (2012). Creación, Gestión y Administración de un Sistema de Gestión Hotelero. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid. Obtenido de [https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/16357/PFC\\_Roberto\\_Gomez\\_Lopez.pdf](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/16357/PFC_Roberto_Gomez_Lopez.pdf)
- Palacios, M. J. (2015). Modelamiento de un sistema de Gestión para la sociedad Hotelera Irpe S.A.C-Tumbes, 2015. Piura: Universidad Católica Los ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/296/PALACIOS\\_GONZAGA\\_MAXIMO\\_JUNIOR\\_MODELAMIENTO\\_SISTEMA\\_HOTELERIA.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/296/PALACIOS_GONZAGA_MAXIMO_JUNIOR_MODELAMIENTO_SISTEMA_HOTELERIA.pdf?sequence=1)
- Pérez, J. C. (2015). Implementación de un sistema de Información para la gestión de proyectos de inversión pública en la Municipalidad Distrital de Alto Biavo. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2152>
- Posso, J. (2014). Aplicación Web para la Gestión Hotelera, en el hotel Sierra Norte de la Ciudad de Ibarra”. Ibarra: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1501/1/TUISIS002-2015.pdf>
- Palacios, N. (abril de 2010). Sistemas informaticos de gestion hotelera. Recuperado el 22 de Noviembre de 2017, de <https://sites.google.com/site/portafoliodenataly/4-resumenes/4-8-sistemas-informaticos-de-gestion-hotelera>
- Valderrama, S. (2016). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: Sna marcos.
- Albrecht, A. J., & Gaffiney, J. E. (1983). Software functions, source lines of Code and development effort prediction:A Software Science Validation. (Vol. 9). IEEE Transactions on Software Engineering.
- Barata, K. (2004). Archives in the Digital Age (1 ed., Vol. 25). Journal of the society of archivists.
- Peña, A. (2006). Ingeniería de software guía para crear sistemas de información. México: McGraw Hill.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. C. (2012). Sistema de información gerencial (Vol. 8). México: Pearson Educación.



## ANEXO

### ANEXO 1: Matriz de Consistencia

	Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Indicadores
<b>General</b>	¿Cómo debe de ser un sistema de administración hotelera para la mejora del proceso de atención en el hospedaje Wasi Tur ciudad de Saposoa año 2017?	Desarrollar un sistema de administración hotelera para la mejora del proceso de atención en el hospedaje Wasi Tur ciudad de Saposoa año 2017.	El sistema de administración hotelera influye en la mejora del proceso de atención en el hospedaje Wasi Tur ciudad de Saposoa año 2017	Independiente:  Sistema de administración hotelero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fácil Administración</li> <li>• Rendimiento y escalabilidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Proceso de Recepción</li> <li>• Composición de la Recepción</li> <li>• Proceso de Reserva</li> <li>• Proceso de Restaurant</li> </ul>
<b>Específico</b>	¿Cómo está la atención en el hospedaje Wasi Tur ciudad de Saposoa año 2017?	Conocer la atención en el hospedaje Wasi Tur ciudad de Saposoa año 2017.	La atención en el hospedaje Wasi Tur ciudad de Saposoa año 2017 es adecuado.	Dependiente:  Calidad de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnología</li> <li>• Infraestructura</li> <li>• Proceso de recepción</li> <li>• Muebles</li> </ul>
	¿Cuáles deberían de ser los componentes del sistema administración hotelera en el hospedaje Wasi Tur ciudad de Saposoa año 2017?	Identificar los componentes del sistema administración hotelera en el hospedaje Wasi Tur ciudad de Saposoa año 2017.	Los componentes del sistema administración hotelera en el hospedaje Wasi Tur ciudad de Saposoa año 2017 están de acuerdo a la base teórica.		

**ANEXO 2: Instrumento**

**Guía de entrevista**

La presente entrevista tiene por objetivo evaluar el sistema de administración hotelera para la mejora del proceso de atención en el hospedaje Wasi Tur ciudad de Saposoa.

<b>Total desacuerdo</b>	<b>(1)</b>
<b>Desacuerdo</b>	<b>(2)</b>
<b>Indiferente</b>	<b>(3)</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>(4)</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>(5)</b>

N°	Guía de entrevista	Escalas				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que la implementación de un sistema de administración ayudará a mejorar el servicio que se brinda el Hospedaje? Fundamente su respuesta: ..... ..... .....					
2	¿Considera que el proceso utilizado actualmente por el Hospedaje para realizar el registro de un alquiler causa insatisfacción al cliente? Fundamente su respuesta: ..... ..... .....					
3	¿Considera que el proceso para registrar a un cliente que desee alquilar una habitación no permite tener un control adecuado para una correcta base de datos? Fundamente su respuesta: ..... ..... .....					
4	¿Considera que el proceso para registrar una reserva siempre causa problemas e insatisfacción por parte de los clientes? Fundamente su respuesta: ..... ..... .....					
5	¿Los encargados de la recepción del hotel cuentan con un sistema adecuado que les permite tener un control de las reservas, número de clientes, habitaciones disponibles, etc.? Fundamente su respuesta: ..... ..... .....					

<p><b>6</b></p>	<p>¿Los encargados de la recepción del hospedaje cuentan con un sistema adecuado que les permite tener un control de las reservas grupales que hacen los clientes para así evitar insatisfacciones? Fundamente su respuesta:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<p><b>7</b></p>	<p>¿Se cuenta con un sistema que permita tener un control de los trabajadores disponibles, sus horarios de trabajo, y las funciones que realiza? Fundamente su respuesta:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<p><b>8</b></p>	<p>¿Se cuenta con un sistema en el cual les brinde a los huéspedes seguridad? Fundamente su respuesta:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<p><b>9</b></p>	<p>¿Se cuenta con un sistema que permita tener un control de los paquetes disponibles, los costos, etc., lo cual le permita al colaborador brindar adecuada información a los clientes? Fundamente su respuesta:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<p><b>10</b></p>	<p>¿Se cuenta con un sistema que permita tener un control de las reservas del restaurant? Fundamente su respuesta:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<p><b>11</b></p>	<p>¿Se cuenta con un sistema el cual permita tener un control de los alimentos disponibles y de la cantidad? Fundamente su respuesta:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<p><b>12</b></p>	<p>¿Se cuenta con un sistema que permita controlar el consumo que hicieron los clientes? Fundamente su respuesta:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					

## Encuesta de evaluación de calidad sobre el sistema de información

### **Pregunta sobre el indicador de funcionabilidad**

1. ¿El Sistema de Información permitió realizar una adecuada reserva de las habitaciones?
  - Si
  - No
2. ¿El Sistema de Información permitió realizar un adecuado ingreso de datos sobre la empresa?
  - Si
  - No
3. ¿El Sistema de Información es eficiente y fácil de manejar?
  - Si
  - No

### **Pregunta sobre el indicador de Fiabilidad**

1. ¿Hubo errores durante la evaluación?
  - Si
  - No
2. ¿Era fácil solucionar cualquier impase?
  - Si
  - No
3. ¿Considera fiable dicho Sistema de Información?
  - Si
  - No

### **Pregunta sobre el indicador de Usabilidad**

1. ¿Comprende el personal sobre el ingreso del Sistema de Información?
  - Si
  - No
2. ¿Cuenta con instrucciones el Sistema de Información?
  - Si
  - No



3. ¿La presentación fue atractiva

- Si
- No

### **Pregunta sobre el indicador de Eficiencia**

1. ¿La atención fue con rapidez?

- Si
- No

2. ¿El tiempo de respuesta del Sistema de Información fue rápido?

- Si
- No

3. ¿Tuvo acogida la manera de trabajo con el Sistema de Información?

- Si
- No



### ANEXO 3: Ficha de Validación de Instrumentos

#### Ficha de validación de instrumentos de guía de entrevista

##### I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autor del Instrumento
PAREDES CHAVEZ JUAN MIGUEL	JM INGENIEROS	SUPERIOR	REATEGUI RENGIFO JAINET
<b>TITULO:</b> Sistema de información para la mejora del proceso de atención al cliente en el Hospedaje Wasi Tur.			
<b>Instrumento:</b> Guía de Entrevista			

Instrucciones: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN : LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				x	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables			x		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				x	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.				x	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				x	

INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.			x		
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.				x	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				x	
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				x	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				x	
<b>Subtotal</b>					38	
<b>Total</b>					<b>38</b>	

### III. OPINION DE APLICACIÓN

El instrumento cuenta con los requisitos para ser aplicado a la muestra de la investigación.

### IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN: 38 puntos

Tarapoto, 20 de noviembre del 2017

**JM Ingenieros**  
  
 Juan Miguel Paredes Chávez  
 DNI: 41002000



**Ficha de validación de instrumentos de encuesta de evaluación de calidad sobre el sistema de información.**

**V. DATOS INFORMATIVOS:**

<b>Apellidos y Nombre del Experto</b>	<b>Institución donde labora</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Autor del Instrumento</b>
PAREDES CHAVEZ JUAN MIGUEL	JM INGENIEROS	SUPERIOR	REATEGUI RENGIFO JAINET
<b>TITULO:</b> Sistema de información para la mejora del proceso de atención al cliente en el Hospedaje Wasi Tur.			
<b>Instrumento:</b> Encuesta de evaluación de calidad sobre el sistema de información			

Instrucciones: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

**VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN : LISTA DE COTEJO**

<b>CRITERIOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				x	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				x	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				x	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.				x	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				x	

INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				x	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.				x	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				x	
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				x	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				x	
<b>Subtotal</b>					40	
<b>Total</b>					<b>40</b>	

## VII. OPINION DE APLICACIÓN

El instrumento cuenta con los requisitos para ser aplicado a la muestra de la investigación.

## VIII. PROMEDIO DE EVALUACIÓN: 40 puntos

Tarapoto, 20 de noviembre del 2017

**JM Ingenieros**  
  
 Juan Miguel Paródes Chávez  
 ONI: 41002040