|  |  |
| --- | --- |
| **INFORMACIÓN GENERAL** | |
| **Nombre del Aplicativo** Software Los Lagos | |
| **Nombres de las entidades o Centros del SENA con los que se asocia (*nombre del cliente*):**  Hostería Los Lagos  Ubicación Km 30 vía Vereda el Cortado - Barbosa – Medellín  **Cliente:** Mónica María Rivera Arroyabe  (+57) 3505604483  [mercadeo@loslagos.com](mailto:mercadeo@loslagos.com)  Registro Nacional de Turismo – 59345 | |
| **Programa de formación con el que se asocia (*si el proyecto se hace con otro programa de formación*):**   * No aplica | |
| **Nro. Ficha:** 2821728 | **Instructor Titular:** Doris Elena Monsalve Sossa |
| **Programa de formación:** Tecnología en Análisis y Desarrollo de Software | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **APRENDICES PARTICIPANTES EN EL PROYECTO** | | | |
| **Documento de identidad** | **Nombres y Apellidos** | **Correo electrónico** | **Teléfono** |
| 1000759922 | Jose Manuel Rivera Bedoya | jose\_mrivera@soy.sena.edu.co | 3046834707 |
| 1033258437 | Daniel Realpe Echeverri | daniel\_realpee@soy.sena.edu.co | 3004051439 |
| 1021802856 | Juan Pablo Toro López | Juan\_ptorol@soy.sena.edu.co | 3243073486 |
| 1032011381 | Isabella Ramos Ampudia | Isabella\_ramosam@soy.sena.edu.co | 3235790066 |
| 1001525495 | Alex David Zuluaga Cardona | Alex\_zuluaga@soy.sena.edu.co | 31165841831 |

|  |  |
| --- | --- |
| DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO | |
| **Planteamiento del problema.**  La Hostería "Hostería los lagos" inició sus operaciones en el municipio de Barbosa en 1999, ofreciendo únicamente servicios de alojamiento doble en una sola cabaña, junto con un restaurante básico y una zona húmeda.  Actualmente, cuenta con 6 cabañas con capacidad para grupos entre 5 y 6 personas, 12 habitaciones.  Se enfrenta a varios problemas:   1. Reservas: Los clientes deben enviar un mensaje vía WhatsApp al número proporcionado en la página web de la empresa. La empresa, registra la solicitud en Excel con la información del cliente y la reserva, si hay disponibilidad el cliente debe cancelar el 50% del valor total del alojamiento, la confirmación de la reserva se realiza después de enviar el comprobante de pago y verificarlo, lo que puede resultar en pérdida de información y falta de eficiencia en el proceso.   2. Alojamiento: Actualmente, ofrecen dos tipos de alojamiento: habitación o cabaña, ambos con televisión, baño privado y artículos de higiene personal. Sin embargo, no se lleva un registro adecuado de la disponibilidad, lo que dificulta determinar qué alojamiento está disponible en ciertos momentos, también se pueden presentar problemas de doble reserva al no tener información actualizada en tiempo real.  3. Servicios: La hostería ofrece cinco planes o servicios principales: Día de Sol, Spa, Romántico, Empresarial y Cumpleaños. Estos se definen en el momento de la reservación, pero no se realiza un seguimiento adecuado durante el check-in y check-out los cuales se registran en Excel, lo que puede provocar pérdida de información y duplicidad de la misma.  4. ventas: La hostería gestiona todas las ventas realizadas mediante Excel, se debe pagar el 50% del valor total de la reserva y se validan las ventas cuando el cliente envía el comprobante de pago vía WhatsApp y en esta misma aplicación se almacenan, esto conlleva perdida de información, lentitud en el proceso, dependencia de la cuenta de WhatsApp.  Las consecuencias de estos problemas incluyen pérdida de información, duplicidad de datos, ineficiencia en los procesos, falta de seguridad y confidencialidad en la información, pérdida de confianza del cliente y falta de información para la toma de decisiones. | |
| **Justificación:** Para dar solución al problema anteriormente planteado, se recomienda desarrollar un aplicativo web/móvil, que gestione los procesos de: reservas, alojamiento, servicios y ventas.  El desarrollo del aplicativo es crucial, ya que facilitará el control y seguimiento de los procesos mencionados anteriormente. Además, permitirá generar reportes que la administración podrá utilizar para tomar decisiones, lo que mejorará la imagen de la empresa ante los clientes al demostrar mayor organización y formalidad.  Con la implementación del sistema de información se busca:   * Evitar pérdidas de información. * Prevenir registros duplicados y confusiones en el alojamiento. * Optimizar los procesos para mayor eficiencia. * Garantizar seguridad y protección de la información. * Fomentar la fidelidad del cliente. * Generar reportes históricos para respaldar la toma de decisiones.   Los beneficiarios incluyen a la empresa, administrador y usuarios, ya que el aplicativo les permitirá ser más organizados y ofrecer servicios más eficientes, lo que a su vez beneficiará a los clientes, pues estos tendrán acceso directo al aplicativo para conocer, planes de alojamiento, servicios y podrán autogestionar su propia reserva. | |
| **Objetivos del Proyecto:**  **General:** Desarrollar un software web/api que permita gestionar los procesos de reservas, alojamiento, servicios y ventas, de acuerdo con las necesidades de la hostelería "Los lagos".  **Específicos:**  Gestionar la configuración de roles de acuerdo con los permisos dentro del aplicativo.  Gestionar las cuentas de usuarios de acuerdo con la seguridad del aplicativo.  Gestionar el proceso de reservas según las necesidades del cliente.  Gestionar el proceso de alojamiento de acuerdo las políticas de la empresa.  Gestionar el proceso de servicios, de acuerdo con las necesidades del cliente.  Gestionar el proceso de ventas de acuerdo con las políticas de la empresa. | |
| **Antecedentes:**   1. **CASA KIWI:**   Casa kiwi, Es una Plataforma web, que cuenta con módulos tales como:  **Catálogo de Habitaciones:**  Este módulo muestra una lista de todas las habitaciones disponibles en el hostel. Cada habitación se presenta con imágenes, descripción, características (como capacidad de ocupación, tipo de cama, etc.), y posiblemente precios por noche.  **Detalles de la Habitación:**  Al hacer clic en una habitación específica, los usuarios pueden acceder a una página de detalles que proporciona información más detallada sobre esa habitación en particular, como vistas adicionales, comodidades, disponibilidad en fechas específicas, políticas de cancelación, etc.  **Calendario Interactivo:**  El módulo de agenda incluye un calendario interactivo que muestra los días del mes actual y, a menudo, permite a los usuarios navegar fácilmente hacia adelante y hacia atrás en el tiempo para ver la disponibilidad en fechas futuras o pasadas.  **Indicadores de Disponibilidad:**  Cada día en el calendario está marcado con indicadores visuales que muestran la disponibilidad de las habitaciones. Por ejemplo, un día disponible podría mostrarse en verde, mientras que un día no disponible podría mostrarse en rojo.  **Información del Hotel:**  Una sección que proporciona información general sobre el hostel, como ubicación, horario de check-in y check-out, políticas de cancelación, contacto, preguntas frecuentes, etc.  **Reserva y Pago:**  Este módulo permite a los usuarios realizar una reserva seleccionando las fechas deseadas y proporcionando la información necesaria (nombre, correo electrónico, número de teléfono, etc.). También puede incluir un proceso de pago en línea para confirmar la reserva.  **URL:** https://www.casakiwihostel.com/rooms  **Factor Diferenciador:**  Desarrollamos un aplicativo en el cual no es posible realizar transacciones bancarias, solo comprobantes de pago.  Software  Desarrollamos un software a la medida de las necesidades del cliente.   1. **Finca hotel Wayra:**   **Es una plataforma web que cuenta con módulos tales como:**  **Catálogo de Planes:** Es un catálogo informativo en el cual puedes ver las características y realizar una reserva de este.  **Catálogo de Habitaciones:**  Este módulo muestra una lista de todas las habitaciones disponibles en el hostel. Cada habitación se presenta con imágenes, descripción, características (como capacidad de ocupación, tipo de cama, etc.), y posiblemente precios por noche.  **Galeria de imágenes:**  Tiene una galeria de imagenes en el cual se presenta un recorrido por las instalaciones.  **Reseña del cliente:**  Un apartado en el cual se presentan diferentes criticas de los clientes con respecto a su experiencia.  **Módulo de contacto:**  En este apartado se encuentra la información de contacto de la empresa para realizar una reserva o para atención al cliente.  **URL:** **https://fincahotelwayra.com/**  **Factor Diferenciador:** Desarrollamos una interfaz interactiva para realizar reservas en el mismo aplicativo.  Desarrollamos un software a la medida de las necesidades del cliente. | |
| **Resultados Esperados:**   * **Entregables de producto:**   **Requisitos**  **Sprint 01:**   * Instrumentos de recolección de información. * Mapa de Procesos   **Sprint 02:**   * Ficha de Proyecto Aprobada   **Sprint 03:**   * Historias de usuario con criterios de aceptación y estimaciones   **Análisis:**  **Sprint 04:**   * Product Backlog refinado * Story Mapping   **Sprint 05:**   * Diagramas:   + Clases y   + Modelo Relacional   + Casos de uso   + Documentación de caso de uso   **Sprint 06:**   * Facilitación gráfica - wareframe   **Modelado:**  **Sprint 07:**   * Prototipo en figma   **Sprint 08:**   * Script y diagrama físico de Base de datos.   **Sprint 09:**   * Diagramas (Componentes y Despliegue). * Refinamiento Diagrama de Clases   **Construcción:**   * Definición de los Sprint para el desarrollo de software:   + Código fuente   + Informe de evaluación de la calidad   + Documentación de las Pruebas.   **Implantación**   * Capacitación del usuario.   **Funcionalidad de la aplicación.**  **Proceso de configuración**: Este proceso permitirá gestionar los roles con los respectivos permisos asociados, dentro del aplicativo.  **Proceso de usuarios**: Comprende la administración y el acceso al sistema, de acuerdo con los permisos mediante la asignación de roles dentro del aplicativo, también permite recuperación de contraseña y cierre de sesión.  **Proceso de reservas**: Este proceso permite a los clientes realizar reservas de habitaciones y servicios adicionales y visualizar disponibilidad en el calendario, los clientes pueden seleccionar fechas de entrada, salida, número de personas y agregar servicios extra como desayuno, servicio a la habitación, entre otros.  **Alojamiento:** Este proceso permite verificar check in check out, tipo de alojamiento  **Servicios:** Este proceso permite al cliente acceder a el catálogo de los servicios y ver su disponibilidad y valor.  **Ventas:** Este proceso permite gestionar la parte de los pagos desde la mitad del valor total de la reserva hasta el pago final. | |
| **Alcance:**  **Proceso de reservas**.   * **Subproceso gestión de reservas:** Permitirá registrar, consultar, actualizar, cambiar de estado y eliminar, las reservas que se hayan realizado a través del software web, asociar las reservas a los clientes de acuerdo con el tipo de alojamiento seleccionado en la misma. Se puede eliminar una reserva siempre y cuando el pago del 50% no se haya realizado. Se puede agregar servicios adicionales como desayuno, servicio a la habitación, etc.   **Proceso alojamientos**.   * **Subproceso gestión de alojamientos:** Permitirá registrar, consultar, actualizar, cambiar de estado y eliminar, los alojamientos con los que cuenta la hostería, según el tipo. Se puede consultar la disponibilidad de aojamientos y conocer las comodidades de estos. * **Subproceso check-in y check-out:** Permitirá registrar, consultar, actualizar, cambiar de estado y eliminar, los registros de entrada y salida de los clientes, según las políticas de la empresa. Se podrá hacer seguimiento al tiempo restante del cliente para hacer su check-out.   **Proceso servicios**.   * **Subproceso gestión de servicios:** Permitirá registrar, consultar, actualizar, cambiar de estado y eliminar,   los servicios y planes que ofrece la hostería, según lo definido por la empresa. Se puede consultar la disponibilidad de los planes y servicios, de las misma su descripción y precios.  **Proceso de ventas**.   * **Subproceso gestión de ventas:** Permitirá registrar, consultar, actualizar, cambiar de estado y eliminar, las ventas o pagos realizados por los clientes, teniendo en cuenta el costo de los servicios y alojamientos. Se puede consultar los pagos pendientes por realizarse, de reservas, alojamientos o servicios adicionales.   **Proceso de configuración**.   * **Subproceso gestión de roles:** Permitirá registrar, consultar, actualizar, cambiar de estado y eliminar los roles, asociar los permisos a los roles, de acuerdo con las restricciones definidas por la empresa, para cada uno de estos dentro del aplicativo. Se podrá eliminar un rol teniendo en cuenta que no tenga ningún usuario asociado.   **Proceso de usuarios**.   * **Subproceso gestión de usuarios:** Este proceso permitiráregistrar, consultar, visualizar, actualizar y cambiar el estado de la información de los usuarios. * **Subproceso gestión de acceso:** Este proceso permitirá la recuperación de la contraseña, acceso al aplicativo y también cerrar la sesión.   **Proceso n.**  En la siguiente matriz podrán visualizar los procesos, subprocesos y actividades más utilizados en el desarrollo de proyectos formativos:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Proceso** | **Subprocesos** | **Actividades** | | **Configuración** | Roles | **CRUD ROLES** (Registro, consulta, edición, cambio de estado, eliminar un rol siempre y cuando no tenga ningún usuario asociado - **Asociar Permisos a los roles** | | **Usuarios** | Gestión de usuarios | **CRUD USUARIOS** (Registro, consulta, edición cambio de estado y se elimina siempre y cuando no esté asociado a ningún registro) + Reportes | | Gestión de Acceso | **Login, recuperar contraseña, cerrar sesión** | | **Reservas** | Gestión de reservas | CRUD Reservas (Registro, consulta, edición, cambio de estado, eliminar reserva siempre y cuando no esté asociada a ningún cliente) | | Consulta de disponibilidad | Mostrar disponibilidad según fechas y tipo de alojamiento. | | Asociar cliente a reserva | Asociar un cliente a una reserva existente. | |  |  | | **Alojamiento** | Tipos de alojamiento | CRUD Tipos de Alojamiento (Registro, consulta, edición, cambio de estado, eliminar tipo de alojamiento siempre y cuando no esté asociado a ninguna reserva). | | Disponibilidad alojamiento | Calculada en tiempo real en función de las reservas existentes y la capacidad de alojamiento disponible. | |  |  | | **Servicios** | Gestión de servicios | CRUD\_Servicios + Reportes | | Categoría de servicios | CRUD - Categoría Servicios | | Agenda | CRUD - Asociar el empleado al servicio en la agenda + Reportes | | Empleados | CRUD - Empleados | | **Ventas** | Gestión de clientes | CRUD + Reportes | | Gestión de ventas | Registrar venta, consultar venta y cambio de estado, anulación - Cuenta de cobro / Pasarelas de pago + Reportes | | Gestión devoluciones | CRUD - Asociarla a la venta y al control de servicio terminado o al control de servicio | | |
| **Fecha de inicio: 02/10/23** | **Fecha de terminación: 07/25** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| RESULTADOS DE COMITÉ(Para uso exclusivo del comité) | | | | | | | | |
| **Estado:** | | | | | | | | |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Primera entrega**  Aprobado  0  Por ajustar  Rechazado  **Fecha:** | **Segunda entrega**  Aprobado  Por ajustar  Rechazado  **Fecha:** | **Tercera entrega**  Aprobado  Por ajustar  Rechazado  **Fecha** | | | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Primera entrega**  Aprobado  Por ajustar  Rechazado  **Fecha:** | **Segunda entrega**  Aprobado  Por ajustar  Rechazado  **Fecha:** | **Tercera entrega**  Aprobado  Por ajustar  Rechazado  **Fecha** | | | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Primera entrega**  Aprobado  Por ajustar  Rechazado  **Fecha:** | **Segunda entrega**  Aprobado  Por ajustar  Rechazado  **Fecha:** | **Tercera entrega**  Aprobado  Por ajustar  Rechazado  **Fecha** | | | |
| DD | MM | AAAA | DD | MM | AAAA | DD | MM | AAAA |
| **Nombre del Instructor de ficha + requisitos**: | | | | | | | | |
| **Nombre y firma de quien revisa y aprueba la ficha de proyecto:** | | | | | | | | |
| **Observaciones:** | | | | | | | | |

**CONTROL DEL DOCUMENTO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Nombre** | **Cargo** | **Área** | **Fecha** |
| **Autores** | Doris Elena Monsalve Sossa | Instructora | ADSI | Mayo de 2017 |
| Jhonnys Rodríguez Payares | Instructor | ADSI |
| Jairo Israel Londoño Serrato | Instructor | Pedagogía e  Investigación |
| **Revisión** | Evis Licet Barrios | Instructora | ADSI | Mayo de 2017 |
| Juan David Ramírez Londoño | Instructor | ADSI |
| Liliana María Galeano Zea | Instructora | ADSI |
| **Aprobación** | Claudia Marcela Porras Ortiz | Coordinadora Académica | Teleinformática | Mayo de 2017 |

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Descripción del cambio** | **Razón del cambio** | **Fecha** | **Responsable (cargo)** |
| Actualización logo SENA. Ajuste de evidencias en el Sprint 02 y 06  Ajuste formato (color en algunos subtítulos, para que los aprendices no pasen por alto diligenciar información de la ficha). | Conservar estructura documentos SENA (logo) Ajuste de evidencias para el Programa Análisis y Desarrollo de Software - ADSO | 3 de febrero de 2023 | Liliana Galeano (Instructora) |
| Ajuste del formato de ficha de proyecto. | Ajuste de actividades para el Programa Análisis y Desarrollo de Software - ADSO | 30 de enero de 2022 | Doris Elena Monsalve Sossa |
| Ajuste del formato de ficha de proyecto. | Reestructuración al formato en estructura didáctica y metodológica | 11 agosto de 2022 | Instructores:  Liliana Galeano Zea  Jhonnys Arturo Rodríguez Payares  Marta Gómez Adasme  Wilson Fredy López Gómez  Luis Eduardo Cadavid Álvarez  Doris Elena Monsalve Sossa |
| Ajuste del formato de ficha de proyecto. | Conservar estructura de documentos según Compromiso. | 11 de abril de 2023 | Liliana Galeano (Instructora) |
| Se actualizó la explicación de la ficha, de acuerdo con la unidad técnica realizada en los equipos de desarrollo curricular y el cambio de formato con el logo verde | Se incluyó la matriz de procesos, subprocesos y actividades, para facilitar al aprendiz la redacción en la formulación de los proyectos de desarrollo de software. Se mejoró la redacción, se cambió módulos por proceso, entre otros. | 21 de Julio de 2023 | Doris Elena Monsalve Sossa - Instructora |