

# Sistema de Información Enfocado en el Área de Reservas y Recepción

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Victor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

<b>Fase I. Análisis.....</b>	<b>2</b>
Actividad I.1.1 Misión, visión, objetivos y actividades.....	2
Misión.....	2
Visión.....	2
Objetivos.....	2
Tabla de área, puesto, función, actividad.....	3
Descripción de las actividades.....	4
Actividad I.1.2: Identificar estructura organizacional de la empresa.....	6
Organigrama de áreas.....	6
Organigrama de puestos.....	6
Actividad I.1.3: Identificar el área particular donde se aplicará el SI.....	7
Área del SI.....	7
Actividad I.1.4: Identificar funciones realizadas en el área de aplicación.....	8
Tabla específica de Funciones y Actividades del Área.....	8
Actividad I.1.5: Diagramas de Flujo de datos de los procesos involucrados.....	9
Diagrama de flujo para Recepcionista función 1. Gestionar la llegada y salida de huésped.....	9
Diagrama de flujo para Recepcionista función 2. Gestionar la llegada y salida de huésped.....	10
Diagrama de flujo para Recepcionista función 2. Gestionar la llegada y salida de huésped.....	11
Diagrama de Contexto:.....	12
Diagrama de Flujo de Datos nivel 0:.....	12
Diagrama de Flujo de Datos nivel 1:.....	13
Actividad I.1.6: Identificar los procesos involucrados en el desarrollo del SI.....	14
Diagrama de casos de uso del sistema.....	14
Actividad I.1.7: Recopilar todo tipo de documentos (Entrevistas).....	15
Entrevista 1: Director General del Hotel.....	15
Entrevista 3: Jefe de Recepción.....	17
Entrevista 4: Recepcionista.....	19
Análisis de las entrevistas.....	21
<b>Fase II. Diseño.....</b>	<b>22</b>
Actividad 2.1.1 Diseño de la estructura básica del SI.....	22
Diccionario de datos.....	22
Estructura de datos.....	27
Actividad 2.2.2 y 2.2.3 Diseño de las salidas y entradas.....	34

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
**Fase I. Análisis**  
Actividad I.1.1 Misión, visión, objetivos y actividades.

**Misión**

Brindar a los huéspedes una experiencia única de descanso y confort en Los Cabos, ofreciendo servicios de calidad, atención personalizada y un ambiente cálido que garantice seguridad y satisfacción desde el primer contacto.

**Visión**

Ser un hotel líder en Los Cabos, reconocido por su excelencia en la atención, innovación en el servicio y compromiso con la plena satisfacción de nuestros huéspedes.

**Objetivos**

Garantizar un servicio de hospedaje eficiente, moderno y de alta calidad que posicione al Hotel Piragua como referente en la región.

- Mantener altos estándares de atención al cliente en todas las áreas.
- Incrementar la ocupación de habitaciones mediante procesos de reservación confiables y accesibles.
- Optimizar la recepción y salida de huéspedes reduciendo tiempos de espera.
- Fortalecer la administración del hotel mediante procesos organizados y eficientes.
- Brindar un servicio ágil y confiable en un entorno de alta rotación de huéspedes, asegurando rapidez en las reservaciones, check-in y check-out.

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva

Fase I. Análisis

Actividad I.1.1 Misión, visión, objetivos, y actividades.

Tabla de área, puesto, función, actividad

Área	Puesto	Función	Actividad
Dirección General	Director General	1. Definir la estrategia general del hotel	- Establecer misión, visión y objetivos. - Aprobar planes de trabajo. - Tomar decisiones de crecimiento.
		2. Coordinar las áreas principales	- Supervisar a gerencias y jefaturas. - Convocar reuniones de seguimiento. - Evaluar el desempeño de cada área.
		3. Representar al hotel	- Mantener relaciones con proveedores. - Gestionar convenios. - Representar al hotel ante autoridades.
Finanzas	Contador	1. Gestionar la contabilidad	- Registrar ingresos y egresos. - Elaborar estados financieros. - Controlar presupuestos.
		2. Supervisar pagos y cobros	- Gestionar nómina. - Atender pagos a proveedores. - Registrar pagos de clientes.
		3. Controlar recursos financieros	- Revisar flujo de caja. - Analizar costos y gastos. - Recomendar ajustes financieros.
Operaciones	Jefe de Operaciones	1. Coordinar limpieza y mantenimiento	- Verificar habitaciones listas. - Supervisar reparaciones. - Reportar incidencias.
		2. Optimizar recursos operativos	- Asignar personal. - Revisar insumos. - Controlar inventarios.
		3. Asegurar continuidad de operaciones	- Planear guardias. - Coordinar logística. - Atender emergencias.
Ventas	Encargado de Ventas	1. Promover los servicios del hotel	- Ofrecer paquetes. - Diseñar promociones. - Gestionar publicidad local.
		2. Captar nuevos clientes	- Atender agencias de viaje. - Contactar empresas. - Generar convenios.
		3. Mantener relaciones con clientes	- Dar seguimiento a clientes frecuentes. - Resolver dudas. - Manejar base de datos de clientes.
Seguridad	Jefe de Seguridad	1. Supervisar rondas de vigilancia	- Supervisar rondas de vigilancia. - Controlar accesos. - Atender emergencias o incidentes.
		2. Controlar accesos al hotel	- Supervisar entradas y salidas. - Revisar cámaras. - Autorizar visitas.
		3. Atender emergencias	- Responder a incidentes. - Coordinar con autoridades. - Elaborar reportes de seguridad.

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

# Sistema de Gestión de Reserva

## Fase I. Análisis

### Actividad I.1.1 Misión, visión, objetivos, y actividades.

Tabla de área, puesto, función, actividad

Área	Puesto	Función	Actividad
Recepción	Jefe de Recepción	1. Supervisar al personal	- Asignar turnos. - Evaluar desempeño. - Capacitar al equipo.
		2. Garantizar calidad en la atención	- Revisar procesos de check-in y check-out. - Resolver quejas de huéspedes. - Validar reservaciones.
		3. Elaborar reportes del área	- Generar reportes diarios. - Informar a Dirección General. - Analizar estadísticas de ocupación.
	Recepcionista	1. Gestionar la llegada y salida de huéspedes	- Realizar check-in. - Registrar check-out. - Entregar llaves o tarjetas.
		2. Atender consultas y solicitudes	- Brindar información de servicios. - Atender llamadas. - Canalizar peticiones.
		3. Coordinar con otras áreas	- Avisar a limpieza sobre habitaciones. - Reportar incidencias a mantenimiento. - Informar disponibilidad al jefe.

#### Descripción de las actividades

##### Dirección General – Director General

Define la misión, visión y objetivos del hotel, aprobando planes y decisiones de crecimiento. Supervisa a las áreas principales mediante reuniones y evaluaciones, además de representar al hotel frente a proveedores, autoridades y socios estratégicos.

##### Finanzas – Contador

Registra ingresos y egresos, elabora estados financieros y controla presupuestos. Supervisa la nómina, pagos a proveedores y cobros de clientes. Analiza el flujo de caja, costos y gastos para recomendar ajustes.

##### Operaciones – Jefe de Operaciones

Coordina limpieza y mantenimiento para garantizar habitaciones listas y resolver incidencias. Administra personal, insumos e inventarios. Planea guardias y responde a emergencias para asegurar continuidad operativa.

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
Fase I. Análisis  
Actividad I.1.1 Misión, visión, objetivos, y actividades.

Ventas – Encargado de Ventas

Promueve los servicios del hotel mediante paquetes, promociones y publicidad local. Gestiona convenios con agencias y empresas. Da seguimiento a clientes frecuentes y mantiene actualizada la base de datos de clientes.

Seguridad – Jefe de Seguridad

Organiza rondas de vigilancia y controla accesos con apoyo de cámaras. Atiende emergencias, coordina con autoridades y genera reportes para prevenir riesgos.

Recepción – Jefe de Recepción

Supervisa al personal, asigna turnos y valida reservaciones. Revisa procesos de check-in y check-out, atiende quejas y elabora reportes diarios y estadísticas de ocupación.

Recepcionista

Realiza check-in y check-out, entrega llaves y atiende consultas de huéspedes. Responde llamadas, canaliza solicitudes y coordina con limpieza, mantenimiento y el jefe de recepción.

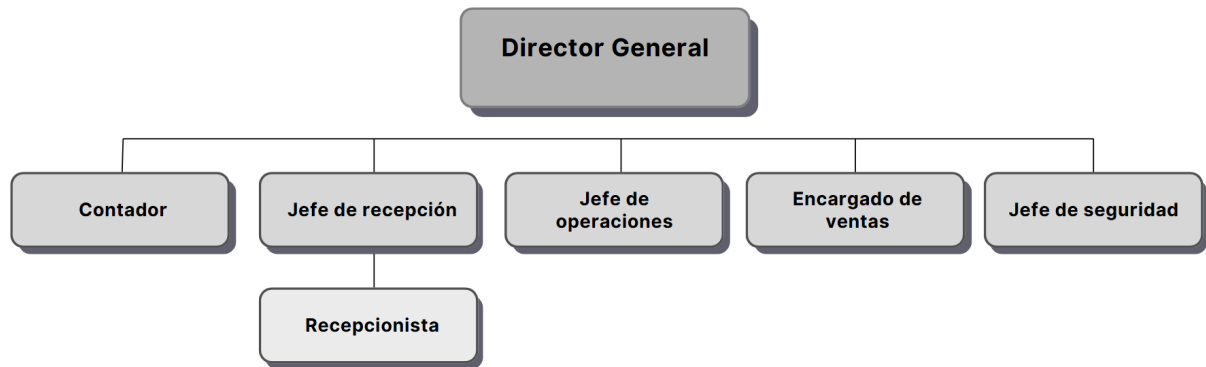
Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Actividad I.1.2: Identificar estructura organizacional de la empresa

Organigrama de áreas



Organigrama de puestos



Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Fase I. Análisis

Actividad I.1.3: Identificar el área particular donde se aplicará el SI

Área del SI

El área seleccionada para la implementación del Sistema de Información es la Recepción y Reservaciones del Hotel Piragua, ubicado en Los Cabos. Esta área constituye la primera línea de contacto con los huéspedes, siendo responsable de gestionar las reservaciones, realizar el proceso de check-in y check-out, así como atender solicitudes, cancelaciones y modificaciones.

Actualmente, debido al alto flujo de huéspedes que recibe el hotel diariamente, el área enfrenta desafíos relacionados con la rapidez en la atención, la correcta gestión de la disponibilidad de habitaciones y la generación de reportes confiables de ocupación. Estas necesidades impactan directamente en la calidad del servicio ofrecido y en la satisfacción de los clientes.

Por lo tanto, la implementación de un Sistema de Información en esta área permitirá optimizar la gestión de las reservaciones, mejorar la eficiencia en la recepción de huéspedes y reducir tiempos de espera, asegurando así un servicio ágil y confiable que responda a la dinámica del hotel.

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24



Sistema de Gestión de Reserva

Fase I. Análisis

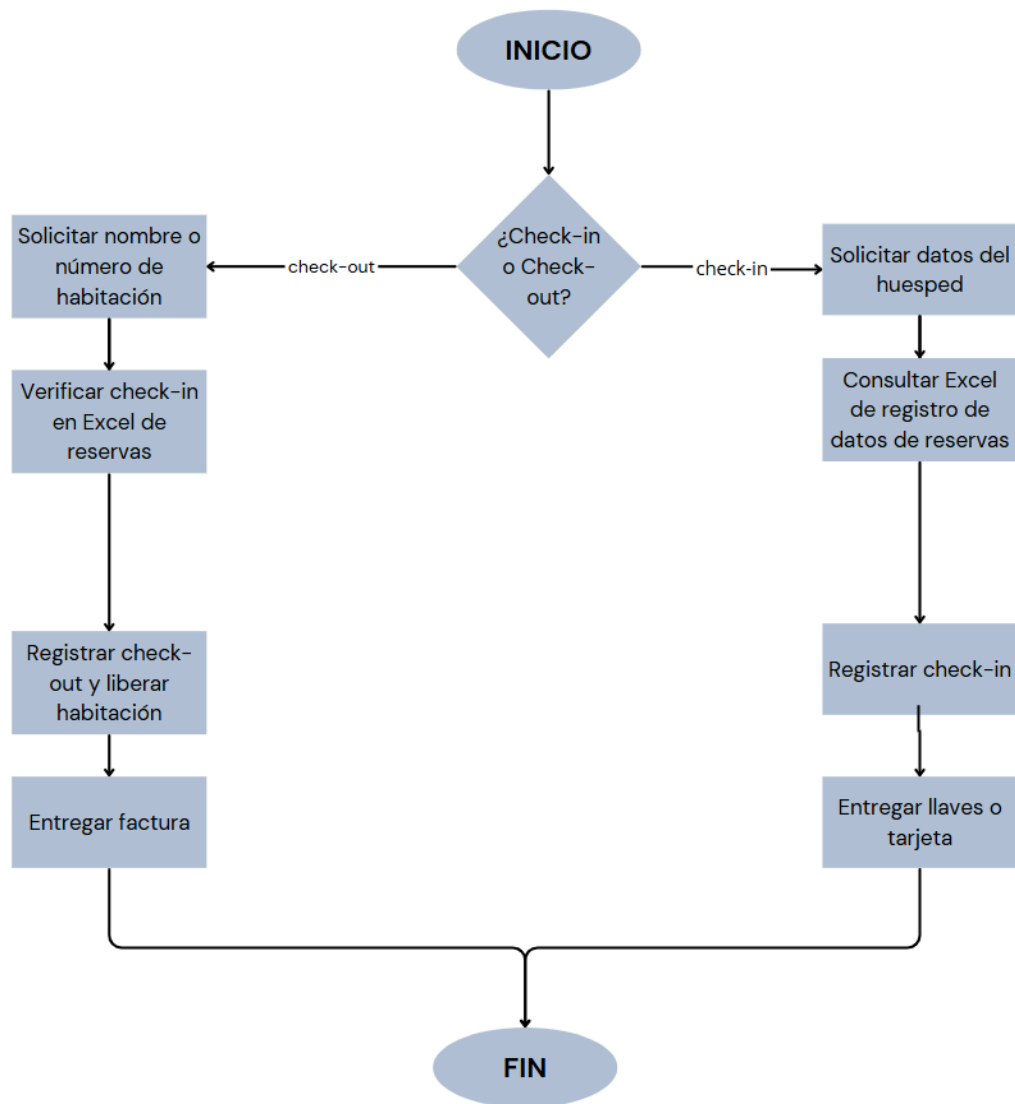
Actividad I.1.4: Identificar funciones realizadas en el área de aplicación.

Tabla específica de Funciones y Actividades del Área

Área	Puesto	Función	Actividad
Recepción	Jefe de Recepción	1. Supervisar al personal	- Asignar turnos. - Evaluar desempeño. - Capacitar al equipo.
		2. Garantizar calidad en la atención	- Revisar procesos de check-in y check-out. - Resolver quejas de huéspedes. - Validar reservaciones.
		3. Elaborar reportes del área	- Generar reportes diarios. - Informar a Dirección General. - Analizar estadísticas de ocupación.
	Recepcionista	1. Gestionar la llegada y salida de huéspedes	- Realizar check-in. - Registrar check-out. - Entregar llaves o tarjetas.
		2. Atender consultas y solicitudes	- Brindar información de servicios. - Atender llamadas. - Canalizar peticiones.
		3. Coordinar con otras áreas	- Avisar a limpieza sobre habitaciones. - Reportar incidencias a mantenimiento. - Informar disponibilidad al jefe.

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Diagrama de flujo para Recepcionista función 1. Gestionar la llegada y salida de huésped

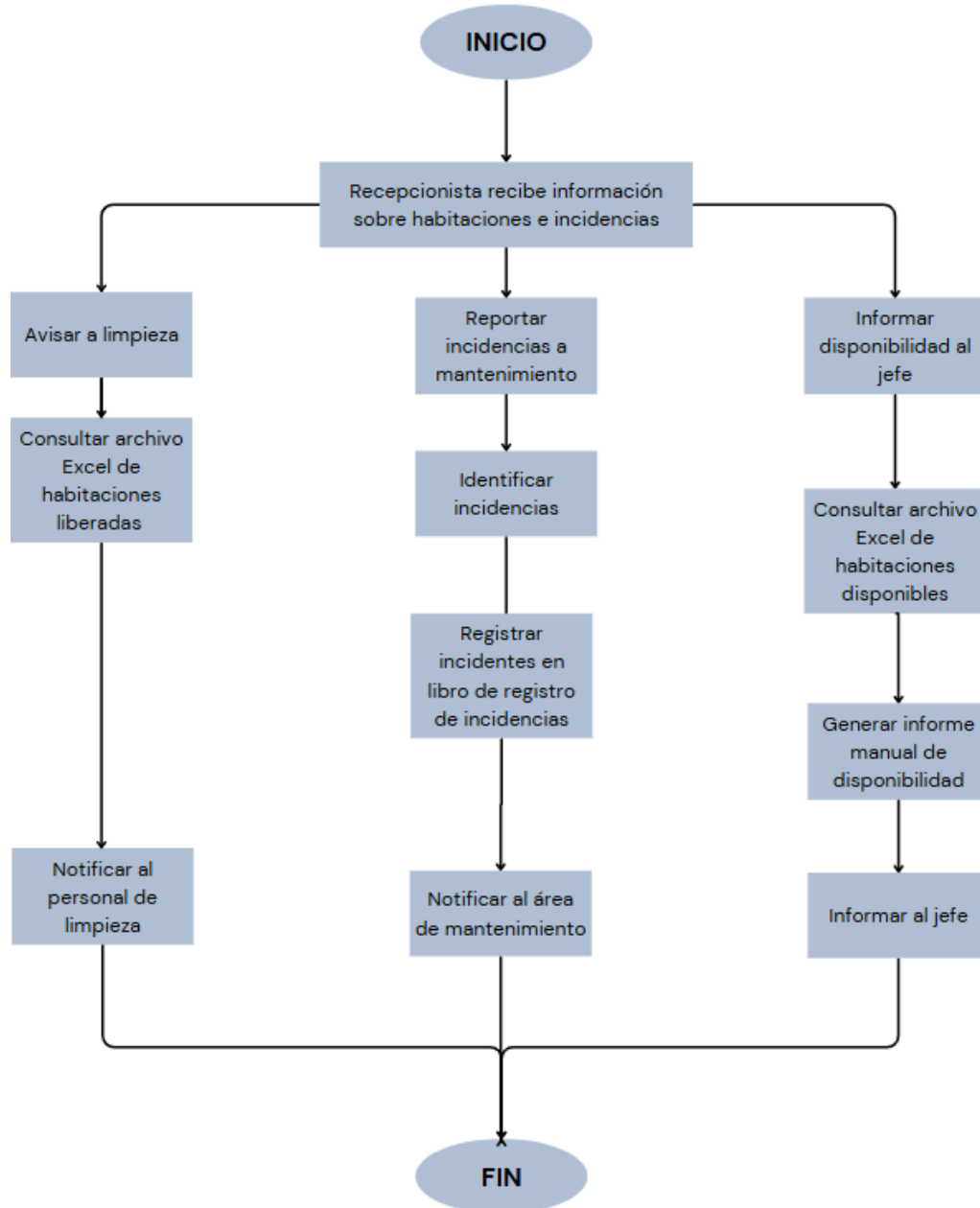


El proceso inicia al decidir si es *check-in* o *check-out*.

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Diagrama de flujo para Recepcionista función 2. Gestionar la llegada y salida de huéspedes

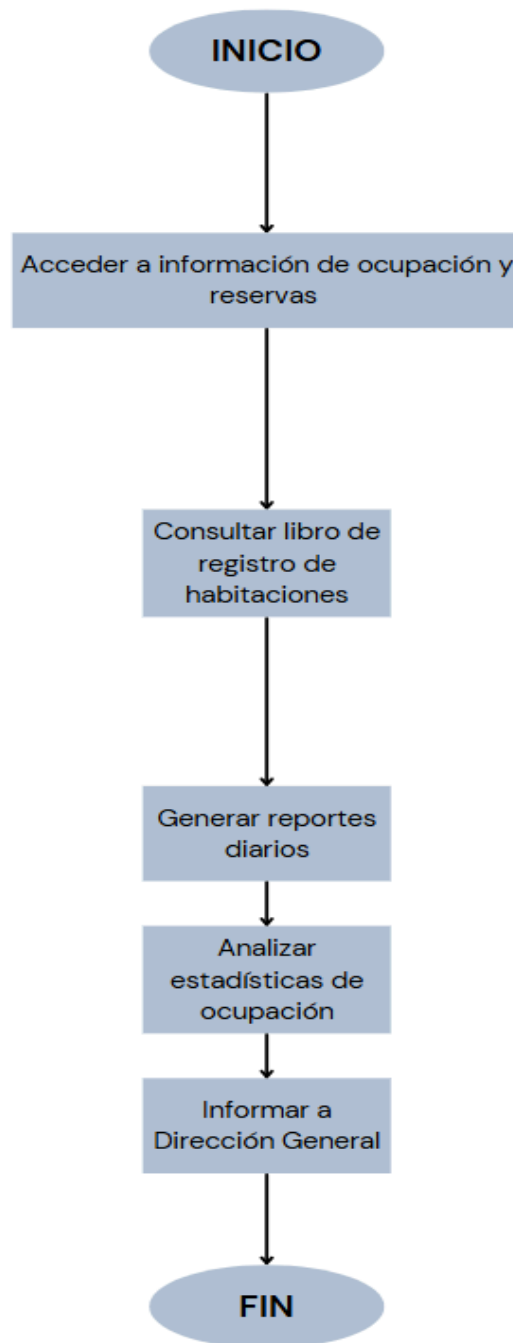
## Diagrama de flujo Recepcionista



El objetivo es Acceder a la información de reservas y ocupación.

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Diagrama de flujo para Recepcionista función 2. Gestionar la llegada y salida de huésped



El objetivo es Acceder a la información de reservas y ocupación.

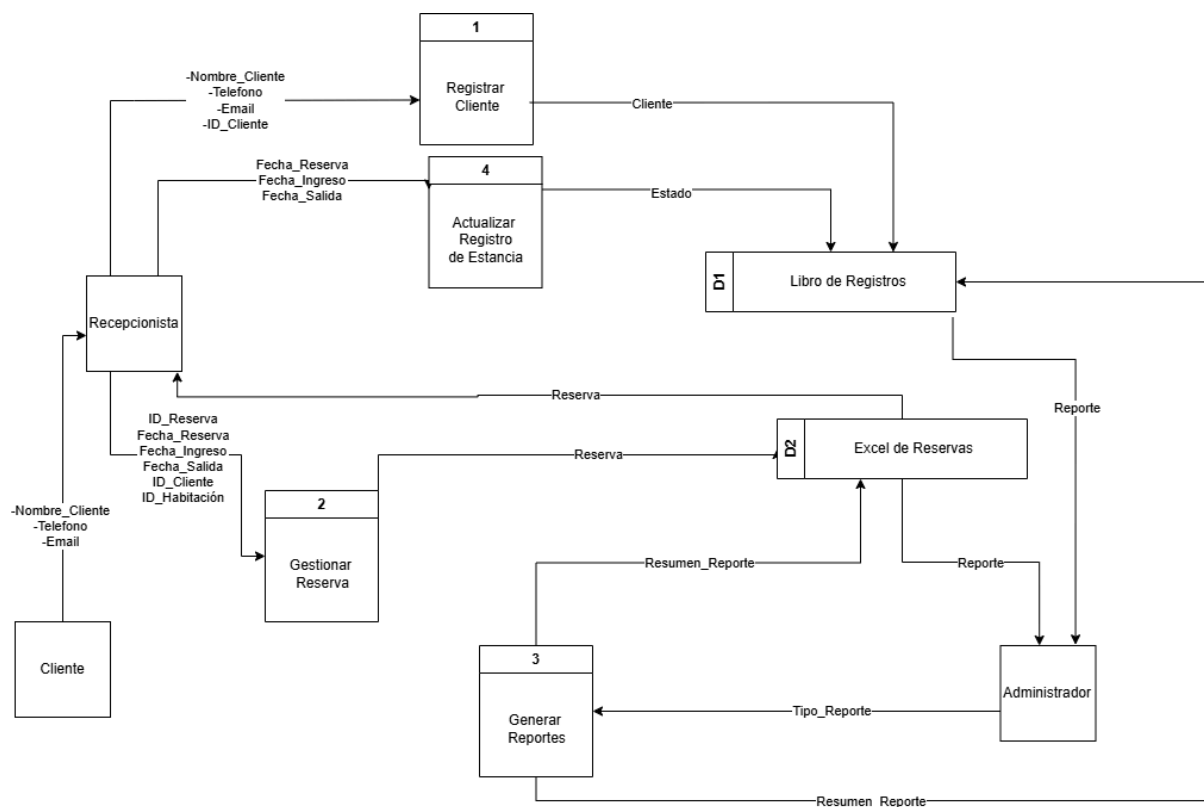
Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
Fase I. Análisis  
Actividad I.1.5: Diagramas de Flujo de datos de los procesos involucrados

Diagrama de Contexto:



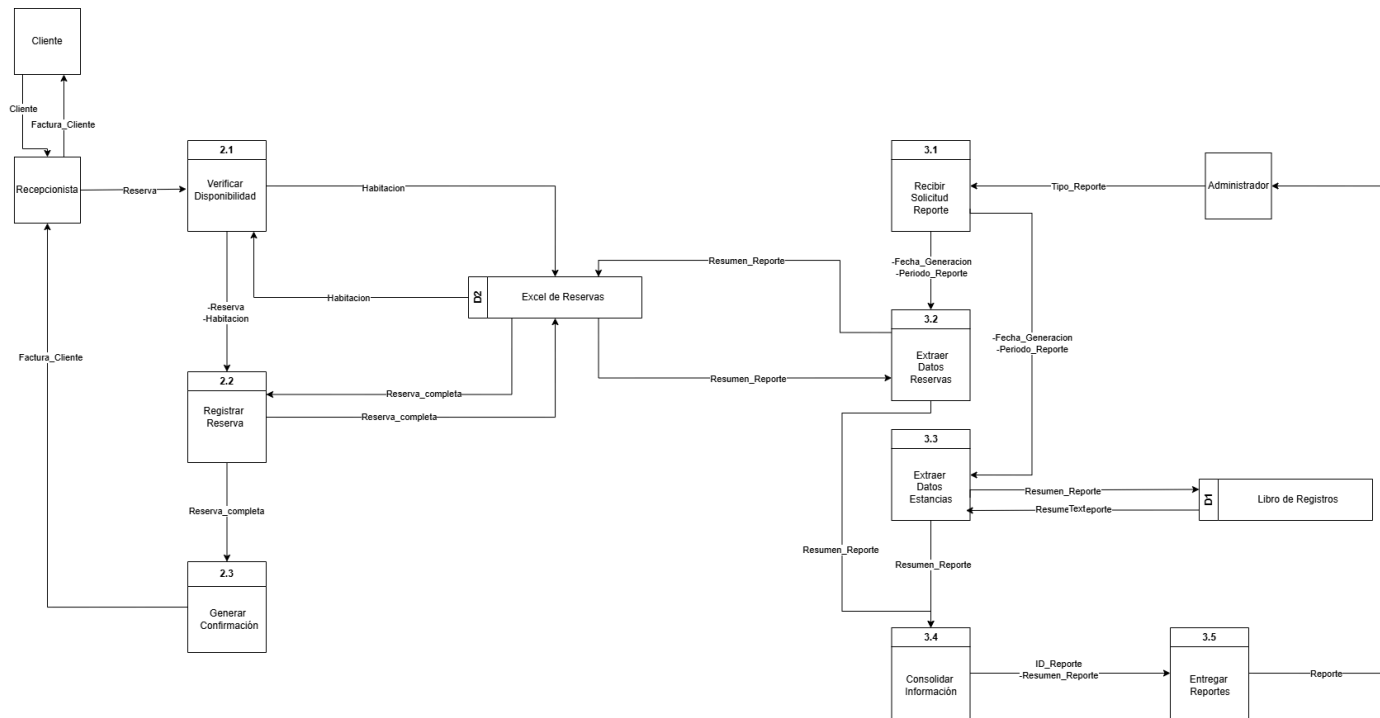
Diagrama de Flujo de Datos nivel 0:



Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
Fase I. Análisis  
Actividad I.1.5: Diagramas de Flujo de datos de los procesos involucrados

Diagrama de Flujo de Datos nivel 1:

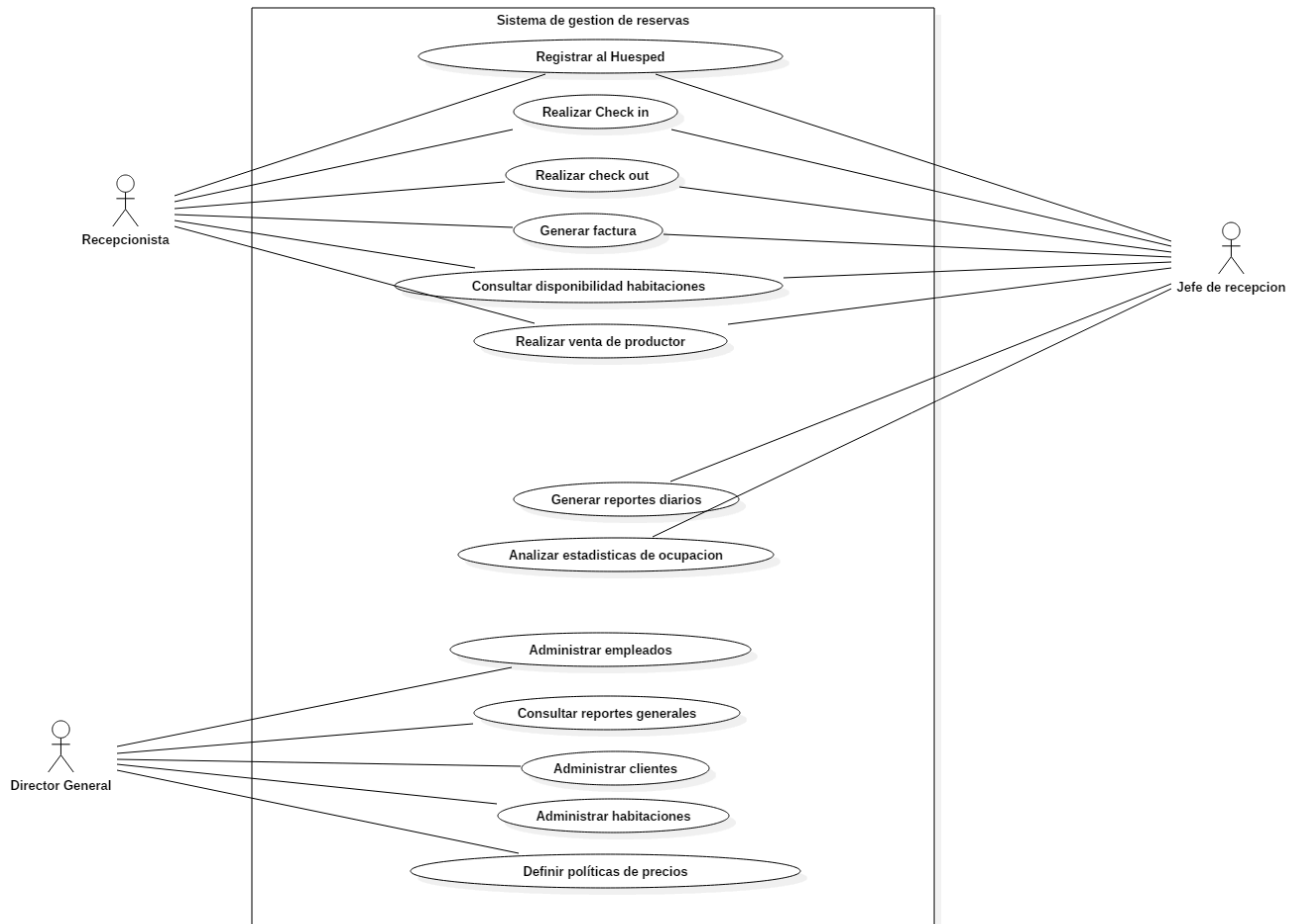


Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

## Sistema de Gestión de Reserva

### Fase I. Análisis

#### Actividad I.1.6: Identificar los procesos involucrados en el desarrollo del SI Diagrama de casos de uso del sistema



**Recepcionista:** Se encarga de las operaciones básicas del sistema, como registrar huéspedes, realizar Check in y Check out, generar facturas, consultar disponibilidad de habitaciones y vender productos.

**Jefe de Recepción:** Supervisa y analiza información, generando reportes diarios y revisando estadísticas de ocupación.

**Director General:** Administra el sistema a nivel estratégico, gestionando empleados, clientes y habitaciones, consultando reportes generales

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
Fase I. Análisis  
Actividad I.1.7: Recopilar todo tipo de documentos (Entrevistas)

Entrevista 1: Director General del Hotel

Fecha: 28 de agosto de 2025

Hora: 10:00 a.m.

Lugar: Oficina de Dirección General, Hotel Piragua

Duración aproximada de la entrevista:

Tipo de entrevista: Pirámide (cerradas → mixtas → abiertas)

Entrevistado: Lic. Alejandro Torres, Director General

Desarrollo de la entrevista

E: Buenos días, Lic. Torres. ¿Usted es el responsable de dirigir y supervisar todas las operaciones del hotel?

DG: Sí, todo lo relacionado con la operación del hotel pasa por mi supervisión.

E: ¿Se encarga también de tomar decisiones estratégicas del hotel?

DG: Exactamente, debo definir políticas y acciones que garanticen el crecimiento y la rentabilidad.

E: Actualmente, ¿cuenta con un sistema moderno para gestionar estas decisiones y coordinar las jefaturas?

DG: No, usamos principalmente hojas de Excel y reportes manuales. Cada jefe de área lleva su información por separado, así que coordinar se vuelve complicado y muchas veces los datos no coinciden.

E: Entonces, ¿cómo se asegura de que la coordinación entre jefaturas funcione correctamente?

DG: Debo organizar reuniones frecuentes y revisar cada reporte de forma manual. La falta de un sistema centralizado hace que a veces la información llegue tarde o con errores, y eso retrasa la toma de decisiones.

E: En cuanto a la representación del hotel frente a terceros, como agencias o inversionistas, ¿cómo lo maneja?

DG: Es un desafío. Mostrar cifras confiables requiere juntar todos los reportes manualmente. Las agencias y socios externos esperan datos precisos y actualizados, pero nuestro sistema actual no lo permite en tiempo real, lo que complica la imagen del hotel.

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24



Sistema de Gestión de Reserva  
Fase I. Análisis  
Actividad I.1.7: Recopilar todo tipo de documentos (Entrevistas)

E: Para finalizar, ¿qué mejoras considera prioritarias para optimizar la supervisión y coordinación de las operaciones?

DG: Necesitamos un sistema moderno y centralizado que nos permita ver en tiempo real la ocupación, reservas, ingresos y todas las operaciones. Eso facilitaría tomar decisiones estratégicas, coordinar a las jefaturas y representar al hotel con cifras confiables frente a terceros.

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
Fase I. Análisis  
Actividad I.1.7: Recopilar todo tipo de documentos (Entrevistas)

Entrevista 3: Jefe de Recepción

Fecha: 28 de agosto de 2025

Lugar: Oficina de Recepción, Hotel Piragua

Hora: 2:00 p.m.

Tipo de entrevista: Pirámide (cerradas → mixtas → abiertas)

Entrevistado: Lic. Daniel Morales, Jefe de Recepción

Desarrollo de la entrevista

E: Buenas tardes, Lic. Morales. ¿Usted es responsable de supervisar al personal de recepción y garantizar la atención al cliente?

JDR: Sí, esa es mi función principal. Me aseguro de que todos los recepcionistas cumplan con sus tareas y de que los huéspedes reciban un servicio adecuado desde su llegada hasta la salida.

E: Actualmente, ¿cuentan con un sistema digital moderno para gestionar la recepción y las reservas?

JDR: No, usamos hojas de cálculo y registros en papel. Esto hace que asignar tareas, controlar incidencias y validar procesos sea más lento y propenso a errores.

E: ¿Podría explicarme cómo asigna los turnos al personal de recepción?

JDR: Claro. Cada semana elaboro un calendario manual en Excel. Debo considerar la disponibilidad de cada recepcionista, los horarios de mayor ocupación y los días libres. Es un proceso tedioso porque cualquier cambio de última hora requiere rehacer parte del calendario y notificar personalmente a cada empleado.

E: Respecto a resolver incidencias, ¿cómo lo hace actualmente?

JDR: Cuando surge un problema —por ejemplo, un huésped reclama una reserva incorrecta o un error en la factura— debo buscar primero los registros en papel o en Excel para verificar la información. Luego coordino con recepción, contabilidad o limpieza según corresponda para resolver el inconveniente. Es un proceso que puede tardar mucho y depende de que todos los archivos estén actualizados.

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Actividad I.1.7: Recopilar todo tipo de documentos (Entrevistas)

E: ¿Y en cuanto a los procesos de check-in y check-out, cómo los valida?

JDR: Revisamos cada registro manualmente antes de entregar la habitación o cerrar la factura. Debemos asegurarnos de que la reserva esté confirmada, que los datos del cliente sean correctos y que no existan duplicados. Todo esto se hace a mano, lo que aumenta la posibilidad de errores y retrasa la atención al cliente, sobre todo en temporadas de alta ocupación.

E: Finalmente, ¿qué mejoras cree que serían útiles en la gestión de recepción?

JDR: Un sistema centralizado que gestione turnos, incidencias y procesos de check-in/check-out automáticamente nos permitiría ahorrar tiempo, reducir errores y ofrecer un mejor servicio al cliente. Con un sistema así, podríamos enfocarnos más en la atención y menos en la burocracia de los registros manuales.

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
Fase I. Análisis  
Actividad I.1.7: Recopilar todo tipo de documentos (Entrevistas)

Entrevista 4: Recepcionista

Fecha: 28 de agosto de 2025

Lugar: Mostrador de Recepción, Hotel Piragua

Hora: 4:00 p.m.

Tipo de entrevista: Pirámide (cerradas → mixtas → abiertas)

Entrevistada: Srita. Laura Pérez, Recepcionista

Desarrollo de la entrevista

E: Buenas tardes, ¿usted es responsable de atender a los huéspedes en su llegada, estancia y salida?

R: Sí, esa es mi función principal. Soy la primera persona que tiene contacto con los clientes cuando llegan al hotel y también los acompaño en todo el proceso hasta que se retiran.

E: ¿Utilizan actualmente un sistema moderno para llevar el control de reservas y check-in/check-out?

R: No, trabajamos con hojas de Excel y registros en papel. Es un sistema lento, poco práctico y en ocasiones se generan confusiones cuando hay cambios de último momento.

E: ¿Podría explicarme cómo registra actualmente las reservas?

R: Claro. Cuando un cliente llama o llega en persona, yo anoto sus datos en un formato de papel y después lo paso a una hoja de Excel. En ese archivo marco la fecha de entrada, salida, tipo de habitación y el nombre del huésped. Muchas veces, si otra compañera no revisa el archivo actualizado, se corre el riesgo de duplicar la habitación o no registrar bien una cancelación.

E: ¿Y cómo realiza los procesos de check-in y check-out?

R: Para el check-in, reviso en el registro impreso o en la hoja de Excel si la reserva está confirmada. Luego lleno a mano una ficha con los datos del huésped, su identificación y firma. Le entrego las llaves físicas y le explico las reglas del hotel. En el check-out, busco nuevamente el registro, verifico los días de estancia y calculo los cargos de forma manual, apoyándome a veces con calculadora. Luego elaboro la factura en Word o Excel y finalmente recojo las llaves.

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Actividad I.1.7: Recopilar todo tipo de documentos (Entrevistas)

E: En cuanto a brindar información y apoyo a los clientes, ¿cómo lo hace?

R: Siempre estoy disponible en el mostrador para resolver dudas sobre horarios, servicios del hotel o lugares cercanos. Por ejemplo, muchos huéspedes me preguntan sobre transporte, restaurantes o atracciones turísticas. Toda esa información la tengo en folletos impresos o en notas personales, ya que no contamos con un sistema centralizado que organice esta información.

E: ¿Qué dificultades encuentra con el sistema actual?

R: Lo más complicado es la falta de actualización en tiempo real. Si un cliente modifica su reserva y yo no me entero a tiempo, se generan confusiones. Además, la búsqueda de información es lenta y los huéspedes a veces deben esperar demasiado para que les resuelva una duda o complete un trámite.

E: Finalmente, ¿qué mejoras le gustaría tener en su trabajo?

R: Sería muy útil contar con un sistema que gestione las reservas automáticamente, que permita verificar en tiempo real la disponibilidad y que genere facturas de forma automática. Así podríamos atender más rápido a los clientes y evitar tantos errores manuales.

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
Fase I. Análisis  
Actividad I.1.7: Recopilar todo tipo de documentos (Entrevistas)

Análisis de las entrevistas

Director General (Lic. Alejandro Torres)

Actualmente: Coordinación basada en reportes manuales y reuniones frecuentes.

Problemas: Falta de un sistema centralizado → retrasos, errores, mala imagen frente a socios.

Necesidades: Sistema en tiempo real que integre ocupación, reservas, ingresos y operaciones.

Contadora (C.P. Mariana López)

Actualmente: Uso de Excel y papel para registros financieros.

Problemas: Información duplicada, cierres mensuales lentos, errores frecuentes.

Necesidades: Sistema automatizado para registrar ingresos/egresos y generar estados financieros.

Jefe de Recepción (Lic. Daniel Morales)

Actualmente: Supervisión manual del personal, turnos en Excel, incidencias en papel.

Problemas: Procesos lentos en check-in/check-out, duplicación de información, falta de control en turnos.

Necesidades: Sistema centralizado para gestión de turnos, incidencias y validación de reservas.

Recepcionista (Srita. Laura Pérez)

Actualmente: Reservas en papel + Excel, check-in/check-out manual, facturación en Word.

Problemas: confusiones por falta de actualización en tiempo real, procesos lentos, errores en reservas.

Necesidades: Sistema que gestione reservas en tiempo real y automatice facturación.

Jefe de Operaciones (Sr. Marcos Herrera)

Actualmente: Coordinación de limpieza y mantenimiento con listas impresas.

Problemas: retrasos en comunicación con recepción, falta de historial de incidencias.

Necesidades: sistema compartido para ver estado de habitaciones (ocupada, en limpieza, en mantenimiento, lista).

Jefa de Ventas (Lic. Daniela Torres)

Actualmente: Promociones en Word/Excel, convenios manuales.

Problemas: Falta de un CRM, información dispersa, clientes se enteran tarde de promociones.

Necesidades: Sistema de gestión de clientes/agencias con integración a reservas en línea.

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
Fase II. Diseño  
Actividad 2.1.1 Diseño de la estructura básica del SI

Diccionario de datos

Tabla de Usuario

Nombre del dato	Alias	Descripción	Tipo/Tamaño	Valores permitidos	Origen	Uso/Destino
ID_Usuario	Código usuario	Identificador único del usuario del sistema	Numérico(6)	000001–999999	Sistema (autogenerado)	Control de acceso
Nombre_Usuario	Login	Nombre usado para ingresar al sistema	Texto(20)	Sin espacios	Usuario	Login
Contraseña	Password	Clave secreta del usuario	Texto(64)	Encriptado	Usuario	Seguridad de acceso
Rol	Perfil	Tipo de usuario	Texto(15)	Administrador, Recepcionista	Sistema	Control de permisos

Tabla de Cliente

Nombre del dato	Alias	Descripción	Tipo/Tamaño	Valores permitidos	Origen	Uso/Destino
ID_Cliente	No. Cliente	Identificador único del cliente	Numérico(6)	000001–999999	Sistema	Relación con reservas
Nombre_Cliente	Nombre	Nombre completo	Texto(50)	Letras y espacios	Usuario	Reportes, facturación
Teléfono	–	Número de contacto	Texto(15)	Dígitos	Usuario	Comunicación
Email	Correo	Dirección de correo electrónico	Texto(50)	Formato email	Usuario	Confirmación de reservas

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
Fase II. Diseño  
Actividad 2.1.1 Diseño de la estructura básica del SI

**Tabla de Empleados**

Nombre del dato	Alias	Descripción	Tipo/Tamaño	Valores permitidos	Origen	Uso/Destino
ID_Empleado	No. Empleado	Identificador único del empleado	N Numérico(6)	000001–999999	Sistema	Nómina, control
Nombre_Empleado	Nombre	Nombre completo	T Texto(50)	Letras y espacios	Usuario	Gestión RRHH
Puesto	Cargo	Cargo del empleado	T Texto(30)	Recepcionista, Admin, Limpieza	Usuario	Organización
Salario	Sueldo	Pago mensual	N Numérico(10,2)	>=0	Usuario	Nómina

**Tabla de Habitación**

Nombre del dato	Alias	Descripción	Tipo/Tamaño	Valores permitidos	Origen	Uso/Destino
ID_Habitación	No. Hab	Identificador único de habitación	N Numérico(4)	0001–9999	Sistema	Asignación
Tipo_Habitación	Categoría	Clasificación	T Texto(15)	Sencilla, Doble, Suite	Usuario	Tarifas
Estado	Situación	Disponibilidad actual	T Texto(15)	Disponible, Ocupada, Limpieza	Sistema	Control operativo
Precio_Noche	Tarifa	Costo por noche	N Numérico(8,2)	>=0	Usuario	Facturación

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24



Sistema de Gestión de Reserva  
Fase II. Diseño  
Actividad 2.1.1 Diseño de la estructura básica del SI

**Tabla de Reserva**

Nombre del dato	Alias	Descripción	Tipo/Tamaño	Valores permitidos	Origen	Uso/Destino
ID_Reserva	Folio reserva	Identificador único de reserva	N Numérico(6)	000001–999999	Sistema	Control
Fecha_Reserva	–	Fecha de registro	Fecha	dd/mm/aaaa	Usuario	Seguimiento
Fecha_Ingreso	Check-in	Inicio de estadía	Fecha	dd/mm/aaaa	Usuario	Operación
Fecha_Salida	Check-out	Fin de estadía	Fecha	dd/mm/aaaa	Usuario	Facturación
ID_Cliente	Cliente	Cliente que reserva	N Numérico(6)	Existente	Sistema	Relación
ID_Habitación	Habitación	Habitación asignada	N Numérico(4)	Existente	Sistema	Control

**Tabla de Servicio**

Nombre del dato	Alias	Descripción	Tipo/Tamaño	Valores permitidos	Origen	Uso/Destino
ID_Servicio	No. Servicio	Identificador de servicio extra	N Numérico(4)	0001–9999	Sistema	Relación con ventas
Nombre_Servicio	Descripción	Nombre del servicio	T Texto(50)	Letras y espacios	Usuario	Facturación
Precio_Servicio	Costo	Costo unitario	N Numérico(8,2)	>=0	Usuario	Ventas

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
Fase II. Diseño  
Actividad 2.1.1 Diseño de la estructura básica del SI

**Tabla de Ventas**

Nombre del dato	Alias	Descripción	Tipo/Tamaño	Valores permitidos	Origen	Uso/Destino
ID_Venta	Folio venta	Identificador único	Numérico(6)	000001–999999	Sistema	Registro contable
Fecha_Venta	–	Fecha de la venta	Fecha	dd/mm/aaaa	Sistema	Control
ID_Servicio	Servicio	Relación con servicio	Numérico(4)	Existente	Sistema	Facturación
ID_Factura	Factura	Relación con factura	Numérico(6)	Existente	Sistema	Contabilidad

**Tabla de Inventario**

Nombre del dato	Alias	Descripción	Tipo/Tamaño	Valores permitidos	Origen	Uso/Destino
ID_Producto	No. Producto	Identificador único de producto	Numérico(6)	000001–999999	Sistema	Control inventario
Nombre_Producto	Descripción	Nombre del producto	Texto(50)	Letras y espacios	Usuario	Compras, ventas
Cantidad	Stock	Existencias disponibles	Numérico(6)	>=0	Usuario	Control almacén
Unidad	–	Unidad de medida	Texto(15)	Piezas, Litros, Cajas	Usuario	Compras
Precio_Unitario	Costo unitario	Costo por unidad	Numérico(8,2)	>=0	Usuario	Valorización inventario

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
Fase II. Diseño  
Actividad 2.1.1 Diseño de la estructura básica del SI

**Tabla de Reporte**

Nombre del dato	Alias	Descripción	Tipo/Tamaño	Valores permitidos	Origen	Uso/Destino
ID_Reporte	Folio Reporte	Identificador único para cada reporte generado en el sistema.	Númérico(6)	000001-999999	Sistema	Control y auditoría
Tipo_Reporte	Categoría	Clasifica el tipo de reporte (ej. Ocupación, Ingresos, Incidencias).	Texto(30)	Ocupación, Financiero, Incidencias	Usuario	Filtrado, Organización
Fecha_Generacion	Fecha Creación	Fecha y hora en que el reporte fue creado por el sistema.	Fecha	dd/mm/aaa	Sistema	Seguimiento y auditoría
Periodo_Reporte	Cobertura	Rango de fechas o periodo que cubre la información del reporte.	Texto(50)	Ej: "dd/mm/aaaa - dd/mm/aaaa"	Usuario	Contextualizar los datos
Resumen_Reporte	Contenido	Datos clave o resumen principal del contenido del reporte.	Texto(255)	Letras, números y espacios.	Sistema	Consulta rápida

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
Fase II. Diseño  
Actividad 2.1.1 Diseño de la estructura básica del SI

Estructura de datos

Usuario =

ID\_Usuario + Nombre\_Usuario + Contraseña + Rol

Cliente =

ID\_Cliente + Nombre\_Cliente + Email + (Teléfono)

Empleado =

ID\_Empleado + Nombre\_Empleado + Puesto + Salario

Habitacion = ID\_Habitacion + Tipo\_Habitacion + Estado + Precio\_Noche

Reserva = ID\_Reserva + Fecha\_Reserva + Fecha\_Ingreso + Fecha\_Salida +  
ID\_Cliente + ID\_Habitacion

Servicio = ID\_Servicio + Nombre\_Servicio + Precio\_Servicio

Venta = ID\_Venta + Fecha\_Venta + ID\_Servicio + ID\_Factura

Producto\_Inventario = ID\_Producto + Nombre\_Producto + Cantidad + Unidad +  
Precio\_Unitario

Reporte = ID\_Reporte + Tipo\_Reporte + Fecha\_Generacion + Periodo\_Reporte +  
(Resumen\_Reporte)

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
Fase II. Diseño  
Actividad 2.1.1 Diseño de la estructura básica del SI

**Descripción de flujo de datos**

Id: 1	
Nombre: Usuario	
Descripción: Contiene la información del nuevo usuario del sistema y se utiliza para actualizar el archivo maestro de usuarios, permitiendo su acceso controlado al sistema.	
Origen: Administrador	Destino: Proceso 1 – Gestión de Usuarios

Tipo de flujo de datos

Pantalla
----------

Estructura de datos que viaja con el flujo

Tiempo de orden lista:

Usuario = ID_Usuario + Nombre_Usuario + Contraseña + Rol	10/día
---	--------

El flujo se origina desde la interfaz de administración del sistema. La contraseña se encripta antes de almacenarse para garantizar la seguridad de acceso.

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
Fase II. Diseño  
Actividad 2.1.1 Diseño de la estructura básica del SI

Id: 2  Nombre: Cliente  Descripción: Contiene la información personal del cliente que se usa para crear o actualizar su registro en la base de datos y vincularlo con futuras reservas y facturación.	
Origen: Empleado (Recepcionista) / Cliente (Portal Web)	Destino: Proceso 2 – Gestión de Clientes

Tipo de flujo de datos

Formulario
------------

Estructura de datos que viaja con el flujo

Tiempo de orden lista:

Cliente = ID_Cliente + Nombre_Cliente + Email + (Teléfono)	10/día
---	--------

El sistema valida el formato del correo electrónico y la unicidad del ID\_Cliente antes de guardar la información.

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
Fase II. Diseño  
Actividad 2.1.1 Diseño de la estructura básica del SI

Id: 3	
Nombre: Reserva	
Contiene la información de la reserva realizada por el cliente. Se utiliza para actualizar los archivos maestros de reservas y habitaciones, y generar el folio de reserva.	
Origen: Cliente / Empleado (Recepcionista)	Destino: Proceso 3 – Gestión de Reservas

Tipo de flujo de datos

Formulario
------------

Estructura de datos que viaja con el flujo

Tiempo de orden lista:

Reserva = ID_Reserva + Fecha_Reserva + Fecha_Ingreso + Fecha_Salida + ID_Cliente + ID_Habitacion	8/hora
--	--------

El sistema verifica la disponibilidad de la habitación y la consistencia de las fechas antes de confirmar la reserva

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
Fase II. Diseño  
Actividad 2.1.1 Diseño de la estructura básica del SI

Id: 4  Nombre: Ventas  Descripción: Contiene los datos de la venta de un servicio o producto realizado a un cliente hospedado o externo, para su registro en facturación.	
Origen: Empleado (Recepcionista)	Destino: Proceso 4 – Gestión de Ventas y Servicios

Tipo de flujo de datos

Pantalla
----------

Estructura de datos que viaja con el flujo

Tiempo de orden lista:

Venta = ID_Venta + Fecha_Venta + ID_Servicio + ID_Factura	15/dia
---	--------

Cada venta genera un folio único y se asocia automáticamente con la factura correspondiente.

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24



Sistema de Gestión de Reserva  
Fase II. Diseño  
Actividad 2.1.1 Diseño de la estructura básica del SI

Id: 5	
Nombre: Inventario	
Descripción: Contiene la información de productos actualizada después de cada venta o compra, para mantener el control de existencias.	
Origen:Proceso 4 – Gestión de Ventas y Servicios	Destino:Proceso 5 – Control de Inventario

Tipo de flujo de datos

Interno
---------

Estructura de datos que viaja con el flujo

Tiempo de orden lista:

Producto_Inventario = ID_Producto + Nombre_Producto + Cantidad + Unidad + Precio_Unitario	
---	--

El sistema descuenta automáticamente las unidades vendidas y alerta cuando la cantidad llega a niveles mínimos.
---

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
Fase II. Diseño  
Actividad 2.1.1 Diseño de la estructura básica del SI

Id: 6	
Nombre:Reporte	
Descripción: Contiene los datos estadísticos o financieros generados por el sistema a partir de las operaciones diarias, para análisis y toma de decision	
Origen:Administrador / Dirección General	Destino:Proceso 5 – Control de Inventario

Tipo de flujo de datos

Informe
---------

Estructura de datos que viaja con el flujo

Tiempo de orden lista:

Reporte = ID_Reporte + Tipo_Reporte + Fecha_Generacion + Periodo_Reporte + (Resumen_Reporte)	1/diario
--	----------

Incluye indicadores de ocupación, ingresos, ventas e incidencias. Exportable a PDF o Excel.
---

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24

Sistema de Gestión de Reserva  
Fase II. Diseño  
Actividad 2.2.2 y 2.2.3 Diseño de las salidas y entradas

**Interfaces**

1. Interfaz Ingreso de usuario (Login)

2. Interfaz Registro Clientes (Recepcionista)

ID	NOMBRE	APELLIDO	CORREO	TELÉFONO	ACCIONES
1	Juan	Pérez	juan.perez@email.com	55-1234-5678	
2	Maria	García	maria.garcia@email.com	55-8765-4321	

Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24



Sistema de Gestión de Reserva  
Fase II. Diseño  
Actividad 2.2.2 y 2.2.3 Diseño de las salidas y entradas

5. Interfaz Vista Administrador



Integrantes	Revisor	Firma de revisor	Fecha
Acosta Hernández Víctor Guillermo Pérez Godínez Anthony Ramiro Pucheta Hernández Luis Fernando	Dr. Edgar Israel García Otamendi		20/10/24