



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

CARRERAS DE INGENIERÍA DE SOFTWARE

ASIGNATURA: ASEG. CAL. DE SOFTWARE **Nrc:** 2567

TEMA: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (FODA)

GRUPO 7

INTEGRANTES:

GEORGE CHICANGO

PAMELA MONTENEGRO

ADRIAN RAMOS

Docente: JENNY ALEXANDRA RUIZ ROBALINO

FECHA: 12 de Noviembre del 2024

Proceso: Sistema de Reservación de Habitaciones del Hotel Cielo Azul

1. Antecedentes:

El **sistema de reservación de habitaciones** del Hotel Cielo Azul se ha desarrollado con el objetivo de optimizar la experiencia de los clientes y la gestión interna del hotel. Este sistema permite la gestión automatizada de reservas, registro de entradas y salidas, generación de facturas, y la visualización de un catálogo digital de habitaciones y servicios adicionales.

El sistema busca resolver desafíos comunes en la industria hotelera, como el manejo manual de reservas y la falta de digitalización en la administración de habitaciones y servicios. Al implementar una plataforma tecnológica, el hotel asegura una mayor eficiencia operativa, mejora la experiencia del cliente y refuerza la competitividad en el mercado.

2. Desarrollo

1. ANÁLISIS SITUACIONAL – FODA -

FORTALEZAS	
F1	Interfaz intuitiva que facilita el uso para clientes y empleados del hotel.
F2	Automatización de procesos clave como la generación de facturas y la actualización del estado de las habitaciones.
F3	Centralización de la información en una base de datos segura.
F4	Personalización de servicios y detalles para adaptarse a las necesidades de los clientes.

DEBILIDADES	
D1	Dependencia tecnológica y riesgo ante fallas de conectividad.
D2	Necesidad inicial de capacitación del personal en el uso del sistema.
D3	Posible incompatibilidad con otros sistemas existentes del hotel, como contabilidad.
D4	Dependencia de soporte técnico externo para el mantenimiento del sistema.

OPORTUNIDADES	
O1	Creciente aceptación de la digitalización en el sector hotelero.
O2	Posibilidad de integración con plataformas de marketing digital y redes sociales.

O3	Análisis de datos para mejorar la ocupación y ajustar estrategias comerciales.
O4	Incorporación de servicios digitales como check-in y check-out en línea, alineados con tendencias modernas.
AMENAZAS	
A1	Competencia de sistemas de reservación consolidados en el mercado.
A2	Resistencia al cambio del personal y clientes tradicionales.
A3	Cambios en regulaciones legales que requieran modificaciones constantes en el sistema.

2. Determinar las partes interesadas

Las partes interesadas en el sistema de reservación del Hotel Cielo Azul incluyen:

- Propietario del hotel.
- Clientes del hotel.
- Personal de recepción y administración.
- Proveedores de tecnología y soporte técnico.
- Empresas de servicios asociados (limpieza, catering, transporte).

3. Presentar el alcance de su sistema de gestión de Archivos

Para el alcance del sistema de gestión los objetivos a alcanzar son:

Objetivo Nro. 01

Optimizar la experiencia del cliente mediante la digitalización de procesos.

Estrategia 01.01: Implementar un sistema fácil de usar para clientes y empleados.

Estrategia 01.02: Garantizar acceso en tiempo real a información de reservas y disponibilidad.

Objetivo Nro. 02

Mejorar la eficiencia operativa del hotel.

Estrategia 02.01: Automatizar procesos de generación de facturas y actualizaciones de estado de habitaciones.

Estrategia 02.02: Implementar herramientas de monitoreo y control para la administración.

Objetivo Nro. 03

Aumentar la competitividad del hotel en el mercado.

Estrategia 03.01: Incorporar servicios digitales modernos, como check-in y check-out en línea.

Estrategia 03.02: Establecer alianzas con plataformas de turismo para ampliar la visibilidad del hotel.

4. Matriz con el Contexto de la organización con las partes interesadas

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Propietario del hotel	Control y supervisión de operaciones del sistema.	Incremento en la satisfacción del cliente y ocupación.
Clientes	Proceso de reservación rápido y accesible	Experiencia personalizada y sin complicaciones
Personal de recepción	Herramienta eficiente para la gestión de reservas	Capacitación adecuada y soporte técnico constante
Proveedores de soporte técnico	Sistema confiable para reducir incidencias	Acceso continuo a documentación y actualizaciones
Empresas asociadas	Información clara sobre servicios contratados	Coordinación eficiente con el sistema del hotel