

## S3-ML-Objetivos del desarrollo de un sistema

Sitio: [Agencia de Habilidades para el Futuro](#)

Curso: Desarrollo de Sistemas de Información orientados a la gestión y apoyo a las decisiones 2° D

Libro: S3-ML-Objetivos del desarrollo de un sistema

Imprimido por: Eduardo Moreno

Día: miércoles, 3 de septiembre de 2025, 20:29

## Descripción

---

# Tabla de contenidos

## **Introducción**

### **Caso modelo: Hotel New Palace**

#### **Objetivos**

- Documentación

#### **Relevamiento**

- ¿Cómo aplicar la técnica de entrevista?
- ¿Cómo realizar un cuestionario?

#### **Autoevaluación**



## Introducción

Una vez identificado y analizado el caso a estudiar, debemos aplicar alguna de las técnicas de relevamiento -como la [entrevista](#) y la [encuesta](#)- para la búsqueda de información.

Mediante un ejemplo podrás ver [cómo podemos obtener la información](#) que necesitamos para [armar el objetivo y los sub-objetivos de un proyecto](#). De esta manera nos queda definido cada uno de los procesos que se analizarán en el futuro.

Es importante considerar que para el ejemplo deberás redactar primero la historia del caso y luego las rutinas relacionadas con las actividades.

Además, de describir los circuitos informatizados que van a dar origen al objetivo, conociendo a partir de estas necesidades los requerimientos de nuestro/a cliente.

¡Comencemos!



## Hotel Newton Palace

### Hotel Newton Palace

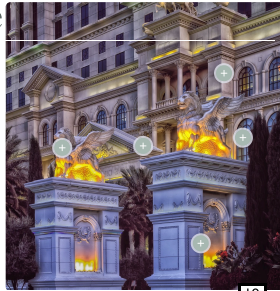
#### Nuestra historia

En 1968 los hermanos Londra iniciaron un proyecto de fundar un hotel en el centro de la ciudad de Necochea, sobre la concurrida Avenida 2. La idea era visionaria pues sería el primer hotel en Necochea para recibir a turistas y extranjeros/as que aún no habían llegado.

La idea era construir un hotel con una hermosa vista al mar, con una infraestructura de 4 niveles que incluyera más de 30 habitaciones. En 1970 se recibieron los/as primeros/as huéspedes y en 1971 se inauguró formalmente, albergando a grandes figuras.

El nombre de Hotel Newton Palace, proviene del físico y matemático Isaac Newton, persona admirada por los hermanos Londra. En 1982 fue reconocido como uno de los mejores hoteles de Necochea por su gran servicio y variedad.

MÁS





## ¿Cómo realizar objetivos en un proyecto?

Posteriormente, **con toda la información** que obtuvimos, se define el **objetivo**.

### Características:

- El objetivo de un proyecto podemos **definirlo** como el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr.
- Este debe ser **único, abstracto, cuantificable** y realizarlo con los medios económicos mínimos.
- El objetivo se debe **desagregar**, es decir dividirlo en pequeños objetivos, para comprender cada uno de los procesos involucrados.
- Cada parte representa un **sub-objetivo** con las características propias de cualquier objetivo.

Teniendo en claro lo expresado anteriormente, procedemos a definir el objetivo de los requerimientos del caso del hotel Newton Palace relacionado a la ocupación de las instalaciones del hotel.

Observamos que **para ocupar una habitación** podemos reservarla con anterioridad y, al momento de ingresar, realizar el *check in* y cuando nos retiramos el *check out*. Esto nos da idea de tres acciones diferentes que, a su vez, son independientes entre sí, por eso podemos pensarlo como partes o desagregaciones del objetivo principal.

Luego del análisis realizado, definimos el objetivo y sus desagregaciones de la siguiente manera:





## Documentación del objetivo con sus desagregaciones y límite

Ya tenemos nuestro objetivo: “**Administrar y gestionar la ocupación de las instalaciones**” y sus desagregaciones.

Es importante ahora definir el límite para dejar en claro desde dónde y hasta dónde abarca la resolución de los procesos.

En este ejemplo podemos considerar, como límite, desde que un/a huésped solicita la contratación de una habitación hasta que se efectiviza el retiro del establecimiento.

Contamos con los siguientes procesos:

1. *Reserva*
2. *Check in*
3. *Check out*

En tal sentido, partimos de la idea de que contamos con toda la información del relevamiento, es decir, tenemos realizados los cuestionarios y hemos ampliado nuestra información mediante las respuestas brindadas por integrantes del hotel. A partir de esto, procedemos a redactar cómo son los procesos, teniendo en cuenta que pueden sufrir variaciones cuando los cotejamos con el/la cliente.

### Fase de reserva

- La reserva se realiza con una anticipación de 6 meses y la forma puede ser telefónica o presencial.
- Esta reserva se puede cancelar.
- Si la cancelación es antes de la semana al ingreso, se devuelve el monto de reserva.
- Si la cancelación es faltando 6 días, y hasta 48 hs antes la devolución, es del 75%, y si es después de las 48 hs no hay devolución de dinero.

Estas acciones nos indican que el proceso, a su vez, se subdivide en solicitar la reserva y cancelar la reserva.

### Proceso de *check in*

- Al momento de ingresar al hotel, se verifica si tiene reserva previa o es un ingreso espontáneo.
- Se completan las fichas de ingreso de los/las huéspedes y se tilda a la o las habitaciones como ocupadas.
- El/la titular o responsable del ingreso debe dejar los datos de una tarjeta de crédito como garantía de pago.
- La reserva puede indicar también el uso de cochera y, si este fuera el caso, se indica el número de cochera destinada para el/la huésped y se procede a deshabilitar la cochera por el tiempo de estadía.

### Proceso de *check out*

- Al momento del egreso del hotel, se verifica si tiene consumos de habitación, y si tiene uso de cochera.
- Se calculan, en caso afirmativo, los montos a cobrar.
- Luego se realiza la facturación correspondiente descontando, si fuera el caso, el monto de reserva.
- Una vez realizado el *check out*, se habilita la habitación y, si tenía uso de cochera, el espacio que ocupaba el vehículo.





## ¿Cómo aplicar técnicas de relevamiento de información?

Como primer paso a seguir, comenzamos a buscar la información para satisfacer el requerimiento del/la cliente.

Podemos utilizar cualquiera de las herramientas de relevamiento: entrevista, cuestionario u observación directa. A continuación, retomaremos el caso del Hotel New Palace para trabajar un ejemplo de [entrevista](#) y de [cuestionario](#).



## ¿Cómo aplicar la técnica de entrevista?

La **entrevista** se realiza en el horario de la mañana, alejada del inicio de actividades y del almuerzo. Nos alistamos conociendo la historia del hotel, cuáles fueron sus orígenes, y cómo se llevan a cabo los circuitos en la regla de negocios hotelera del mercado.

Como establece la técnica de la entrevista, contamos con un **bloc de notas** para registrar la conversación.

Finalizada la entrevista procedemos a **documentarla**.

Aquí podés ver un modelo de cómo queda formada la estructura que venimos estudiando:

### Entrevista: Hotel New Palace

- Hoy, 2 de diciembre del 2022, comenzamos la entrevista con el encargado del hotel Newton Palace, Sr Olmos Miguel, a las 09:00 hs.

Concluida la charla, recabamos la siguiente información:

#### 1 Categorización de habitaciones y servicios:

- El hotel cuenta con habitaciones estándar y premium, esta categorización se ve reflejada en los precios y en los servicios propios del cuarto.
- Los precios y servicios de cada tipo de habitación varían.
- Ofrece alquiler de bicicletas y estacionamiento.
- La reserva de estacionamiento es necesaria en temporada alta debido a la concurrencia de turistas.

#### 2 Recepción y horarios:

- Personal en la recepción disponible las 24 horas.
- *Check-in* y *check-out* en horarios programados.

#### 3 Servicios de desayuno:

- Horario de 08:00 a 11:00 en el salón comedor.
- Desayuno estilo continental de libre demanda.
- Servicio de habitación disponible.

#### 4 Servicios adicionales:

- Servicio de cunas disponible sin cargo.
- Política de cancelación: 48 horas de antelación para reembolso parcial.

#### 5 Necesidad de una aplicación:

- El sector administrativo busca una aplicación para gestionar la estadía de los huéspedes.
- Se desea informatizar los circuitos de reservas, ingresos, egresos y facturación.

Concluida la entrevista, **se pactó la entrega de un cuestionario** para que lo responda el personal que diariamente realiza esas actividades.



## ¿Cómo realizar un cuestionario?

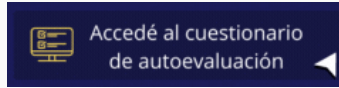
Concluida la entrevista, tenemos en claro cuáles son los circuitos que corresponden a los requerimientos del/la cliente. Con la información resultante, con la observación que hicimos al concurrir al lugar y con la investigación realizada sobre la regla de negocios hotelera, estamos en condiciones de crear el cuestionario.

Descargá esta plantilla haciendo clic [aquí](#).



## ¡Me pongo a prueba! (opcional)

A continuación podrás hacer clic en el siguiente botón:



Luego acceder a un cuestionario para poner a prueba tu comprensión de los temas trabajados.

¡Muchos éxitos!