



Tecnológico de Monterrey

**Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
Campus Querétaro**

Caso de Estudio 4:

Sebastián Acosta Marín - A01278278

Alfredo Arriaga Morales - A01278201

Juan Jose Goyeneche Sánchez - A01712547

Equipo Big Caesars

19 de Abril del 2025

Construcción de Software y toma de Decisiones

Grupo TC2005B

Situación Elegida: 3

Algunas empresas no tienen como fin generar productos para su venta en el mercado. Como ejemplos de ellas tenemos:

- Un hotel
- Una línea aérea
- Una compañía telefónica
- Un restaurante
- Una compañía de seguros
- Una agencia de viajes

Estas empresas venden servicios, algo menos tangible que los productos, que relacionan a la empresa con sus clientes de manera temporal.

Algunas empresas ofrecen diversos servicios mientras otras se circunscriben a unos cuantos. Cuando se presta un servicio a un cliente, éste le es facturado de acuerdo a la tarifa vigente para el servicio. Para ser prácticos, si un cliente va a recibir varios servicios, se permite que cada servicio prestado le sea registrado sin su cobro inmediato, y al momento de hacer un corte, los servicios registrados hasta el momento le sean facturados. Un caso típico de este tratamiento a los servicios es el de un hotel, en el que al corte de la habitación se cargan al cliente, además del cargo por cada pernocta, los consumos y llamadas telefónicas realizados.

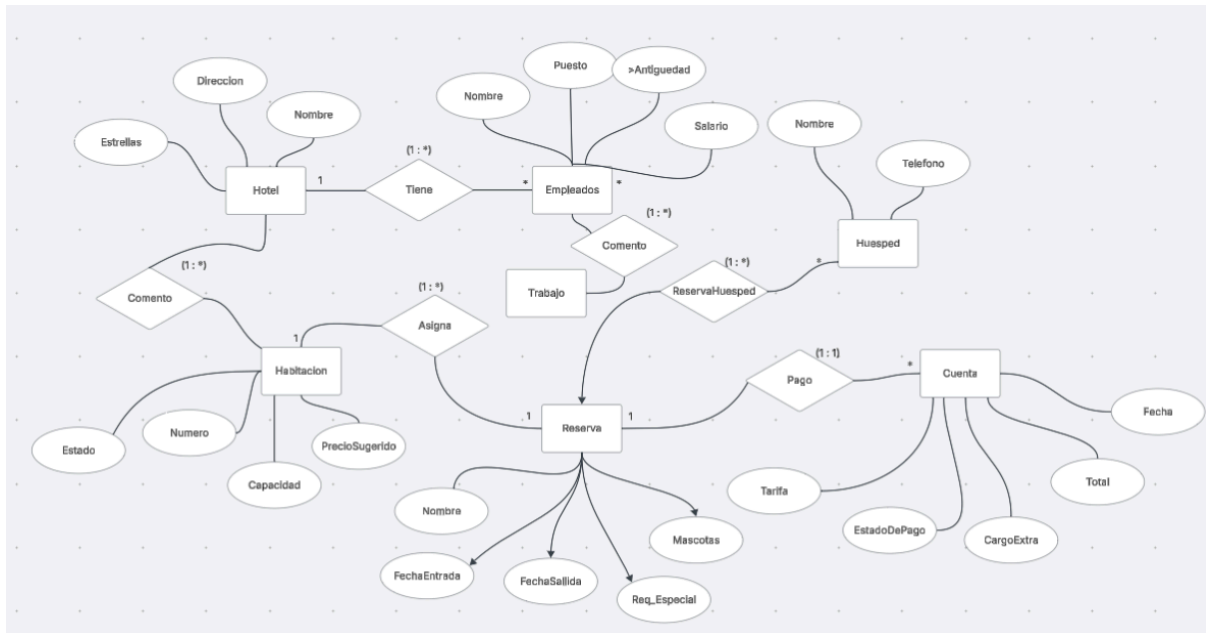
Algunas otras compañías facturan los servicios prestados al cliente en forma periódica, como las compañías telefónicas o las de seguros. En el primer caso, se establece un esquema de medición del servicio prestado y se factura al término del período; en el segundo caso, se preestablece el costo del servicio en términos de una póliza con una cobertura temporal (típicamente anual), y esta puede ser liquidada en una sola exhibición o en pagos periódicos. Para la empresa de servicios es importante programar el cobro de los servicios, presentarlos al cliente y asegurarse de que sean cubiertos.

El cobro de los servicios puede hacerse en diversas formas: en efectivo, con cargo a una tarjeta de crédito, con cheque, y en algunos casos, con cargo a una cuenta bancaria del cliente. Para los casos en que la empresa ofrece el cobro a crédito, es importante mantener el saldo del cliente así como el registro de todos sus pagos para emitir estados de cuenta y tener elementos para cualquier aclaración.

Al obtener un modelo de datos para empresas de servicios, puede optarse por buscar los elementos en común y crear un modelo configurable para diversas empresas, o bien centrarse en un tipo de empresa particular.

Se realizará el MR y MER de un hotel, donde tenga la información y pago de los huéspedes y algo de igual manera de los trabajadores asignándoles zonas de trabajo como la cocina o limpieza.

MER:



Notación Lectura 3: Reglas de traslado del modelo entidad relación a Tablas

```
Hotel(  
    Nombre,  
    Dirección,  
    Estrellas,  
)  
Huesped(  
    Nombre,  
    Teléfono,  
    Email  
)  
Reserva(  
    Mascotas  
    FechaSalida  
    FechaEntrada  
)  
Cuenta(  
    precioTotal  
    Fecha  
    Tarifa  
)  
Habitación(  
    Numero  
    Estado  
    Capacidad  
)  
Empleados(  
    Nombre  
    Puesto  
    Antigüedad(meses)  
    Salario  
)  
Pertenece (Hotel, Habitación)  
Asigna(Reserva, Habitación)  
Genera (Huesped, Reserva)  
paga(Reserva, Cuenta)  
trabaja(Hotel, Empleado)
```

MR



Mejor Visualización: Lucidchart