Título del proyecto

**Trabajo De Taller De Proyecto Informático II**

**INFORME NUMERO 2**

**Profesor guía: Francisco Prieto Rossi.**

**INDICE**

[I INTRODUCCION 3](#_Toc400453652)

[II DESARROLLO DEL TEMA 4](#_Toc400453653)

[1 Formulación y delimitación del problema en estudio 4](#_Toc400453654)

[1.1 Descripción de la empresa 4](#_Toc400453655)

[1.1.1 Antecedentes 4](#_Toc400453656)

[1.1.1.1 Parte administrativa y recepción 4](#_Toc400453657)

[1.1.1.2 Parte Mucama 5](#_Toc400453658)

[1.1.1.3 Parte Junior 5](#_Toc400453659)

[1.1.2 Estructura Organizacional 6](#_Toc400453660)

[1.2 Descripción del Problema 7](#_Toc400453661)

[2 Marco teórico 7](#_Toc400453662)

[3 Metodología de trabajo 7](#_Toc400453663)

[3.1 Solución Propuesta 7](#_Toc400453664)

[3.2 Beneficios de la Solución 7](#_Toc400453665)

[3.3 Desarrollo Técnico 8](#_Toc400453666)

[3.3.1 Marco del Desarrollo 8](#_Toc400453667)

[3.3.2 Plan de Proyecto 8](#_Toc400453668)

[4 Diagramas de solución 12](#_Toc400453669)

[4.1 Casos de uso de alto nivel 12](#_Toc400453670)

[4.1.1 Casos de uso Clientes 12](#_Toc400453671)

[4.1.1.1 Caso de uso registrar clientes. 12](#_Toc400453672)

[4.1.1.2 Caso de uso reserva habitación 13](#_Toc400453673)

[4.1.1.3 Caso de uso modificación de reserva 15](#_Toc400453674)

[4.1.1.4 Caso de uso cancelación reserva 16](#_Toc400453675)

[4.1.2 Casos de uso Recepción 18](#_Toc400453676)

[4.1.2.1 Caso de uso Check-in 18](#_Toc400453677)

[4.1.2.2 Caso de uso Check-Out 19](#_Toc400453678)

[4.1.2.3 Caso de uso reserva por teléfono 20](#_Toc400453679)

[4.1.2.4 Caso de uso servicios 22](#_Toc400453680)

[4.1.2.5 Caso de uso menus. 23](#_Toc400453681)

[4.1.3 Casos de uso administración 24](#_Toc400453682)

[4.1.3.1 Caso de uso Check-in 24](#_Toc400453683)

[4.1.3.2 Caso de uso Check-Out 25](#_Toc400453684)

[4.1.3.3 Caso de uso reserva por teléfono 26](#_Toc400453685)

[4.1.3.4 Caso de uso servicios 28](#_Toc400453686)

[4.1.3.5 Caso de uso inventario de habitaciones 29](#_Toc400453687)

[4.1.3.6 Caso de uso estadísticas. 30](#_Toc400453688)

[4.1.3.7 Caso de uso solicitud de mantencion 31](#_Toc400453689)

[4.1.3.8 Caso de uso menús. 32](#_Toc400453690)

[4.1.4 Casos de uso Mucamas 33](#_Toc400453691)

[4.1.4.1 Caso de uso Revisión de inventario de habitaciones 33](#_Toc400453692)

[4.1.4.2 Caso de uso limpieza. 34](#_Toc400453693)

[4.1.5 Casos de uso Junior 35](#_Toc400453694)

[4.1.5.1 Caso de uso registro de mantención. 35](#_Toc400453695)

[4.1.5.2 Caso de uso reparación. 36](#_Toc400453696)

[4.2 Diagrama de casos de uso 37](#_Toc400453697)

[III CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES 38](#_Toc400453698)

[IV REFERENCIAS Y NOTAS EXPLICATIVAS 38](#_Toc400453699)

[V BIBLIOGRAFÍA 38](#_Toc400453700)

[VI ANEXOS Y APÉNDICES 38](#_Toc400453701)

# I INTRODUCCION

# II DESARROLLO DEL TEMA

## 1 Formulación y delimitación del problema en estudio

### 1.1 Descripción de la empresa

Hostal Valles del Mar (Ex Viña del Mar) que se encuentra en Brasil #314, La Serena, es una empresa familiar que se desarrolla en el ámbito de alojamiento turístico, cultivando tradición y calidez en los servicios ofrecidos. Cada miembro de la familia desempeña una ardua labor en el hostal. Esto les ha permitido permanecer a lo largo del tiempo y siempre mejorando, pues, son los más jóvenes quienes aportan nuevas ideas, conceptos y perspectivas de desarrollo de más y mejores servicios para los huéspedes. Las aspiraciones son crecer como empresa, avanzar hacia el futuro con esfuerzo y tesón, adoptando lo mejor del mundo moderno para garantizar que su estadía sea grata, cálida y placentera.

#### 1.1.1 Antecedentes

En estos momentos el “Hostal Valles del Mar” solo cuenta con registros a mano por ende el sistema en que trabajan es así:

##### 1.1.1.1 Parte administrativa y recepción

Reserva: al recibir un llamado telefónico para una reserva, esto se revisa en un cuaderno donde están anotadas las reservas y ver si el día y habitación que quisiera el cliente está ocupada o disponible para dicha fecha. Si está disponible se anota en el cuaderno con el tiempo de estadía y se le pide el 50% del total del precio de estadía para que la reserva este 100% realizada.

Registro: al ingresar un cliente es anotado a mano en un papel de registro con su nombre, run, habitación, si usa estacionamiento y por el tiempo de estadía donde este va archivado y guardado en una carpeta.

Productos extras: si el cliente pide un producto extra se anota en cualquier otro papel con el número de la habitación y el producto que haya pedido y este se deja en el mesón del recepcionista.

Boleta: al hacer una boleta se busca el papel de registro donde sale el tiempo de estadía y se intenta buscar si hay algún papel de la habitación por si haya pedido algún producto extra, si no solo por memoria o preguntándole al cliente.

##### 1.1.1.2 Parte Mucama

Cuentan con una planilla donde cada día deben poner que habitaciones están ocupadas e ir preguntando si es retiro o aseo.

Si se encuentra algo en la habitación del cliente cuando se retira, esto se deja en una x habitación sin registro alguno.

##### 1.1.1.3 Parte Junior

Cuenta con una hoja diaria de las actividades que debe hacer, las anotan en la mañana de cada día. En esta hoja se escribe la habitación y el objeto que está dañado por ejemplo: “Habitación 15: llave gotea”. En este caso no hay un buen seguimiento de las cosas ya que de repente se pierde esa hoja y no hay un registro de que si haya terminado sus actividades.

#### 1.1.2 Estructura Organizacional

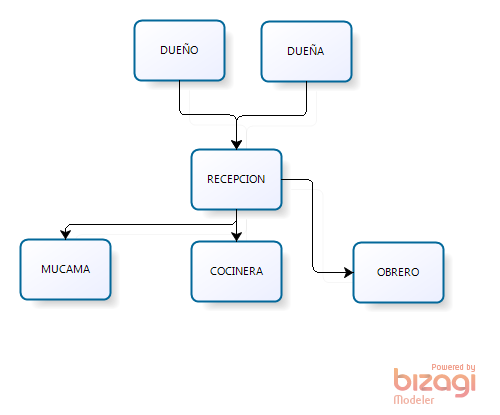


Figura I. 1 “Organigrama de la Empresa”

### 1.2 Descripción del Problema

Los mayores problemas que tienes Hostal Valles del Mar es la agilización y el respaldo de sus registros ya que todo lo hacen a mano, manuscritamente en hojas de oficio o planillas, por lo cual le complica buscar un registro de algún cliente del pasado porque al tener demasiados registros en carpetas se le dificulta la búsqueda por lo cual tiene una mayor demora y/o también una pérdida de registro si es que se haya perdido esa hoja.

Tampoco tiene un control adecuado de actividades de sus empleados ya que todo se ve al momento y se anotan en “papelitos” que más tarde se pierden por ende al momento de revisar solo se utiliza la memoria y no hay ningún registro del hecho.

## 2 Marco teórico

## 3 Metodología de trabajo

### 3.1 Solución Propuesta

El Hostal Valles del Mar ubicado en La Serena, Brasil 314, este necesita un sistema de gestión de reserva de habitaciones por internet y mediante teléfono, un control de check-in y check-out de los clientes, un control de cargo de habitación como por ejemplo si la habitación 1 pide almuerzo o cena ,este se registra en el historial de cargo a la habitación con el respectivo precio para que al final de la estadía el turista tenga todo detallado de su consumo, también un sistema administrativo interno, donde pueda realizar estadísticas respecto al flujo de gente en un periodo determinado, o el tipo de gente ya sea persona o empresa quienes se hospedaron, además de generar solicitudes de mantenimiento hacia el junior. También un sistema de control de limpieza de habitaciones para llevar un registro ordenado, además de poder realizar solicitudes de reparación según la habitación. Y lo más importante generar un mapa del sitio del hostal con las habitaciones disponibles junto con la información necesaria de cada una para que el cliente tenga una mejor atención y el mismo pueda realizar su reserva de habitación en base a lo que él quiera o guste.

### 3.2 Beneficios de la Solución

Dentro de los beneficios esperados con el nuevo sistema es lo expedito que será a la hora de poder realizar una reserva por parte del cliente, ya que solo interactuara con el sistema en si, por otra parte la gestión por parte del administrador o recepcionista también se verá favorecida, aumentando los tiempos a la hora de recibir a un cliente, ya que no tendrá que realizar todo el papeleo que anteriormente realizaba, ahora con un par de clicks se realizara el check-In y el Check-Out de manera muy sencilla.

Además el administrador podrá tener estadísticas online y en el momento que lo desee, ya sean para saber qué tipo de clientes recibió en cierto periodo o el flujo de clientes que recibió. De esta manera se podrá preparar para las próximas temporadas.

Por otro lado la mantención del hostal será mucho más rápida y fluida y sin la necesidad de que el administrador interactúe con el junior, ya que todo se hará mediante el sistema, así el administrador se preocupara de otros asuntos.

### 3.3 Desarrollo Técnico

#### 3.3.1 Marco del Desarrollo

#### 3.3.2 Plan de Proyecto

Nuestro plan de proyecto es crear un sitio web autoadministrable compatible con los navegadores que se encuentran actualmente en uso, el cual tendrá 4 áreas diferentes. El principal es el área administrativa del sitio que estará a cargo del administrador mismo del hostal, esta área contara con las funcionalidades de gestión de habitaciones(agregar, modificar, eliminar), la gestión de reserva por algún llamado telefónico , podrá generar estadísticas para determinar la cantidad de gente y el tipo de turista que se hospeda en el hostal, registro de consumo de cada habitación ocupada además del inventario de los componentes de cada habitación (el registro diario) de las mucamas podrá ser visto por el administrador), además el área administrativa contara con todas las funcionalidades de recepción en caso de que el recepcionista no asista por "x" motivo.

La segundo área es el de recepción el cual contara con la gestión de ingresos y egresos de quienes pernoctan en el hostal, la gestión de reserva por algún llamado telefónico, además de la gestión de cargos a la habitación (pedido de alimentos, bebestibles, o algún requerimiento especial).

El área de los clientes donde podrán registrarse (datos del usuario), realizar una reserva, modificar una reserva (modificar cantidad de personas que irán, modificar algún requerimiento especial o agregar uno o cancelar una reserva) además de ver las temporadas altas y bajas, un mapa del sitio donde podrá elegir en que sector del hostal hospedarse según sus gustos o requerimientos.

El área de mucamas donde podrá realizar los registros diarios de limpieza de las habitaciones y realizar un registro de algún elemento roto o aviso de pérdida.

Y por último el área del junior, donde podrá recibir solicitudes de mantenimiento por parte del administrador, o una solicitud de reparación por parte de la mucama y que al terminar el trabajo el pueda mandar una alerta de termino del trabajo al administrador.

El proyecto será desarrollado por el jefe de proyecto "Maximiliano Lillo García" y el programador "Elvis Muñoz Gallardo".

Para desarrollar el sitio se utilizara el software "Sublime text 2/3" y como servidor el xampp, además de un template de bootstrap (open sourse), y para poder realizar test una vez finalizado el sitio se subirá a un host gratuito de manera provisoria llamado "hostinger.es", además el desarrollo será equitativo y se ira distribuyendo el trabajo a medida se avanza en el sitio ya que el jefe de proyecto se especializa en ciertas áreas o lenguajes y el programador en otras.

En caso de cualquier evento no previsto el calendario de programación del proyecto se aplazara para el día siguiente (en caso de ausencia de alguno de los dos integrantes del sitio).en caso de pérdida o robo de los equipos de desarrollo, se deberá suspender toda actividad hasta que se repongan el/los equipos, realizando las modificaciones pertinentes en el calendario de actividades (carta Gantt).

Por ende el proyecto estará compuesto por diferentes partes que son: Administrativo, Cliente, Recepción, mucamas y junior.

Área Administrativa:

- Gestión de reservas

Agregar, modificar y eliminar.

- Gestión de habitaciones

Agregar, modificar y eliminar.

- Generador de estadísticas

Clientes, habitaciones. (Mensual, semestral, anual)

- Gestión de consumo de productos comestibles y bebestibles.

Agregar, modificar y eliminar.

- Inventariado de habitaciones.

Registrar elementos de cada habitación.

* Solicitud de mantenimiento
* Reserva telefónica

Agregar, modificar, eliminar.

Área Recepción:

- Gestión de reservas

Agregar, modificar y eliminar.

- Gestión de ingreso y egreso de los clientes.

Registrar y modificar.

- Gestión de cargo a la habitación

Agregar, modificar, eliminar.

* Reserva telefónica

Agregar, modificar, eliminar.

Área Mucamas:

- Registro de limpieza

Cada trabajador interno tendrá un usuario con el cual podrá registrar la habitación, la hora de ingreso y la hora de término de la limpieza de esa habitación, además de comentar si existen pérdidas o destrozos dentro de la habitación. También se podrá registrar las pertenencias extraviadas de los clientes que se retiraron del hostal.

Área Junior:

* Registro de mantención

El administrador envía una solicitud de mantenimiento respecto a la infraestructura del hostal en sí.

* Registro de reparación

La mucama envía una solicitud de reparación respecto a problemas en cada habitación.

Área Clientes:

- Gestión de reserva de habitaciones en el sistema web.

Agregar, modificar, cancelar reserva

“modificar y cancelar reserva, sujetos a términos de servicios del hostal”.

- Gestión de pedidos especiales.

Agregar, modificar.

“modificaciones, estarán sujetos a términos de servicios del hostal”.

## 4 Diagramas de solución

Para poder explicar de forma clara cada comportamiento entre el usuario y el sistema se realizaron casos de uso explicando el paso a paso de cada proceso que realice este, además de unificar todos esos casos en un diagrama de casos de uso.

### 4.1 Casos de uso de alto nivel

#### 4.1.1 Casos de uso Clientes

##### 4.1.1.1 Caso de uso registrar clientes.

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Registro Clientes. |
| Actores | Cliente. |
| Descripción | El sistema da una interfaz gráfica para el registro de cliente donde el ingresa sus datos personales para poder realizar reservas posteriormente. |
| Pre-condiciones |  |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 01 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 01 del 10 del 2014 |
| Flujos de Cliente | * 1. Cliente ingresa al sitio web.   2. cliente selecciona registrarse.   3. Cliente ingresa datos personales.   4. Cliente selecciona registrar. |
| Flujos de sistema | * 1. Sistema muestra el sitio.   2. Sistema muestra formulario   3. Sistema guarda datos del nuevo cliente.   4. Sistema redirecciona al home del sitio. |
| Post-condición | * 1. El sistema envía un correo al nuevo cliente con los datos que el registro. |
| Casos alternativos | * 1. El sistema no puede guardar al nuevo cliente por que ya existe o por que se perdió la conexión. |
|  |  |

4.1.1.2 Caso de uso reserva habitación.

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Reserva Habitación. |
| Actores | Cliente. |
| Descripción | El cliente realiza una reserva de habitación. |
| Pre-condiciones | * 1. Cliente debe estar registrado en el sistema. |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 01 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 01 del 10 del 2014 |
| Flujos de Cliente | 1.1 – cliente ingresa al sitio web.   * 1. – cliente se logea en el sitio.   1.3 – cliente selecciona reservas.  1.4 – cliente selecciona fecha de estadía.  1.5 – cliente selecciona habitación.  1.6 – cliente rellena datos de registro (clientes).  1.7 – cliente selecciona realizar reserva.  1.8 – cliente realiza pago en línea de la reserva. |
| Flujos de sistema | 1.1– sistema muestra el sitio.  1.2– sistema valida datos del usuario.  1.3– sistema muestra mapa de habitaciones disponible.  1.4– sistema muestra habitaciones disponibles.  1.5 – sistema muestra características de la habitación.  1.6 – sistema guarda la orden re reserva.  1.7 – sistema genera comprobante de reserva en pdf para imprimir |
| Post-condición | * 1. Sistema envía comprobante de reserva al mail del cliente y administrador. |
| Casos alternativos | * 1. – cliente llama al hostal para realizar la reserva.   2. Cliente pide realizar una reserva   3. Recepcionista/administrador selecciona reserva   4. Sistema muestra formulario de reserva.   5. – recepcionista/administrador pide datos al cliente.   6. – cliente entrega datos.   7. – recepcionista/administrador registra datos.   8. Recepcionista/administrador guarda registro.   9. Recepcionista/administrador informa número de cuenta y mail donde realizar el depósito.   10. Cliente realiza depósito.   11. Cliente envía comprobante de depósito al mail del hostal.   12. Recepcionista/administrador certifica reserva.   13. Recepcionista/administrador envía comprobante de reserva exitosa. |
|  |  |

4.1.1.3 Caso de uso modificación de reserva.

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Modificación de reserva |
| Actores | Cliente. |
| Descripción | El cliente ingresa al sitio web para logearse y modificar su reserva (nro habitación, fecha de ingreso, servicios extras) y guardarlos. |
| Pre-condiciones | * 1. Haber hecho una reserva previamente. |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 01 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 01 del 10 del 2014 |
| Flujos de Cliente | * 1. Cliente ingresa al sitio web.   2. Cliente se logea   3. Cliente selecciona la reserva realizada anteriormente.   4. Cliente modifica algún dato.   5. Cliente selecciona guardar modificación. |
| Flujos de sistema | * 1. Sistema muestra el sitio.   2. Sistema comprueba datos ingresados.   3. Sistema muestra home de clientes.   4. Sistema muestra información de la reserva.   5. Sistema valida datos nuevos.   6. Sistema guarda la reserva. |
| Post-condición | * 1. El sistema envía un correo con los datos nuevos de la reserva |
| Casos alternativos | * 1. Cliente llama al hostal   2. Cliente pide modificar su reserva   3. Recepcionista/administrador pide rut del cliente que realizo la reserva.   4. Cliente entrega datos.   5. Sistema verifica datos.   6. Sistema muestra formulario de reserva con los datos del cliente.   7. Cliente informa que datos modificar.   8. Recepcionista/administrador realiza los cambios pertinentes, y guarda los cambios. |
|  |  |

4.1.1.4 Caso de uso cancelación reserva.

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Cancelar reserva. |
| Actores | Cliente. |
| Descripción | El cliente ingresa al sistema para realizar la cancelación de una reserva realizada con anterioridad por “x” motivos. |
| Pre-condiciones | * 1. Haber hecho una reserva previamente. |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 01 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 01 del 10 del 2014 |
| Flujos de Cliente | * 1. Cliente ingresa al sitio web.   2. Cliente se logea.   1.3 Cliente selecciona cancelar reserva.  1.4 Cliente ingresa el porqué de su cancelación.   * 1. Cliente envía formulario |
| Flujos de sistema | 1.1 Sistema muestra el sitio.  1.2 Sistema comprueba datos del cliente  1.3 Sistema muestra home de clientes.  1.4 Sistema muestra mensaje con las políticas de cancelación, y texto para ingresar el porqué de la cancelación. |
| Post-condición | * 1. el sistema envía un correo al nuevo cliente con el alerta de la cancelación de la reserva |
| Casos alternativos | * 1. Cliente llama al hostal   2. – cliente pide cancelar la reserva realizada previamente.   3. Recepcionista/administrador pide rut al cliente.   4. Cliente entrega datos.   5. Sistema busca reserva realizada por el cliente.   6. Recepcionista/administrador selecciona cancelar reserva.   7. Sistema muestra formulario del porqué de la cancelación.   8. Recepcionista/administrador le pide la razón del por qué cancela la reserva.   9. Cliente explica por qué cancela la reserva.   10. Recepcionista/administrador rellena el formulario.   11. Recepcionista/administrador selecciona cancelar reserva.   12. Sistema envía un correo con los datos de la cancelación de la reserva. |
|  |  |

#### 4.1.2 Casos de uso Recepción

##### 4.1.2.1 Caso de uso Check-in

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Check-In |
| Actores | Cliente, recepcionista, mucama. |
| Descripción | El cliente hace su llegada al hostal y lo primero que debe realizar es el check-in ante la recepcionista o administrador (quien se encuentre en el momento). |
| Pre-condiciones | * 1. haber hecho una reserva previamente   2. haber cancelado la mitad del total de la estadía. |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 01 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 01 del 10 del 2014 |
| Flujos de Cliente | * 1. cliente llega al mesón de recepción.   2. Cliente entrega carnet en recepción.   3. Cliente paga la otra mitad de la reserva. |
| Flujos de recepción/administrador | * 1. recepción pide carnet de quien haya realizado la reserva.   2. Recepción selecciona check-In en el sistema   3. Recepción Ingresa Rut del cliente en el buscador.   4. Recepción le pide al cliente que cancele la otra mitad de la estadía.   5. Recepción selecciona check-in.   6. Recepción entrega carnet al cliente.   7. Recepción le pide a la mucama que indique al cliente donde se encuentra su habitación para que se acomode. |
| Flujos de sistema | * 1. sistema muestra pantalla de check-In.   2. Sistema busca Rut del cliente en la BD de reservas.   3. Sistema muestra datos de la reserva hecha por el cliente.   4. Sistema guarda la hora de ingreso y actualiza el sistema de reserva. |
| Flujos de mucama | 1.1 mucama dirige al cliente a su habitación. |
| Post-condición | 1.1 sistema queda habilitado para realizar pedidos a la habitación. |
| Casos alternativos |  |
|  |  |

##### 4.1.2.2 Caso de uso Check-Out

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Check-Out |
| Actores | Cliente, recepción, mucama. |
| Descripción | El cliente hace el check-Out del hotel en recepción para la liberación en el sistema y pagar por cargos extras realizados por el mismo. |
| Pre-condiciones | * 1. Haber realizado el check-In en el sistema |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 01 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 01 del 10 del 2014 |
| Flujos de Cliente | * 1. Cliente se dirige a recepción.   2. Cliente entrega carnet.   3. Cliente paga por cargos de consumo.   4. Cliente se retira del hostal. |
| Flujos de Recepción | * 1. recepción pide carnet al cliente.   2. Recepción selecciona check-Out en el sistema.   3. Recepción ingresa Rut del cliente en el buscador.   4. Recepción informa de costo de cargos de consumo.   5. Recepción selecciona check-Out del cliente.   6. Recepción entrega carnet al cliente. |
| Flujos de sistema | * 1. sistema muestra pantalla de check-Out   2. sistema busca en la BD datos del cliente y cargos de consumos.   3. Sistema muestra datos de estadía y consumos extras.   4. Sistema guarda la información de la estadía del cliente y actualiza sistema de reserva.   5. Sistema manda solicitud de limpieza a mucama. |
| Post-condición | 1.1 sistema habilita la habitación para reservar. |
| Casos alternativos |  |
|  |  |

##### 4.1.2.3 Caso de uso reserva por teléfono

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Reserva por teléfono. |
| Actores | Cliente, recepción. |
| Descripción | El cliente llama al hostal para poder realizar una reserva de habitación. |
| Pre-condiciones | 1.1 llamar al hostal. |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 01 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 01 del 10 del 2014 |
| Flujos de Cliente | * 1. Cliente pide una reserva.   2. Cliente entrega datos a la recepcionista   3. Cliente informa la fecha de reserva.   4. Cliente selecciona habitación.   5. Cliente paga la reserva.   6. Cliente llama nuevamente para informar de la realización del pago.   7. Cliente entrega rut a la recepcionista. |
| Flujos de Recepción | * 1. Recepción selecciona reservas.   2. Recepción selecciona nueva reserva.   3. Recepción pide datos al cliente   4. Recepción rellena formulario.   5. Recepción pregunta fecha de reserva.   6. Recepción selecciona fecha señalada   7. Recepción informa disponibilidad de habitaciones y sus características.   8. Recepción informa sobre la forma de pago y tiempo que dispone para realizar dicho pago y pasos a seguir luego.   9. Recepción guarda la reserva   10. Recepción pregunta por rut del cliente   11. Recepción selecciona reserva   12. Recepción ingresa rut del cliente en el buscador   13. Recepción selecciona validar reserva.   14. Recepción informa de la validación de su reserva. |
| Flujos de sistema | * 1. sistema muestra pantalla de reserva.   2. Sistema muestra formulario de reserva.   3. Sistema guarda reserva, dejándola en modo espera de pago.   4. Sistema muestra pantalla de reserva   5. Sistema muestra datos de reserva y cliente.   6. Sistema guarda la reserva y actualiza el sistema de reserva. |
| Post-condición | 1.1 sistema envía correo al cliente con datos de la reserva |
| Casos alternativos | * 1. no existe disponibilidad para la fecha señalada. |
|  |  |

##### 4.1.2.4 Caso de uso servicios

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | servicios |
| Actores | Cliente, recepción. |
| Descripción | El cliente realiza un pedido en particular ante la recepción, ya sea almuerzo, cena, o algún otro servicio que entrega el hostal |
| Pre-condiciones | 1.1 estar hospedándose en el hostal. |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 02 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 02 del 10 del 2014 |
| Flujos de Cliente | * 1. Cliente se dirige a recepción.   2. Cliente pide un servicio.   3. Cliente realiza el pedido del servicio   4. Cliente recibe vale. |
| Flujos de recepción | * 1. recepción selecciona servicios.   2. Recepción selecciona servicio pedido por el cliente   3. Recepción entrega vale al cliente. |
| Flujos de sistema | * 1. sistema muestra pantalla con los servicios disponibles.   2. Sistema imprime vale por el servicio.   3. Sistema realiza los cargos pertinentes por el servicio. |
| Post-condición |  |
| Casos alternativos | 1.1 sistema no dispone del servicio. |
|  |  |

##### 4.1.2.5 Caso de uso menus.

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | servicios |
| Actores | Recepción. |
| Descripción | La recepcionista genera el menú de almuerzos para la semana corrida (lunes a domingo), para luego entregárselo a la cocinera y se anuncia en el comedor. |
| Pre-condiciones | 1.1 el hostal debe estar abastecido de los insumos necesarios para la elaboración de los menús. |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 02 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 02 del 10 del 2014 |
| Flujos de recepción | * 1. recepción se logea en el sistema.   2. recepción selecciona menús.   3. Recepción ingresa los menús diarios.   4. Recepción guarda el nuevo menú de la semana. |
| Flujos de sistema | * 1. sistema valida datos del usuario.   2. Sistema muestra pantalla de recepción.   3. Sistema muestra formulario de menús.   4. Sistema guarda e imprime el menú creado. |
| Post-condición |  |
| Casos alternativos | 1.1 recepción deja el mismo menú de la semana pasada. |
|  |  |

#### 4.1.3 Casos de uso administración

##### 4.1.3.1 Caso de uso Check-in

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Check-In |
| Actores | Cliente, administrador, mucama. |
| Descripción | El cliente hace su llegada al hostal y lo primero que debe realizar es el check-in ante la recepcionista o administrador (quien se encuentre en el momento). |
| Pre-condiciones | * 1. haber hecho una reserva previamente   2. haber cancelado la mitad del total de la estadía. |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 01 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 01 del 10 del 2014 |
| Flujos de Cliente | * 1. Cliente llega al mesón de recepción.   1.2 Cliente entrega carnet en recepción.  1.3Cliente paga la otra mitad de la reserva. |
| Flujos de administrador | * 1. administrador pide carnet de quien haya realizado la reserva.   2. administrador selecciona check-In en el sistema   3. administrador Ingresa Rut del cliente en el buscador.   4. administrador le pide al cliente que cancele la otra mitad de la estadía.   5. administrador selecciona check-in.   6. administrador entrega carnet al cliente.   7. administrador le pide a la mucama que indique al cliente donde se encuentra su habitación para que se acomode. |
| Flujos de sistema | * 1. sistema muestra pantalla de check-In.   2. Sistema busca Rut del cliente en la BD de reservas.   3. Sistema muestra datos de la reserva hecha por el cliente.   4. Sistema guarda la hora de ingreso y actualiza el sistema de reserva. |
| Flujos de mucama | 1.1 mucama dirige al cliente a su habitación. |
| Post-condición | 1.1 sistema queda habilitado para realizar pedidos a la habitación. |
| Casos alternativos |  |
|  |  |

##### 4.1.3.2 Caso de uso Check-Out

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Check-Out |
| Actores | Cliente, administrador, mucama. |
| Descripción | El cliente hace el check-Out del hotel en recepción para la liberación en el sistema y pagar por cargos extras realizados por el mismo. |
| Pre-condiciones | * 1. Haber realizado el check-In en el sistema |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 01 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 01 del 10 del 2014 |
| Flujos de Cliente | * 1. Cliente se dirige a recepción.   2. Cliente entrega carnet.   3. Cliente paga por cargos de consumo.   4. Cliente se retira del hostal. |
| Flujos de administrador | * 1. administrador pide carnet al cliente.   2. administrador selecciona check-Out en el sistema.   3. administrador ingresa Rut del cliente en el buscador.   4. administrador informa de costo de cargos de consumo.   5. administrador selecciona check-Out del cliente.   6. administrador entrega carnet al cliente. |
| Flujos de sistema | * 1. sistema muestra pantalla de check-Out   2. sistema busca en la BD datos del cliente y cargos de consumos.   3. Sistema muestra datos de estadía y consumos extras.   4. Sistema guarda la información de la estadía del cliente y actualiza sistema de reserva.   5. Sistema manda solicitud de limpieza a mucama. |
| Post-condición | 1.1 sistema habilita la habitación para reservar. |
| Casos alternativos |  |
|  |  |

##### 4.1.3.3 Caso de uso reserva por teléfono

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Reserva por teléfono. |
| Actores | Cliente, administrador. |
| Descripción | El cliente llama al hostal para poder realizar una reserva de habitación. |
| Pre-condiciones | 1.1 llamar al hostal. |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 01 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 01 del 10 del 2014 |
| Flujos de Cliente | * 1. Cliente pide una reserva.   2. Cliente entrega datos a la recepcionista   3. Cliente informa la fecha de reserva.   4. Cliente selecciona habitación.   5. Cliente paga la reserva.   6. Cliente llama nuevamente para informar de la realización del pago.   7. Cliente entrega rut a la recepcionista. |
| Flujos de administrador | * 1. administrador selecciona reservas.   2. administrador selecciona nueva reserva.   3. administrador pide datos al cliente   4. administrador rellena formulario.   5. administrador pregunta fecha de reserva.   6. administrador selecciona fecha señalada   7. administrador informa disponibilidad de habitaciones y sus características.   8. administrador informa sobre la forma de pago y tiempo que dispone para realizar dicho pago y pasos a seguir luego.   9. administrador guarda la reserva   10. administrador pregunta por rut del cliente   11. administrador selecciona reserva   12. administrador ingresa rut del cliente en el buscador   13. administrador selecciona validar reserva.   14. administrador informa de la validación de su reserva. |
| Flujos de sistema | * 1. sistema muestra pantalla de reserva.   2. Sistema muestra formulario de reserva.   3. Sistema guarda reserva, dejándola en modo espera de pago.   4. Sistema muestra pantalla de reserva   5. Sistema muestra datos de reserva y cliente.   6. Sistema guarda la reserva y actualiza el sistema de reserva. |
| Post-condición | 1.1 sistema envía correo al cliente con datos de la reserva |
| Casos alternativos | * 1. no existe disponibilidad para la fecha señalada. |
|  |  |

##### 4.1.3.4 Caso de uso servicios

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | servicios |
| Actores | Cliente, administrador. |
| Descripción | El cliente realiza un pedido en particular ante la recepción, ya sea almuerzo, cena, o algún otro servicio que entrega el hostal |
| Pre-condiciones | 1.1 estar hospedándose en el hostal. |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 02 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 02 del 10 del 2014 |
| Flujos de Cliente | * 1. Cliente se dirige a recepción.   2. Cliente pide un servicio.   3. Cliente realiza el pedido del servicio   4. Cliente recibe vale. |
| Flujos de administrador | * 1. administrador selecciona servicios.   2. administrador selecciona servicio pedido por el cliente   3. administrador entrega vale al cliente. |
| Flujos de sistema | * 1. sistema muestra pantalla con los servicios disponibles.   2. Sistema imprime vale por el servicio.   3. Sistema realiza los cargos pertinentes por el servicio. |
| Post-condición |  |
| Casos alternativos | 1.1 sistema no dispone del servicio. |
|  |  |

##### 4.1.3.5 Caso de uso inventario de habitaciones

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Inventario de habitaciones. |
| Actores | Administrador |
| Descripción | El administrador realiza el inventario de los inmuebles que posee cada habitación. |
| Pre-condiciones | 1.1 la habitación debe estar desocupada. |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 02 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 02 del 10 del 2014 |
| Flujos de administrador | * 1. administrador va a la habitación.   2. Administrador se logea en el sistema   3. Administrador selecciona realizar inventario.   4. Administrador ingresa la habitación que esta por inventariar   5. Administrador ingresa los datos de los inmuebles que se encuentren en la habitación   6. Administrador guarda el inventario. |
| Flujos de sistemas | * 1. sistema valida datos del usuario.   2. Sistema muestra pantalla de administrador   3. Sistema muestra pantalla con formulario de inventario.   4. Sistema muestra inventario realizado anteriormente.   5. Sistema guarda el nuevo inventario. |
| Post-condición |  |
| Casos alternativos | 1.1 sistema no muestra inventario anterior porque no existe. |
|  |  |

##### 4.1.3.6 Caso de uso estadísticas.

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Estadísticas. |
| Actores | Administrador |
| Descripción | El administrador ve estadísticas sobre la ocupación de las habitaciones, tipo de pasajeros (turista, empresa), meses de mayor frecuencia. |
| Pre-condiciones | 1.1 el sistema debe contener información. |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 02 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 02 del 10 del 2014 |
| Flujos de administrador | * 1. administrador se logea en el sistema.   2. Administrador selecciona estadísticas.   3. Administrador selecciona estadística a analizar.   4. Administrador selecciona imprimir estadística. |
| Flujos de sistemas | * 1. sistema valida datos del usuario.   2. Sistema muestra pantalla de administrador.   3. Sistema muestra pantalla con los tipos de estadísticas.   4. Sistema genera la estadística seleccionada.   5. Sistema genera pdf con la información y la imprimie |
| Post-condición | 1.1 sistema envía correo con pdf generado. |
| Casos alternativos |  |
|  |  |

##### 4.1.3.7 Caso de uso solicitud de mantencion

|  |  |
| --- | --- |
| 4.1.3.7 Caso de uso Solicitud de Mantencion uso solicitud de mantenciónCaso de uso | Solicitud de mantención. |
| Actores | Administrador |
| Descripción | El administrador genera una solicitud de mantenimiento del hostal la cual es enviada al junior que trabaja en el hostal. |
| Pre-condiciones | 1.1 debe existir algo que realizarle mantención. |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 02 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 02 del 10 del 2014 |
| Flujos de administrador | * 1. administrador se logea en el sistema.   2. Administrador selecciona solicitud de mantención.   3. Administrador llena formulario de mantención.   4. Administrador selecciona enviar solicitud. |
| Flujos de sistemas | * 1. sistema valida los datos del usuario.   2. Sistema muestra pantalla de administrador.   3. Sistema muestra formulario de mantención.   4. Sistema guarda y envía solicitud. |
| Post-condición | * 1. sistema envía copia de la solicitud al correo del administrador. |
| Casos alternativos |  |
|  |  |

##### 4.1.3.8 Caso de uso menús.

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | servicios |
| Actores | Administrador. |
| Descripción | El administrador genera el menú de almuerzos para la semana corrida (lunes a domingo), para luego entregárselo a la cocinera y se anuncia en el comedor. |
| Pre-condiciones | 1.1 el hostal debe estar abastecido de los insumos necesarios para la elaboración de los menús. |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 02 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 02 del 10 del 2014 |
| Flujos de Administrador | * 1. Administrador se logea en el sistema.   2. Administrador selecciona menús.   3. Administrador ingresa los menús diarios.   4. Administrador guarda el nuevo menú de la semana. |
| Flujos de sistema | * 1. sistema valida datos del usuario.   2. Sistema muestra pantalla de recepción.   3. Sistema muestra formulario de menús.   4. Sistema guarda e imprime el menú creado. |
| Post-condición |  |
| Casos alternativos | 1.1 recepción deja el mismo menú de la semana pasada. |
|  |  |

#### 4.1.4 Casos de uso Mucamas

##### 4.1.4.1 Caso de uso Revisión de inventario de habitaciones

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Revisión de inventario de habitaciones. |
| Actores | mucama |
| Descripción | La mucama revisa que los inmuebles que están en el inventario estén en la habitación sin ningún desperfecto. En caso de existir lo comentara. |
| Pre-condiciones | 1.1 debe existir una solicitud de limpieza en curso. |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 02 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 02 del 10 del 2014 |
| Flujos de mucama | * 1. mucama selecciona revisión de inventario.   2. Mucama revisa los inmuebles.   3. Mucama da visto bueno a todos los inmuebles.   4. Mucama guarda la revisión. |
| Flujos de sistemas | * 1. sistema muestra datos del inventario de la habitación.   2. Sistema guarda la revisión nueva. |
| Post-condición | 1.1 sistema envía solicitud de reparación al junior. |
| Casos alternativos | * 1. mucama encuentra un inmueble roto o dañado.   2. Mucama da cruz al inmueble en el inventario.   3. Sistema muestra formulario de comentario.   4. Mucama comenta el desperfecto.   5. Mucama guarda y envía el comentario.   6. Sistema guarda la revisión. |
|  |  |

##### 4.1.4.2 Caso de uso limpieza.

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Limpieza. |
| Actores | mucama |
| Descripción | La mucama va a realizar la limpieza de la habitación señalada en la solicitud enviada por la recepción. |
| Pre-condiciones | 1.1 la recepcionista debe hacer el check-Out del cliente. |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 02 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 02 del 10 del 2014 |
| Flujos de mucama | * 1. Mucama se logea en su sistema.   2. Mucama selecciona solicitud de limpieza.   3. Mucama se dirige a la habitación señalada.   4. Mucama realiza la limpieza de la habitación.   5. Mucama selecciona revisión de inventario   6. Mucama selecciona término de limpieza. |
| Flujos de sistemas | * 1. sistema valida datos del usuario.   2. Sistema muestra datos de la solicitud.   3. Sistema guarda datos de la hora y duración de la limpieza. |
| Post-condición | 1.1 sistema da aviso de que la habitación se encuentra lista y disponible. |
| Casos alternativos |  |
|  |  |

#### 4.1.5 Casos de uso Junior

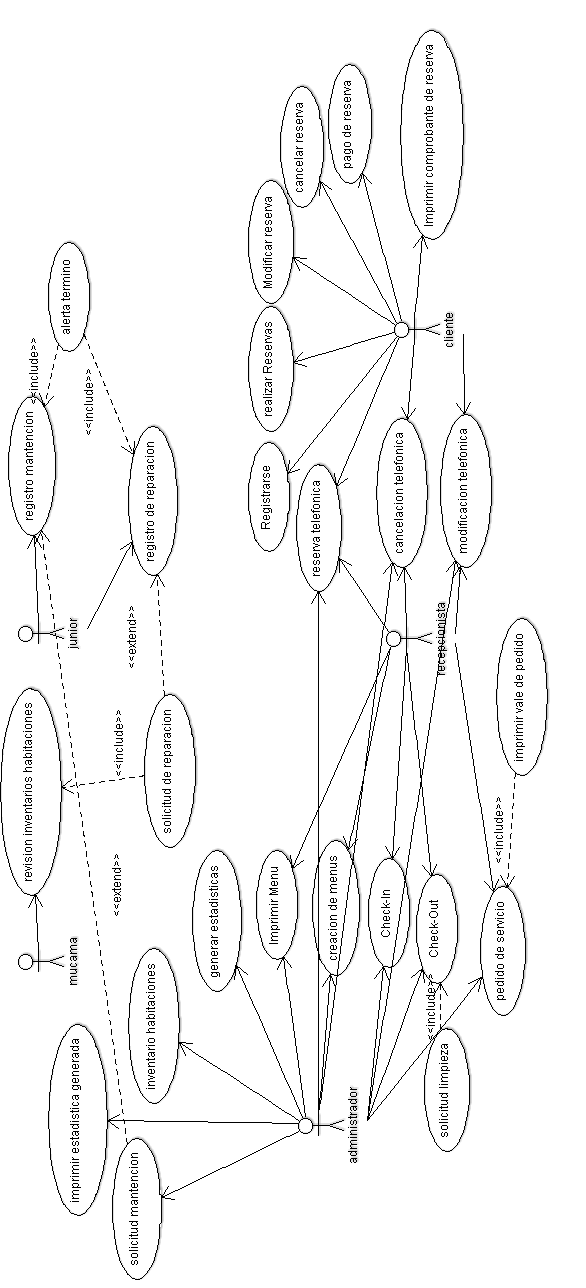
##### 4.1.5.1 Caso de uso registro de mantención.

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Registro de Mantención. |
| Actores | Junior. |
| Descripción | El junior va a hacer alguna mantención señalada en la solicitud enviada por el administrador, ya sea reparar una puerta, una pared, instalar una nueva lámpara, etc… |
| Pre-condiciones | 1.1 el administrador tiene que haber enviado una solicitud de mantención al junior. |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 02 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 02 del 10 del 2014 |
| Flujos de junior | * 1. junior se logea en su sistema.   2. Junior selecciona solicitud de mantención.   3. Junior va y realiza lo pedido en la solicitud.   4. Junior selecciona terminado en la solicitud recibida. |
| Flujos de sistemas | * 1. sistema valida datos del usuario.   2. Sistema muestra datos de la solicitud.   3. Sistema guarda los datos de la reparación o mantención. |
| Post-condición | 1.1 sistema envía una alerta al administrador del término de la reparación o mantención. |
| Casos alternativos |  |
|  |  |

##### 4.1.5.2 Caso de uso reparación.

|  |  |
| --- | --- |
| Caso de uso | Reparación. |
| Actores | Junior. |
| Descripción | El junior recibe una solicitud por parte de la mucama con alguna reparación dentro de la habitación. |
| Pre-condiciones | 1.1 el sistema debe haber enviado una solicitud de reparación planteada por la mucama. |
| Elaborado por: | Elvis Muñoz.  Maximiliano Lillo. |
| Fecha de creación | 02 del 10 del 2014 |
| Fecha de actualización | 02 del 10 del 2014 |
| Flujos de junior | * 1. junior se logea en su sistema.   2. Junior selecciona solicitud de reparación.   3. Junior va a la habitación donde está el desperfecto.   4. Junior arregla el desperfecto.   5. Junior selecciona término de la reparación. |
| Flujos de sistemas | * 1. sistema valida datos del usuario.   2. Sistema muestra datos de la solicitud seleccionada.   3. Sistema guarda el término de la reparación. |
| Post-condición | 1.1 sistema envía alerta del término de la reparación. |
| Casos alternativos |  |
|  |  |

### 4.2 Diagrama de casos de uso



# III CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

# IV REFERENCIAS Y NOTAS EXPLICATIVAS

# V BIBLIOGRAFÍA

# VI ANEXOS Y APÉNDICES