

Sistema de Gestión de Reservas para un Negocio de Hospedaje

Mariano Mora Arrieta, Jazmín Pamela Montenegro Baltodano, André Coto Mora, Angie Valeria Villalobos Coto, Kevin Josué Portilla Morales

Universidad Fidélitas

mmora20276@ufide.ac.cr, jmontenegro00328@ufide.ac.cr, acoto90383@ufide.ac.cr,
avillalobos30052@ufide.ac.cr, kportilla00378@ufide.ac.cr

Resumen- Este proyecto se enfocará en el desarrollo de un sistema de gestión de reservas para un negocio de hospedaje, como un hotel, hostel, Airbnb u otro tipo de alojamiento. El objetivo principal del sistema será facilitar la administración eficiente de las reservas, tanto para los administradores del negocio como para los clientes que deseen realizar reservas de alojamiento.

Palabras clave- Gestión de reservas, hotel, requerimientos funcionales, requerimientos no funcionales

Abstract- This project will focus on the development of a reservation management system for a lodging business, such as a hotel, hostel, Airbnb or other type of accommodation. The main objective of the system will be to facilitate the efficient administration of reservations, both for business administrators and for clients who wish to make accommodation reservations.

Keywords- Reservation management, hotel, functional requirements, non-functional requirements

I. JUSTIFICACIÓN

La gestión eficiente de reservas es un aspecto fundamental para el éxito de cualquier negocio en el sector de hospedaje. Sin embargo, muchos establecimientos enfrentan desafíos en este ámbito debido a la falta de sistemas adecuados, lo que puede resultar en errores en las reservas, pérdida de oportunidades de negocio y una experiencia insatisfactoria para los clientes. Por lo tanto, existe una necesidad evidente de investigar, proponer y evaluar soluciones que permitan mejorar la gestión de reservas en los hospedajes. Este proyecto se justifica en su intento de abordar esta necesidad, buscando diseñar propuestas efectivas y evaluar su viabilidad para optimizar la eficiencia

operativa y la experiencia del cliente en establecimientos de hospedaje.

Otro punto que justifica este proyecto de investigación es la necesidad de establecer pautas claras y prácticas recomendadas para usar adecuadamente el sistema de gestión de reserva hotelera. A medida que las organizaciones dependen cada vez más de la gestión y análisis de datos, es crucial contar con directrices que ayuden a optimizar el uso de estas, asegurando la calidad de los datos almacenados. Al proponer recomendaciones para la buena práctica en el uso de la plataforma o sistema de reservas se podrán establecer estándares que permitan una gestión más efectiva en su uso.

II. ANTECEDENTES

En relación con el presente trabajo cuyo objetivo general es elaborar un sistema de gestión de reservas para un negocio de hospedaje con el fin de optimizar la administración de reservas y mejorar la experiencia del cliente, damos pie a realizar una investigación sobre otros proyectos o investigaciones en relación con el objetivo del presente proyecto. Dándonos a entender mejor o a tener una percepción más amplia de lo que se irá a desarrollar en el presente trabajo.

Méndez Reyes Wellington Geovanny,
“Aplicación web para la gestión de reservas

de habitaciones, en los hostales de la comuna montañita,” tesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador, 2020.

En esta tesis universitaria realizada en el 2020 sobre la elaboración de una aplicación web para la gestión de reservas de habitaciones, se pudo obtener información valiosa la cual se puede transformar de forma positiva dentro de nuestro objetivo en conjunto, el cual es la elaboración de un sistema de reservación para negocios de hospedaje. En la presente tesis se menciona la elaboración de un sistema de código libre, lo que permitiría considerar requerimientos de otros lugares, negocios o aplicaciones para así adaptar los requerimientos específicos de cada cliente nuevo el cual requiera de este servicio.

Sebastián Guisasola Benítez, “Desarrollo de una aplicación web de reservas y gestión hotelera”, Trabajo Fin de Grado, Universidad de Sevilla, Sevilla, España, 2019.

Dentro de este trabajo, se encuentra información valiosa respecto al auge del turismo que ha facilitado el surgimiento de nuevos métodos de alojamientos y hasta de nuevas tecnologías las cuales están tomando provecho de este auge. El cual en el presente trabajo de investigación en desarrollo es de gran utilidad porque así permitirá tener una perspectiva más amplia del tipo de mercado en auge al que se va a adentrar. Esto se necesita saber y estudiar detalladamente porque el fin es tener un impacto positivo en la eficacia de la reserva de hospedaje en línea y satisfacer al público meta.

Jaime Florencia Lucía, “Proyecto de creación de plataforma virtual de reservas para el Hotel Howard Johnson Plaza Villa Carlos Paz”, Trabajo Fin de Grado,

Universidad Siglo 21, Córdoba, Argentina, 2019.

En el trabajo de grado citado anteriormente realizado en el 2019, se trata de la creación de una plataforma de reservas para un hotel en específico, en el cual se relaciona con el trabajo de investigación en desarrollo. Aun que, si bien en el trabajo que está en desarrollo no se está realizando para un hotel en específico, la información en el documento citado anteriormente nos dará apoyo y soporte e inclusive nos da una idea para de alguna manera familiarizarnos con la toma de requerimientos y el trabajo en conjunto con una empresa hotelera en este caso en específico.

Cada una de estas investigaciones mencionadas anteriormente si bien están relacionadas una entre las otras y si bien también contienen o se desarrollan en torno a objetivos muy similares, pero, cada una nos da a entender y a comprender aspectos distintos de lo que se nos va a presentar dentro de este trabajo de investigación el cual está en desarrollo.

OBJETIVO GENERAL:

Elaborar un sistema de gestión de reservas para un negocio de hospedaje con el fin de optimizar la administración de reservas y mejorar la experiencia del cliente.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Recopilar la información necesaria para elaborar la documentación del sistema de gestión de reservas.
2. Elaborar una propuesta de análisis para la mejora del sistema de gestión de reservas del hospedaje.
3. Analizar los requisitos y necesidades del negocio de hospedaje en términos de gestión de reservas, incluyendo funcionalidades requeridas.

III. MARCO METODOLOGICO

El tipo de investigación que se llevará a cabo será de tipo aplicada. Según Ortega, C. (2024) la investigación aplicada es una forma no sistemática de encontrar soluciones a problemas o cuestiones específicas. Suele llamarse «proceso científico» porque utiliza las herramientas científicas disponibles y las pone en práctica para encontrar respuestas. [1].

En este caso, la población estaría compuesta por todos los posibles usuarios o clientes que reservan por internet o alguna plataforma algún hospedaje. Esto podría incluir clientes actuales o potenciales, segmentados por características demográficas (como edad, género y ubicación geográfica) y comportamientos de compra (frecuencia de compra en línea y preferencias de productos)

Seguidamente, como instrumento, se implementará una entrevista con los temas que se desean explorar. Incluirá preguntas básicas para recopilar información demográfica relevante del entrevistado, como edad, género, ubicación, nivel educativo y ocupación. También, la experiencia general del entrevistado con las reservas en línea, incluyendo la frecuencia con la que realiza. Preguntas dirigidas a conocer la experiencia previa del entrevistado con las reservas de hospedaje, si ha realizado reservas en alguna plataforma en el pasado, qué le ha gustado o no le ha gustado de la experiencia y por último preguntas que indagan sobre la plataforma en general.

IV. JUSTIFICACIÓN DEL ARTEFACTO

Seguidamente, para el artefacto se utilizarán historias de usuarios. Esta

herramienta proporcionará una estructura para capturar y definir los requisitos del sistema desde la perspectiva de los usuarios finales. A continuación, se presenta una justificación detallada de la importancia de este artefacto en el contexto del proyecto.

Las historias de usuario se centran en las necesidades y expectativas de los usuarios finales del sistema, en este caso, tanto los huéspedes como el personal del negocio de hospedaje. Al identificar y priorizar las funciones y características que son más importantes para los usuarios, podemos asegurarnos de que el sistema cumpla con sus requisitos y mejore su experiencia general.

También, estas proporcionarán descripciones claras y concisas de las funcionalidades del sistema desde la perspectiva del usuario. Esto ayuda a todos los miembros del equipo de desarrollo a comprender claramente qué se espera que haga el sistema y cuáles son los criterios de éxito para cada función.

Finalmente, el artefacto de historias de usuario es una herramienta invaluable para el éxito del proyecto de Sistema de Gestión de Reservas para un Negocio de Hospedaje. Proporcionará una guía clara y centrada en el usuario para el desarrollo del sistema, promoviendo la colaboración, la comunicación y la entrega de un producto final que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios finales.

V. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

1. Registro de Usuarios
2. Modificación de Usuarios
3. Eliminación de Usuarios
4. Registro de Reservas
5. Modificación de Reservas
6. Eliminación de Reservas

7. Calcular si hay disponibilidad de Alojamiento.
8. Registro de Precios.
9. Modificación de Precios.
10. Aplicación de Descuentos y Promociones.
11. Eliminación de descuentos y promociones.
12. Según las reservas que los clientes realicen el sistema deberá realizar un ajuste automático.
13. El Sistema deberá generar un aviso de las reservaciones confirmadas.
14. Se generará una alerta si alguna reservación es cancelada.
15. Se generará una alerta cuando falten unidades del inventario.
16. Deberá contar con una pasarela de pagos.
17. Verificación de pagos: Para poder llevar un orden de pagos recibidos y generar reembolsos si es necesario.
18. Se generará una bitácora interna de las reservaciones realizadas y canceladas.
19. Deberá contar con un sistema de autenticación.
20. Accesibilidad.

VI. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

1. El sistema debe ser responsive y pueda adaptarse a diferentes pantallas de dispositivos.
2. El sistema debe ser seguro.
3. Se debe optimizar el rendimiento del sistema.
4. La interfaz gráfica del sistema debe ser intuitiva y fácil de usar.
5. El sistema debe contar con respaldos de información seguros.
6. El sistema debe ser escalable hacia nuevas actualizaciones o evoluciones próximas.
7. El sistema debe contar con un control de calidad para garantizar su funcionalidad.
8. El sistema debe ser integrable con otros sistemas.
9. El sistema debe ser fácil de mantener y de actualizar.
10. El sistema debe ser multilingüe.
11. El sistema debe ser diseñado para minimizar el consumo de energía.
12. El sistema debe ser tolerante a fallos.
13. El sistema debe cumplir con regulaciones de protección de datos, como GDPR, garantizando el manejo seguro y confidencial de la información de los usuarios.
14. Se espera que el sistema esté disponible en todo momento, con un tiempo de inactividad mínimo programado para mantenimiento.
15. Es necesario que el sistema registre todas las acciones realizadas por los usuarios con marcas de tiempo y detalles para futuras referencias.
16. El sistema debe cumplir con las regulaciones específicas de la industria hotelera y otras normativas legales aplicables.
17. En caso de expansión a diferentes regiones geográficas, el sistema debe adaptarse a las diversas culturas y requisitos específicos de cada región.
18. El sistema debe responder a las solicitudes de los usuarios en un tiempo aceptable para garantizar una experiencia fluida.
19. Se requiere que el sistema cuente con una documentación completa y actualizada que describa todas las funcionalidades, configuraciones y procedimientos de mantenimiento.
20. En caso de migración a nuevas plataformas tecnológicas, el sistema debe ser fácilmente transferible con un mínimo impacto en la funcionalidad.

VII. HISTORIAS DE USUARIOS Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

En este caso, se utilizó la herramienta de Excel para realizar los criterios de aceptación de las historias de usuario. Para ver de las siguientes, puedes ir a la sección de anexos de este proyecto al final del documento.

Diagrama de Clases

A continuación, el diagrama de clases para el sistema de reservas de alojamiento:

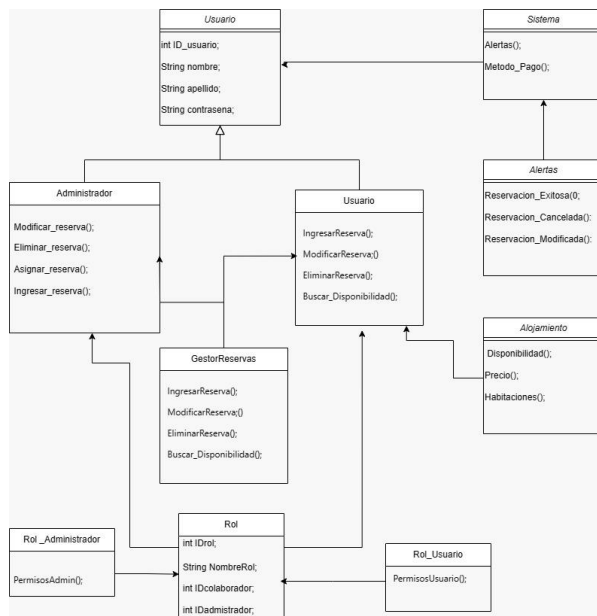


Fig. 1 Diagrama de clases referentes al software del sistema de reservas

Diagrama de Aplicación

A continuación, el diagrama de aplicación para el sistema de reservas de alojamiento:

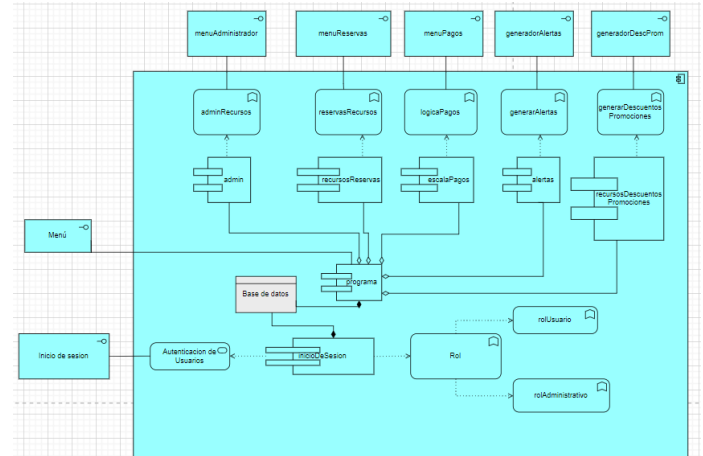


Fig. 2 Diagrama de aplicación referentes al software del sistema de reservas

Arquitectura de Infraestructura

A continuación, el diagrama de arquitectura de infraestructura para el sistema de reservas de alojamiento:

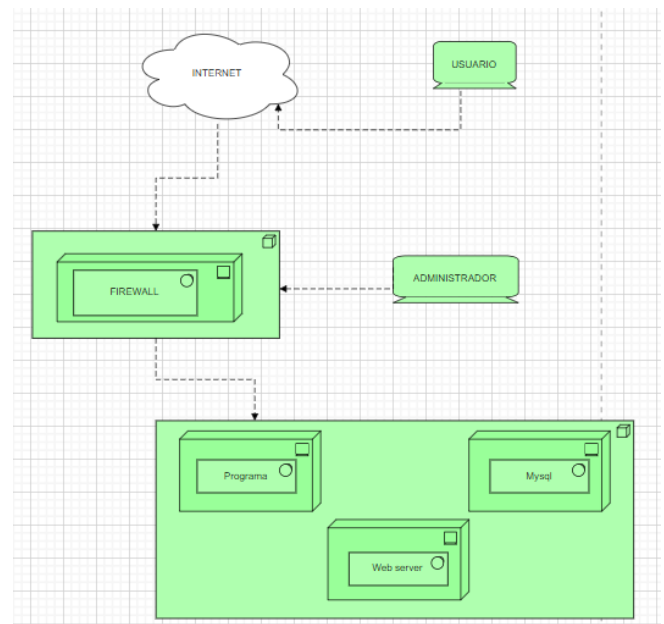


Fig. 3 Diagrama de la arquitectura de infraestructura referentes al software del sistema de reservas

WireFrames

A continuación, la simulación creada en Penpot en donde se generaron diferentes

Wireframes para la aplicación de reservas de hoteleras.

<https://design.penpot.app/#/view/1479d94f-56c1-8021-8004-29f0a391b783?page-id=1479d94f-56c1-8021-8004-29f0a391b784§ion=interactions&index=0&share-id=1479d94f-56c1-8021-8004-2a4e4faebe65>

VIII. CONCLUSIONES

Para recopilar los datos necesarios para desarrollar la documentación del sistema, se ha llevado a cabo un proceso de identificación de datos esenciales relacionados con la gestión de reservas, que permitió un conocimiento más profundo de los requisitos y procedimientos involucrados.

Mediante el desarrollo de una propuesta de análisis se han identificado áreas de mejora dentro del sistema de gestión de reservas hoteleras. En esto se incluyen evaluaciones de la eficiencia operativa, la experiencia del usuario y la adaptabilidad del sistema para satisfacer las cambiantes demandas comerciales y del mercado.

A través del análisis de los requerimientos y necesidades del negocio de alojamiento se ha obtenido un entendimiento claro de las funcionalidades requeridas en el sistema de gestión de reservas. Esto garantiza que el sistema esté diseñado y desarrollado de manera que satisfaga las necesidades únicas de la empresa, mejorando así la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

IX. RECOMENDACIONES

Al concluir con este trabajo de lo que fue la realización de un sistema de reserva de hospedaje para hoteles en línea, se pudo analizar y observar ciertas cosas y aspectos los cuales consideramos que son necesario de

recalcar y de recomendar si bien para futuros trabajos o bien el futuro uso de la aplicación. Si bien comenzando por la primera parte del trabajo la cual fue la toma de requerimientos y el analizar bien lo que se podía hacer con lo solicitado para la realización del sistema y que cumpliera con todo lo necesario para su funcionamiento.

Esta parte de la toma de requerimientos tanto funcionales como no funcionales son muy importantes para después seguir con lo siguiente que conlleva el trabajo y hasta para la parte de la creación de wireframes y prototipos finales. Si bien en esta parte se anota toda la información importante y esencial para el funcionamiento del sistema. Al hacer bien esta parte de la toma de requerimientos, el trabajo siguiente se puede hacer aún mejor, ya que la información obtenida desde los requerimientos puede servir como guía en el desarrollo del sistema completo.

Siguiendo en orden en el trayecto del trabajo, otra recomendación importante es las historias de usuario antes de comenzar de lleno con la realización de la interfaz gráfica del sistema. Las historias de usuario si bien se hacen con el fin de que el desarrollador se ponga en perspectiva del usuario final del sistema para así poder entender mejor y tener una visión más amplia de todo lo que debe llevar la interfaz gráfica para que se pueda utilizar al cien por ciento y para que el usuario final logre poder usarla al cien por ciento.

Para la parte de la interfaz gráfica, los wireframes y del prototipo final, también se tienen recomendaciones de su realización y para que se use de la mejor forma, que pudimos tomar en cuenta en todo el trayecto de la creación. Si bien, en principal y la recomendación por excelencia es el pensar y crear una interfaz gráfica que sea intuitiva y

fácil de usar para el usuario final, donde este pueda navegar en todo el sistema sin tener dificultades para hacer algo o para saber en qué sección está ubicado. Para esta parte si bien se dijo anteriormente, es de bastante recomendación tomar en cuenta los requerimientos tanto funcionales porque son todas aquellas acciones que el usuario puede hacer dentro del sistema, como también los requerimientos no funcionales los cuales le permiten al sistema funcionar con seguridad y fiabilidad. A como también tomar bastante en cuenta las historias de usuario donde se da una perspectiva del usuario final de cómo se debe o se quiere que este diseñada el sistema a realizar y de todo lo que se necesita, por eso se recomienda hacer bien estas partes del trabajo.

Una vez tomando en cuenta las pasadas recomendaciones se recomienda comenzar realizando wireframes de baja fidelidad donde se hace sketches de cómo se piensa realizar el sistema y como se ira viendo. Al tener una idea más concreta de cómo se va viendo la interfaz gráfica se recomienda dar un siguiente paso en diseño a una fidelidad media o alta la cual ya muestra una forma más concreta y digitalizada de la interfaz gráfica del sistema y hasta se puede ver ya como se podría ir viendo el producto final. Para así ir viendo todas las fases de producción de diseño de interfaz y si se requiere algún cambio de alguna función o aspecto de la interfaz hacerla antes de que se realice el prototipo funcional o bien el producto final.

Como ultima recomendación, el prototipo preferiblemente tiene que ser funcional porque al hacerlo de este modo se puede dar una idea más concreta y ya idéntica al producto final y mostrando todas sus funcionalidades, para poder dar el visto bueno y poder comenzar con la producción

del sistema y entregar el producto final sin errores ni imperfecciones.

X. REFERENCIAS

- [1] Ortega, C. (2024). *Investigación aplicada: Definición, tipos y ejemplos*. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-aplicada/>
- [2] Méndez, O. (2020). *Tesis: Aplicación web para la gestión de reservas de habitaciones, en los hostales de la comuna montañita*. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5897/1/UPSE-TTI-2021-0020.pdf>
- [3] Guisasola, S. (2019). *Trabajo fin de grado: Desarrollo de una aplicación web de reservas y gestión hotelera*. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/93427/TFG-2387-GUISASOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [4] Florencia, J. (2019). *Trabajo fin de grado: Proyecto de creación de plataforma virtual de reservas para el Hotel Howard Johnson Plaza Villa Carlos Paz*. https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/18523/JAIME_Florencia%20Luc%C3%ADa_Final_A4%20-%20Florencia%20Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y

XI. ANEXOS

Desarrollo ágil: Historias de usuario y criterios de aceptación

| Identificador (ID) de la historia | Enunciado de la historia | | | | Criterios de aceptación | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------------|---|-------------------------|---|---|---|--|
| | Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Número (#) de escenario | Criterio de aceptación (Título) | Contexto | Evento | Resultado / Comportamiento esperado |
| U1-2024 | Como administrador | Necesito registrar usuarios | Con la finalidad de tener control e información ordenada de cada empleado | 1 | Crear un nuevo usuario. | En caso de que se requiera de crear un nuevo usuario. | Cuando se requiera crear un usuario nuevo. | El sistema mostrará la interfaz de registro de usuario. |
| | | | | 2 | Ingresar todos los datos requeridos para la información personal del usuario nuevo. | En caso de que se requiera en algún momento información personal del usuario. | Cuando se requiera de su información. | El sistema debe mostrar los datos personales requeridos. |
| | | | | 3 | Guardar el usuario nuevo. | En caso de que ya se haya ingresado todo lo requerido para la creación de un nuevo usuario y esté listo para registrarse. | Cuando se haya terminado de crear un usuario nuevo. | el sistema debe subir a la base de datos al usuario nuevo y mostrar su información cada vez que se requiera de ella. |

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------|-----------------------------|---|---|--|---|--|--|
| | | | | 4 | | | | |
| U2-2024 | Como administrador | Necesito modificar usuarios | Con la finalidad de modificar del sistema al usuario de la plataforma | 1 | Buscar el usuario. | En caso de que se requiera modificar un usuario se debe buscarlo. | Cuando se requiera modificar un usuario. | El sistema debe comparar la información de búsqueda con la del usuario y si coinciden mostrar al usuario buscado. |
| | | | | 2 | Gestionar el usuario. | En caso de que se requiera acceder a la información y gestión del usuario | Cuando se requiera acceder y gestionar a la información privilegiada del usuario. | El sistema debe mostrar la interfaz de gestión del usuario la cual debe mostrar toda la información privilegiada del usuario al igual que sus debidos botones de gestión como "modificar". |
| | | | | 3 | Modificar la información del usuario | En caso de que se requiera modificar el usuario, se debe modificara la información necesaria del mismo. | Cuando en caso de que se requiera modificar al usuario del sistema. | El sistema al ejecutar la acción del botón "modificar", deberá modificar la información que se necesita modificar. |
| | | | | 4 | Confirmar y guardar los cambios hechos | En caso de que se haya querido modificar el usuario, poder guardar y aceptar los cambios en el sistema. | Cuando en caso de que se haya modificado el usuario poder confirmar el cambio en el sistema. | El sistema debe de ejecutar la acción que se le solicitó, en este caso, modificar al usuario. Una vez que se haya confirmado con el botón de "guardar". |

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------|----------------------------|--|---|--|--|--|---|
| U3-2024 | Como administrador | Necesito eliminar usuarios | Con la finalidad de eliminar del sistema al usuario de la plataforma | 1 | Buscar el usuario. | En caso de que se requiera eliminar un usuario se debe buscarlo. | Cuando se requiera eliminar un usuario. | el sistema debe comparar la información de búsqueda con la del usuario y si coinciden mostrar al usuario buscado. |
| | | | | 2 | Gestionar el usuario. | En caso de que se requiera acceder a la información y gestión del usuario. | cuando se requiera acceder y gestionar a la información privilegiada del usuario. | el sistema debe mostrar la interfaz de gestión del usuario la cual debe mostrar toda la información privilegiada del usuario al igual que sus debidos botones de gestión como "eliminar". |
| | | | | 3 | Eliminar la información del usuario. | En caso de que se requiera eliminar el usuario, se debe eliminar toda información de este. | cuando en caso de que se requiera sacar al usuario del sistema. | el sistema al ejecutar la acción del botón "eliminar", deberá pre-eliminar toda información del usuario. |
| | | | | 4 | Confirmar y guardar los cambios hechos | En caso de que se haya querido eliminar el usuario, poder guardar y aceptar los cambios en el sistema. | cuando en caso de que se haya eliminado el usuario poder confirmar el cambio en el sistema | el sistema debe de ejecutar la acción que se le solicito, en este caso eliminar al usuario, y deberá eliminar toda información del usuario una vez después que se haya |

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------|-----------------------------|--|---|--|--|--|---|
| | | | | | | | | confirmado con el botón de "guardar". |
| R1-2024 | Como administrador | Necesito registrar reservas | Con la finalidad de tener control e información ordenada de cada reserva | 1 | Crear una nueva reserva. | En caso de que de que se requiera de crear/registrar una reserva. | Cuando se requiera crear una reserva nueva. | El sistema mostrará la interfaz de registro de reserva. |
| | | | | 2 | Ingresar todos los datos requeridos para la reserva. | En caso de que de que se requiera información personal del usuario para la reserva. | Cuando se requiera de su información. | El sistema debe mostrar los datos personales requeridos. |
| | | | | 3 | Guardar la nueva reserva. | En caso de que ya se haya ingresado todo lo requerido para la creación de una reserva y esté listo para guardarse. | Cuando se haya terminado de crear una nueva reserva. | El sistema deberá guardar la reserva en el botón "guardar reserva". |
| | | | | 4 | | | | |
| R2-2024 | Como administrador | Necesito modificar reservas | Con la finalidad de modificar del sistema la reserva. | 1 | Buscar la reserva | En caso de que se requiera modificar una reserva se debe buscarlo. | Cuando se requiera modificar una reserva. | El sistema debe buscar la reserva que se quiere modificar. |

| | | | | | | | | |
|---------|---------------------|----------------------------|---|---|--|---|--|---|
| | | | | 2 | Modificar la reserva | En caso de que se requiera modificar la reserva, se debe modificara la información necesaria del mismo. | Cuando en caso de que se requiera modificar la reserva del sistema. | El sistema al ejecutar la acción del botón "modificar", deberá modificar la información que se necesita modificar. |
| | | | | 3 | Confirmar y guardar los cambios hechos | En caso de que se haya querido modificar la reserva, poder guardar y aceptar los cambios en el sistema. | Cuando en caso de que se haya modificado la reserva poder confirmar el cambio en el sistema. | El sistema debe de ejecutar la acción que se le solicitó, en este caso, modificar la reserva. Una vez después que se haya confirmado con el botón de "guardar". |
| | | | | 4 | | | | |
| R3-2024 | Como administra dor | Necesito eliminar reservas | Con la finalidad de eliminar del sistema la reserva | 1 | Buscar la reserva | En caso de que se requiera eliminar una reserva se debe buscarlo. | Cuando se requiera eliminar una reserva. | El sistema debe buscar la reserva que se quiere eliminar. |
| | | | | 2 | Eliminar la reserva | En caso de que se requiera eliminar la reserva, se debe modificara la información necesaria del mismo. | Cuando en caso de que se requiera eliminar la reserva del sistema. | El sistema al ejecutar la acción del botón "eliminar", deberá eliminar la información que se necesita eliminar. |

| | | | | | | | | |
|---------|-----------------|---|---|---|--|--|---|--|
| | | | | 3 | Confirmar y guardar los cambios hechos | En caso de que se haya querido eliminar la reserva, poder guardar y aceptar los cambios en el sistema. | Cuando en caso de que se haya eliminado la reserva poder confirmar el cambio en el sistema. | el sistema debe de ejecutar la acción que se le solicitó, en este caso, eliminar la reserva. Una vez después que se haya confirmado con el botón de "guardar". |
| | | | | 4 | | | | |
| US-2024 | Como un usuario | Necesito calcular la disponibilidad de alojamiento. | Con la finalidad de permitir al usuario verificar si hay disponibilidad de alojamiento en las fechas deseadas antes de proceder con la reserva. | 1 | Verificar disponibilidad de alojamiento. | En caso de que el usuario quiera verificar la disponibilidad del alojamiento | Cuando se requiera verificar la disponibilidad. | El sistema procesa la solicitud y muestra al usuario la disponibilidad de alojamiento para las fechas especificadas. |
| | | | | 2 | Seleccionar el destino deseado, así como las fechas de llegada y salida. | En caso de que el usuario quiera verificar las fechas de llegada y salida para el destino. | Cuando se requiera verificar la disponibilidad con las fechas de viaje. | Si hay disponibilidad, se muestran las opciones de alojamiento disponibles junto con detalles como precios, tipo de habitación, etc. |
| | | | | 3 | Gestionar cuando no haya disponibilidad. | En caso de que no haya disponibilidad del alojamiento. | Cuando no haya disponibilidad con las fechas seleccionadas. | Si no hay disponibilidad, se informa al usuario y se le sugieren fechas alternativas o se le ofrece la opción de buscar alojamiento en otro lugar. |

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------|----------------------------|---|---|---|---|--|---|
| | | | | 4 | Confirmar la reserva en caso de disponibilidad | En caso de que se decida reservar con las fechas deseadas. | Cuando el usuario quisiera confirmar la reserva. | El usuario puede proceder a reservar el alojamiento si encuentra una opción adecuada. |
| P-2024 | Como administrador | Necesito registrar precios | Con la finalidad de tener control e información ordenada de cada precio | 1 | Crear nuevos precios. | En caso de que se requiera de crear nuevos precios. | Cuando se requiera crear nuevos precios. | El sistema mostrará la interfaz de precios e ingresar nuevo precio. |
| | | | | 2 | Ingresar todos los datos requeridos para la información del precio nuevo. | En caso de que se requiera en algún momento ingresar nuevos precios. | Cuando se requiera de su información. | El sistema debe mostrar los datos de los precios ingresados. |
| | | | | 3 | Guardar el nuevo precio. | En caso de que ya se haya ingresado todo lo requerido para la creación de un nuevo precio y quiera guardarse. | Cuando se haya terminado de crear un nuevo precio. | El sistema debe subir a la base de datos el precio nuevo y mostrar su información cada vez que se requiera de ella. |
| | | | | 4 | | | | |
| P2-2024 | Como administrador | Necesito modificar precios | Con la finalidad de modificar del sistema el precio | 1 | Buscar la reserva a la cual se le quiere modificar el precio | En caso de que se requiera modificar un precio se debe buscarlo. | Cuando se requiera modificar un precio. | El sistema debe buscar la reserva de la que se quiere modificar el precio. |

| | | | | | | | | |
|---------|-----------------------|--|---|---|---|---|--|--|
| | | | | 2 | Modificar el precio | En caso de que se requiera modificar el precio. | Cuando en caso de que se requiera modificar el precio de la reserva del sistema. | El sistema al ejecutar la acción del botón "modificar", deberá modificar la información que se necesita modificar. |
| | | | | 3 | Confirmar y guardar los cambios hechos | En caso de que se haya querido modificar el precio de la reserva, poder guardar y aceptar los cambios en el sistema. | Cuando en caso de que se haya modificado el precio la reserva poder confirmar el cambio en el sistema. | El sistema debe de ejecutar la acción que se le solicitó, en este caso, modificar el precio de la reserva. Una vez después que se haya confirmado con el botón de "guardar". |
| | | | | 4 | | | | |
| DP-2024 | Como un administrador | Necesito tener la capacidad para aplicar descuentos y promociones a las reservas de los clientes | Permitir al administrador del sistema gestionar descuentos y promociones para mejorar la atracción de clientes y fomentar las reservas. | 1 | Aplicar descuentos y promociones a reservas | El administrador del sistema desea promocionar ciertos períodos o servicios específicos ofreciendo descuentos y promociones a los clientes. | Accede a la sección de configuración de promociones y descuentos. | Las promociones y descuentos configurados por el administrador se aplican correctamente a las reservas realizadas por los clientes durante el período especificado. |
| | | | | 2 | Confirmar y guardar los cambios hechos | En caso de que el usuario sea elegible para la promoción o descuento, el sistema | Cuando se requiera la actualización de la información. | Las promociones y descuentos se aplicarán en caso de que el usuario sea elegible. |

| | | | | | | | | |
|----------|-----------------------|---|--|---|---|--|---|--|
| | | | | | | guardara el cambio. | | |
| | | | | 3 | | | | |
| | | | | 4 | | | | |
| DP1-2024 | Como un administrador | Necesito tener la capacidad de eliminar descuentos y promociones a las reservas de los clientes | Permitir al administrador del sistema eliminar descuentos y promociones. | 1 | Eliminar descuentos y promociones a reservas. | El administrador del sistema desea eliminar descuentos y promociones a los clientes. | Accede a la sección de eliminación de promociones y descuentos. | Las promociones y descuentos configurados por el administrador se eliminan correctamente a las reservas realizadas por los clientes durante el período especificado. |
| | | | | 2 | Confirmar y guardar los cambios hechos. | En caso de que el usuario ya no sea elegible para la promoción o descuento, el sistema guardara el cambio. | Cuando se requiera la actualización de la información. | Las promociones y descuentos se eliminarán en caso de que ya no se cumple la promoción o reserva. |
| | | | | 3 | | | | |

| | | | | | | | | |
|--------|--------------------|---|---|---|--|---|---|---|
| A-2024 | Como administrador | Necesito mantener al usuario informado sobre las reservaciones confirmadas/canceladas para una mejor gestión y atención al cliente. | Con la finalidad de crear un sistema de alertas para reservaciones confirmadas y canceladas | 1 | Generar avisos de reservaciones confirmadas. | En caso de que se requiera avisar al usuario si una reserva ha sido confirmada. | Cuando se requiera notificar al usuario de la reserva confirmada. | El sistema genera automáticamente un aviso que incluye detalles relevantes de la reserva, como nombre del cliente, fechas, tipo de habitación, etc. El aviso se envía al personal designado a través de un medio de comunicación definido, como correo electrónico, mensaje de texto o notificación en la interfaz del sistema. El personal recibe el aviso y puede tomar las medidas necesarias, como preparar la habitación, actualizar el calendario de reservas, etc. |
|--------|--------------------|---|---|---|--|---|---|---|

| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|--|--|---|
| | | | | 2 | Generar avisos de reservaciones canceladas. | En caso de que se requiera avisar al usuario si una reserva ha sido cancelada. | Cuando se requiera notificar al usuario de que la reserva ha sido cancelada. | <p>El sistema genera automáticamente una alerta que indica la cancelación de la reserva y proporciona detalles relevantes, como el nombre del cliente, fechas afectadas, tipo de habitación cancelada, etc.</p> <p>La alerta se envía al personal designado a través del medio de comunicación definido.</p> <p>El personal recibe la alerta y puede actualizar el sistema, liberar la habitación cancelada para futuras reservas y gestionar cualquier reembolso o ajuste necesario.</p> |
| | | | | 3 | | | | |
| | | | | 4 | | | | |

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------|--|--|---|---|--|---|--|
| PP-2024 | Como administrador | Necesito implementar una pasarela de pagos | Con la finalidad crear una pasarela de pagos | 1 | Permitir a los clientes realizar pagos de manera segura y conveniente al momento de confirmar sus reservas. | En caso de que se requiera realizar pagos. | Se selecciona una pasarela de pagos compatible con el sistema y que cumpla con los requisitos de seguridad y funcionalidad. | La pasarela de pagos procesa los pagos de forma confiable y transmite la información de pago al sistema de reservas para su registro y confirmación. |
| | | | | 2 | Confirmación de pago declinado. | En caso de que se no se realice un pago. | Cuando se requiera notificar de un pago declinado. | Se confirma la transacción una vez que el pago ha sido declinado y se le notifica al usuario. |
| | | | | 3 | Confirmación de pagos aprobados. | En caso de que se confirme un pago. | Cuando se requiera notificar hacer un pago. | Se confirma la transacción una vez que el pago ha sido procesado con éxito, y se actualiza el estado de la reserva en el sistema. |
| | | | | 4 | | | | |

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------|--|---|---|--------------------------------------|--|---|--|
| PP-2024 | Como administrador | Necesito generar un sistema de reembolsos , si es necesario. | Con la finalidad generar de reembolsos si es necesario. | 1 | Verificar reembolso. | En caso de que se requiera verificar un reembolso. | Cuando se quiera verificar un reembolso. | El sistema verificará si el reembolso es necesario o no. |
| | | | | 2 | Generación de reembolsos aprobados. | En caso de que se apruebe un reembolso. | Cuando se aprueban casos de cancelaciones o solicitudes de reembolso por parte de los clientes. | En caso de cancelaciones o solicitudes de reembolso, el sistema permite generar los reembolsos correspondientes de manera segura y eficiente a través de la pasarela de pagos. Se actualiza el estado de la reserva y se comunica al cliente sobre el reembolso realizado. |
| | | | | 3 | Generación de reembolsos declinados. | En caso de que se decline un reembolso. | Cuando se declinan casos de cancelaciones o solicitudes de reembolso por parte de los clientes. | En caso de declinación, el sistema actualiza el estado de la reserva y se comunica al cliente sobre el reembolso realizado declinado. |
| | | | | 4 | | | | |