**Situación actual:**

Proponemos mejorar un sistema de reservas de un establecimiento turístico, ya que actualmente las mismas, se realizan a través de llamadas telefónicas o emails, generando demoras, errores y mala organización.

Los clientes no tienen un acceso claro a la información de los servicios que presta el hotel, las habitaciones y precios.

El recepcionista no cuenta con un registro organizado de las reservas, horarios, fechas, por lo que esto no le permite gestionar su trabajo de manera eficiente.

Por último, la política de cancelación no está claramente definida ni accesible para los usuarios, genera confusión, conflictos y una pérdida de confianza en el servicio.

**Propuesta:**

**Buscamos mejorar la experiencia tanto del cliente como del personal del hotel,** implementando una plataforma digital que permita:

* Consultar los servicios del hotel de forma clara y actualizada.  
  Visualizar disponibilidad, tipos de habitaciones y tarifas.
* Realizar reservas en línea de manera rápida y segura.
* Permitir cancelaciones y modificaciones según políticas establecidas, con notificaciones automáticas al personal y al cliente.
* Contar con un sistema organizado de gestión de reservas para el personal del hotel.
* Generación de reportes estadísticos (ocupación mensual, tipo de habitación más solicitada, origen de las reservas, etc.), para la toma de decisiones basada en datos.
* Análisis económico de ingresos por reservas, comparativas entre temporadas, seguimiento de cancelaciones y no-shows.

Esto nos permitirá optimizar el tiempo, reducir errores y ofrecer una experiencia más moderna, cómoda y eficiente.

**Oportunidad del negocio:**

**Mercado en el que se compite.**

Nuestro sistema de reservas se encuentra en la industria hotelera.

Hoy en día, el turismo es muy competitivo ya que se incrementó la demanda de servicios de alojamiento y se busca reservar en línea por su comodidad y rapidez.

**Competimos con:**

* Plataformas de reservas en línea: Sitios web como Booking.com, Expedia, Airbnb, también agencias de viajes u otros sitios como Trivago, Turismocity, que permiten a los usuarios buscar y reservar habitaciones de hotel de manera rápida. Estas plataformas son populares entre los usuarios debido a su facilidad de uso y la variedad de opciones que ofrecen.
* Sistemas propios de reservas de otros hoteles: Muchos hoteles ya cuentan con sistemas propios para gestionar reservas, pero a menudo son complicados, poco intuitivos o no están completamente integrados con otros aspectos operativos del hotel.

**Oportunidad:**  
La creciente dependencia de plataformas digitales para la reserva de alojamiento presenta una oportunidad para ofrecer un sistema de reservas propio que permita a los hoteles gestionar reservas directamente, mejorar la relación con los clientes y reducir los costos asociados a las plataformas de terceros.  
También se logrará el aumento de la productividad del personal del hotel.  
Deseamos crear una plataforma **multilingüe (español, inglés, portugués, entre otros)** la cual representa una ventaja competitiva, permitiendo ampliar el alcance del hotel a nuevos mercados y mejorar la experiencia del usuario extranjero.

El Ambiente de Operación:

Lo crearemos para utilizarlo en el entorno digital de la web (compatible con todos los navegadores) del hotel, celulares, tablets, computadoras. Esto permite que el usuario pueda reservar en cualquier momento y lugar.

Decidimos tomar esta iniciativa ya que debido al crecimiento de otras plataformas anteriormente mencionadas, vemos algunas desventajas para la gestión propia de las reservas del establecimiento:

Sin un sistema de reservas adecuado, los hoteles enfrentan una serie de problemas operativos y comerciales que afectan su eficiencia y rentabilidad:

1. Gestión de Disponibilidad:  
   Sin un sistema de reservas en tiempo real, es fácil que un hotel se vea afectado por errores en la disponibilidad, lo que puede resultar en reservas duplicadas o "overbooking", lo que genera una mala experiencia para los clientes y pérdidas económicas para el hotel.
2. Dependencia de Plataformas de Terceros:  
   Los hoteles dependen en gran medida de las OTAs, lo que les obliga a pagar comisiones altas y les impide construir una relación directa con el cliente. Sin un sistema de reservas propio, el hotel pierde control sobre su imagen de marca y sobre la experiencia que ofrecen a sus clientes.
3. Dificultades en la Gestión de Precios:  
   Los sistemas actuales suelen tener precios fijos o no adaptables a la demanda. Sin un sistema avanzado, es difícil gestionar precios dinámicos en función de la demanda, la temporada o la ocupación, lo que limita las posibilidades de aumentar los ingresos en momentos clave.
4. Falta de Personalización en la Experiencia del Cliente:  
    Sin una plataforma personalizada, los hoteles no pueden ofrecer ofertas o servicios especiales a sus huéspedes basados en sus preferencias o historial de reservas. Esto puede llevar a una baja fidelización y menor satisfacción del cliente.
5. Ineficiencia Operativa:  
   Sin una integración con el sistema de gestión de propiedades del hotel, las reservas pueden gestionarse manualmente o con múltiples sistemas dispares, lo que reduce la eficiencia operativa y aumenta el riesgo de errores humanos, generando frustración tanto para los clientes como para el personal.

La oportunidad del negocio radica en desarrollar un sistema de reservas que permita al hotel reducir la dependencia de intermediarios, mejorar la eficiencia operativa, y ofrecer una experiencia de usuario superior. Esto no solo generará ahorros en comisiones, sino que también ayudará al hotel a mejorar la relación con los clientes, optimizar la gestión de precios dinámicos, y aumentar los ingresos mediante una mejor gestión de la ocupación y de las ofertas personalizadas. (propuesta)

En resumen, el sistema de reservas propio resolverá problemas clave que actualmente afectan tanto a la experiencia del cliente como a la rentabilidad del hotel, proporcionándole una ventaja competitiva en el mercado.

**Riesgos:**

#### **Aparición de Otros Productos Mejores que el Nuestro**

Descripción:  
 El mercado está en constante evolución y es posible que surjan nuevas soluciones tecnológicas o mejores plataformas de reservas que superen al sistema propuesto.  
Riesgo:  
 El sistema de reservas podría quedar desactualizado si no se mantienen actualizaciones continuas o si una nueva solución más innovadora y eficiente entra al mercado.  
 Si bien es un riesgo constante en la tecnología, la capacidad de adaptarse y mejorar el sistema con el tiempo puede mitigar este riesgo.  
Impacto:  
 Si un competidor lanza una plataforma superior que ofrezca mejores características (como integraciones más avanzadas, precios más competitivos o una mejor experiencia de usuario), esto podría reducir el interés en el sistema propio del hotel y desviar el tráfico hacia el competidor.

**Restricciones de Tiempo**  
La implementación del sistema de reservas puede estar sujeta a restricciones de tiempo, ya sea por limitaciones presupuestarias, de personal o de recursos.  
 La falta de tiempo para desarrollar, probar e implementar el sistema adecuadamente podría resultar en un producto defectuoso, mal diseñado o incompleto.  
 Si el proyecto no se entrega dentro del plazo estipulado, podría retrasarse la operación del sistema y generar pérdidas por las reservas no gestionadas correctamente o por la desconfianza de los usuarios en un sistema que no funciona bien.  
 Un retraso podría afectar la competitividad del hotel, pues el sistema no estaría disponible en el tiempo oportuno para aprovechar la temporada alta de turismo o eventos especiales.

**Resistencia al Cambio por Parte de los Usuarios**  
 Los huéspedes del hotel, que están acostumbrados al modo tradicional de reservar, como por ejemplo mail o teléfono, pueden oponerse a un nuevo sistema ya que no están familiarizados con las nuevas tecnologías.

**Resistencia al cambio por parte del personal del hotel.**

La implementación de un nuevo sistema de reservas también puede generar resistencia entre los empleados del hotel, especialmente aquellos que están acostumbrados a realizar las gestiones de forma manual o tradicional. Pueden percibir la tecnología como una amenaza a su rutina de trabajo, temer cometer errores al usar la plataforma o sentir inseguridad por la falta de conocimientos técnicos.

### **Análisis de la Visión**

**Funciones Principales del Sistema de Reservas**

1. **Reserva de Habitaciones en Línea**
   * Los **huéspedes podrán realizar reservas directamente en el sitio web** del hotel. El sistema permitirá a los usuarios seleccionar fechas de llegada y salida, elegir el tipo de habitación disponible y realizar la reserva sin necesidad de intermediarios.
2. **Confirmación**
   * Después de seleccionar una habitación y confirmar los detalles de la reserva, los usuarios podrán **realizar el pago en línea** mediante una pasarela de pago segura, para garantizar la reserva.Según la forma de pago, puede haber diferentes promociones y beneficios. (restricción del pago en línea, recepción)
3. **Gestión de Disponibilidad en Tiempo Real**
   * El sistema **actualiza automáticamente la disponibilidad de habitaciones** en tiempo real, evitando conflictos de reservas (overbooking) y permitiendo al personal del hotel gestionar las habitaciones de forma más eficiente.
4. **Visualización de Habitaciones y Tarifas**
   * Los **clientes podrán ver una lista de habitaciones disponibles** con sus características, tarifas y cualquier oferta especial que esté vigente. Esto incluye detalles sobre camas, vistas, servicios, entre otros. Las tarifas que se muestren deben aclarar qué régimen de comidas incluye.
5. **Gestión de Reservas y Modificaciones**
   * El sistema permitirá tanto a los **clientes del hotel modificar o cancelar reservas** dentro de los términos y condiciones establecidos.
6. **Sistema de Notificaciones Automáticas**
   * El sistema enviará **notificaciones automáticas** a los huéspedes y al personal del hotel sobre confirmaciones de reserva, recordatorios de llegada, y cualquier cambio o evento relevante relacionado con la estancia. Las notificaciones se enviarán por correo electrónico (y opcionalmente por otros canales como SMS o WhatsApp, según se configure).

**7 . Reportes económicos y estadísticos.**

El sistema incluirá un módulo de reportes que permitirá al personal del hotel acceder a informes detallados y actualizados sobre el rendimiento del establecimiento. Entre los reportes que se podrán generar se incluyen:

Estadísticas de ocupación (por tipo de habitación, por fecha, por temporada o por nacionalidad del huésped). Reportes económicos (ingresos generados por reservas, análisis de métodos de pago, descuentos aplicados y comparativas entre diferentes períodos). Historial de reservas y cancelaciones.  
Análisis de comportamiento del cliente: como duración promedio de la estadía, frecuencia de reservas o canal de origen (directo, redes sociales, etc.).

**Conclusión:**Las funciones principales del sistema de reservas están diseñadas para satisfacer las necesidades de los clientes, permitiendo un proceso de reserva ágil, eficiente y seguro. Estas funcionalidades ayudan a mejorar la **experiencia del huésped**, **reducir costos operativos** y aumentar la **rentabilidad** al minimizar las comisiones de terceros y optimizar la ocupación de las habitaciones.

### 

### **Análisis de los Stakeholders (Interesados) para el Sistema de Reservas de Hotel**

A continuación, se realiza un análisis detallado de los **stakeholders** o **interesados** principales para el sistema de reservas en el hotel. Cada perfil de los interesados está diseñado para identificar sus necesidades, expectativas y cómo el sistema impacta en ellos. Esto ayudará a reducir la probabilidad de requerimientos inesperados más adelante y optimizar la implementación del proyecto.

### **1. Ejecutivos del Hotel (Tomadores de Decisiones de Negocio)**

#### **Nombre del Interesado:**

**Propietarios del hotel / Gerentes Generales**

#### **Valor o Beneficios Percibidos:**

Aumento de la rentabilidad al reducir las comisiones de agencias de viajes online (OTAs).  
Mayor control sobre las tarifas y la disponibilidad de habitaciones.  
Mejora en la toma de decisiones gracias a los informes y análisis proporcionados por el sistema.  
Mayor eficiencia operativa al integrar las reservas directamente con otros sistemas del hotel (PMS, pagos, etc.).  
Mejora de la experiencia del huésped, lo que puede aumentar las tasas de repetición y fidelización de clientes.

#### **Actitudes hacia el Proyecto:**

Actitud positiva hacia la automatización de procesos que reduzcan costos y mejoren la eficiencia.

Interés en el retorno de inversión (ROI), con una expectativa de reducir costos operativos y aumentar las reservas directas.

Preocupación por el cumplimiento de plazos y la calidad del sistema.

#### **Funciones o Características que le Interesan Más:**

Gestión de disponibilidad y precios dinámicos.

Análisis de rendimiento, reportes de ocupación, ingresos y estadísticas clave.

Automatización de procesos, como confirmación de reservas y pago online.

Integración con otros sistemas del hotel (PMS, sistema de pagos, etc.).

#### 

#### **Restricciones a Tener en Cuenta:**

* Restricciones de presupuesto para la implementación del sistema.
* Restricciones de tiempo para el desarrollo y lanzamiento, especialmente en temporadas de alta demanda.
* Cumplimiento de estándares de seguridad y normativas.

#### **Nombre del Interesado:**

* **Huéspedes del hotel (clientes)**

#### **Valor o Beneficios Percibidos:**

* Facilidad y conveniencia para realizar reservas directamente en línea.
* Mejor experiencia de usuario, con un proceso de reserva intuitivo y opciones de pago seguras.
* Ofertas exclusivas, descuentos o paquetes que solo están disponibles al reservar directamente con el hotel.
* Mayor transparencia en la disponibilidad y tarifas de las habitaciones.

#### **Actitudes hacia el Proyecto:**

* Actitud positiva, especialmente si pueden obtener tarifas competitivas o beneficios adicionales al reservar directamente con el hotel.
* Interés en la facilidad y rapidez del proceso de reserva.
* Preocupaciones sobre la seguridad en los pagos en línea y la confidencialidad de sus datos personales.

#### **Funciones o Características que le Interesan Más:**

* Sistema de reserva fácil de usar.
* Opciones de pago online seguras y confiables.
* Confirmaciones automáticas y notificaciones sobre el estado de la reserva.  
  Acceso a ofertas especiales o promociones solo para reservas directas.

#### **Restricciones a Tener en Cuenta:**

* Acceso desde diferentes dispositivos (móviles, tabletas, computadoras de escritorio).
* Cumplimiento con las normativas de privacidad y protección de datos.

**3. Personal del Hotel (Usuarios Internos)**

#### **Nombre del Interesado:**

* **Recepcionistas / Personal de Front Desk**
* **Gerentes de Operaciones y Administradores del Hotel**

#### **Valor o Beneficios Percibidos:**

* Mejor gestión de las reservas, sin la necesidad de intervenir manualmente, reduciendo la carga de trabajo administrativo.
* Reducción de errores en la entrada de datos y confirmación de reservas.  
  Acceso centralizado a la información de los huéspedes, mejorando la atención al cliente.  
  Automatización de tareas repetitivas (confirmaciones, pagos) lo que permite al personal enfocarse en atención al cliente y otros aspectos operativos.
* Mayor eficiencia en la gestión de habitaciones y disponibilidad en tiempo real.

#### **Actitudes hacia el Proyecto:**

* Actitud positiva hacia la mejora en la eficiencia y automatización de procesos.
* Preocupación por la facilidad de uso del sistema y la capacitación necesaria para utilizarlo correctamente.
* Interés en la reducción de tareas manuales y la mejora de la comunicación interna.

#### **Funciones o Características que le Interesan Más:**

* Gestión de reservas centralizada y fácil acceso a la información de los clientes.
* Notificaciones automáticas sobre nuevas reservas o cambios en las existentes.
* Visualización en tiempo real de la disponibilidad de habitaciones.
* Sistema de informes para verificar ocupación y rendimiento.

#### **Restricciones a Tener en Cuenta:**

* Capacitación adecuada para el personal en el uso del sistema.
* Compatibilidad del sistema con otros programas utilizados en el hotel (PMS, gestión de pagos, etc.).  
  Interfaz fácil de usar y accesible para personal sin experiencia técnica.

**Proveedores de Tecnología (Desarrolladores y Proveedores de Software)**

#### **Nombre del Interesado:**

* **Desarrolladores o programadores.**

#### **Valor o Beneficios Percibidos:**

* Oportunidad de generar ingresos por el desarrollo e implementación del sistema.
* Mayor prestigio y visibilidad en el mercado si el sistema tiene un desempeño exitoso.  
  Oportunidad de ofrecer mantenimiento y soporte continuo como parte del servicio.

#### **Actitudes hacia el Proyecto:**

* Actitud positiva hacia la creación de un sistema personalizado para el cliente.
* Preocupación por las especificaciones claras y un cronograma de trabajo definido.
* Interés en la estabilidad del sistema para evitar problemas a largo plazo.

#### **Funciones o Características que le Interesan Más:**

* Requerimientos técnicos claros del sistema.
* Escalabilidad y mantenimiento del sistema a largo plazo.

#### **Restricciones a Tener en Cuenta:**

* Limitaciones de presupuesto y tiempo para el desarrollo del sistema.
* Cumplimiento con los requisitos de seguridad y privacidad de los datos.

### **Resumen de los Stakeholders y sus Necesidades**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stakeholder** | **Valor/Beneficio Percibido** | **Actitudes** | **Funciones de Interés** | **Restricciones** |
| **Ejecutivos del Hotel** | Aumento de rentabilidad, mayor control sobre tarifas, mejora en la toma de decisiones, eficiencia operativa. | Actitud positiva, foco en ROI, preocupación por plazos y calidad. | Gestión de disponibilidad, análisis de rendimiento, integración con sistemas existentes. | Presupuesto, tiempo, cumplimiento de normativas. |
| **Huéspedes del Hotel (Clientes)** | Facilidad para reservar, mejores precios, seguridad en el pago, transparencia. | Actitud positiva, interés en facilidad de uso y seguridad. | Reserva en línea, opciones de pago, confirmaciones automáticas, ofertas especiales. | Acceso desde dispositivos, privacidad de datos, opciones de pago variadas. |
| **Personal del Hotel (Internos)** | Reducción de carga administrativa, mayor eficiencia, automatización de tareas, mejora en atención al cliente. | Actitud positiva hacia la automatización, preocupación por facilidad de uso y capacitación. | Gestión centralizada de reservas, notificaciones automáticas, informes de rendimiento. | Capacitación, compatibilidad con otros sistemas, interfaz fácil de usar. |
| **Proveedores de Tecnología** | Oportunidad de ingresos, prestigio, mantenimiento y soporte a largo plazo. | Actitud positiva, preocupación por especificaciones claras y cronograma. | Requerimientos técnicos, integración, escalabilidad y mantenimiento del sistema. | Presupuesto y tiempo limitados, seguridad y privacidad de datos. |

### **Conclusión:**

Un análisis claro de los **stakeholders** ayuda a entender las expectativas y necesidades de las personas involucradas o afectadas por el proyecto, permitiendo gestionar de manera efectiva los riesgos y posibles conflictos. Establecer un enfoque colaborativo con los **ejecutivos**, **clientes** y **empleados del hotel**, así como los **proveedores tecnológicos**, será clave para el éxito de la implementación del sistema de reservas y para asegurar que se cumplan los objetivos del proyecto.

### 

### **REQUERIMIENTOS FUNCIONALES;**

1. **Registrar una reserva**: el sistema debe permitir crear una reserva con datos del cliente, fechas de entrada y salida, tipo de habitación, etc.
2. **Consultar disponibilidad**: verificar qué habitaciones están disponibles en un rango de fechas.
3. **Modificar o cancelar reservas**. El sistema debe permitir modificar o dar de baja una reserva.
4. **Registrar nuevas habitaciones**: número, tipo (individual, doble, suite), precio, estado (disponible, ocupada, en mantenimiento).
5. **Actualizar estado de habitación**: automáticamente según reservas o manualmente (ej: por limpieza o mantenimiento).
6. **Registrar clientes**: nombre, documento, teléfono, correo, historial de reservas.
7. **El sistema debe buscar cliente por nombre o documento**.

### 

### 

### 

1. **El sistema debe generar factura**: al hacer check-out, con detalle de habitación, noches, impuestos, servicios adicionales.
2. **El sistema debe registrar pagos**: efectivo, tarjeta, etc.
3. **El sistema debe mostrar el historial de pagos por cliente**.
4. **Reporte de ingresos**: el sistema debe permitir ver los ingresos diarios, mensuales,a anuales.

### **REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES**

1. Las operaciones como búsqueda de disponibilidad o registro de reservas deben ejecutarse en menos de 2 segundos.
2. El sistema debería poder adaptarse al crecimiento del hotel (más habitaciones, más clientes).
3. sistema debe tener roles de usuario (ej: recepcionista, administrador) y pedir credenciales.
4. El sistema debe ofrecer protección a los datos del cliente (nombre, documento, etc.) Deben guardarse de forma segura (por ejemplo, en una base de datos con acceso restringido).
5. El sistema debe haber copias de seguridad periódicas de los datos.
6. El sistema debe tener una interfaz intuitiva, ya que es fácil de usar para personal sin conocimientos técnicos.
7. Que sea fácil de modificar o actualizar partes específicas del sistema (por ejemplo, cambiar precios sin tocar todo el código).
8. El sistema debe tener compatibilidad con distintos sistemas operativos

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 

### 