

**HOTEL ENRICAR\*\***

**ESTUDIO Y GESTIÓN DE EMPRESAS  
HOTELERAS**

**TRABAJO FINAL INTEGRADOR**

**INTEGRANTES:**

**ELIAS JORGE KHALIL;**

**AGUIRRE CAMBERA ROBUSTIANO;**

**CANO MARIA LUJÁN;**

**GUZMÁN JUAN MARCOS.**

**COMISIÓN: 2K3**

# ÍNDICE

## ETAPA 1

### DOCUMENTO DE LA EMPRESA:

#### INTRODUCCION:

MISION

VISION

OBJETIVOS Y VALORES

#### ORGANIZACION

#### ORGANIGRAMA

### DESCRIPCION DEL PROCESO DE NEGOCIO

#### MODELO DEL NEGOCIO CON EL BPD

#### ANEXOS

## ETAPA 2

### ESPECIFICACIÓN COMPLEMENTARIA:

#### INTRODUCCIÓN:

PROPOSITO

ALCANCE

REFERENCIAS

#### REGLAS DE DOMINIO

### INFORMACIÓN EN DOMINIO DE INTERES:

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

#### VISION:

#### INTRODUCCIÓN

PROPOSITO

ALCANCE

DEFINICIONES, ACRÓNIMOS Y ABREVIACIONES

ORIENTACION: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA/OPORTUNIDAD

DESCRIPCIÓN DEL PERSONAL INVOLUCRADO [STAKEHOLDERS]:

RESUMEN DEL PERSONAL INVOLUCRADO [NO USUARIOS]

RESUMEN DE USUARIOS

VISIÓN GENERAL DEL PRODUCTO [SISTEMA DE INFORMACIÓN]

RESUMEN DE LAS CARACTERISTICAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

### **ETAPA 3**

CASOS DE USO:

REGISTRAR RESERVA

REGISTRAR ASISTENCIA DEL PERSONAL

DIAGRAMAS DE CASOS DE USO

PROTOTIPOS NO OPERACIONALES:

PANTALLA PRINCIPAL

MENÚ PRINCIPAL

PANTALLA “REGISTRAR RESERVAS”

PANTALLA “REGISTRAR ASISTENCIA”

MODELO DE DOMINIO

DIAGRAMAS DE SECUENCIA:

REGISTRAR RESERVA

REGISTRAR ASISTENCIA

CONTRATOS DEL SISTEMA:

CONT01 – REGISTRAR DATOS DEL CLIENTE

CONT02 – CONSULTAR OCUPACIÓN

DIAGRAMA DE TRANSICIÓN DE ESTADOS

MODELO DE ANÁLISIS

### **ETAPA 4**

GLOSARIO:

INTRODUCCIÓN :

PROPÓSITO

ALCANCE

REFERENCIAS

DEFINICIONES

DICCIONARIO DE DATOS

INFORME DE VIABILIDAD:

VIABILIDAD TÉCNICA:

RECURSOS DE HARDWARE

RECURSOS DE SOFTWARE

VIABILIDAD ECONÓMICA:

ESTIMACIÓN DE COSTOS DE HARDWARE

ESTIMACIÓN DE COSTOS DE SOFTWARE A ADQUIRIR

ESTIMACIÓN DE COSTOS DE DESARROLLO

ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PERSONAL

VIABILIDAD OPERACIONAL

GESTIÓN DEL PROYECTO

ESTUDIO DE RIESGO DEL PROYECTO – DIAGRAMA DE GANTT

CONCLUSION

BIBLIOGRAFIA

# ETAPA 1

## DOCUMENTO DE LA EMPRESA

### INTRODUCCIÓN

#### HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

Nuestra historia comenzó en 1978, cuando mis abuelos, Rosa del Pino y Enrique Elías, compraron un terreno en la calle Chacabuco al 200, en Termas de Río Hondo, Santiago del Estero. Con mucho esfuerzo y un gran espíritu emprendedor, construyeron allí un pequeño residencial con apenas diez habitaciones. Era un lugar sencillo, donde lo más importante era ofrecer descanso y un desayuno casero preparado con cariño.

Con el tiempo, el sueño fue creciendo. En 1984, mis abuelos junto a mi padre decidieron ampliar el hotel, pasando de 10 a 30 habitaciones. A pesar del crecimiento, nunca perdieron esa esencia familiar ni el trato cercano que los caracterizaba.

En 1994, tras el fallecimiento de mi abuela, mi papá tomó las riendas del hotel. Durante más de treinta años, lo dirigió con pasión y compromiso. Muchos lo recuerdan por su calidez, su atención personalizada y el ambiente tranquilo que supo mantener con tanto cuidado.

Yo crecí en este hotel, corriendo por los pasillos, aprendiendo desde chica lo que significa recibir a alguien con los brazos abiertos. En 2024, mi papá decidió dar un paso al costado y me pasó la posta a mí y a mis hermanos. Hoy somos nosotros quienes llevamos adelante este lugar que es mucho más que un hotel: es parte de nuestra historia y de nuestra familia.

Seguimos trabajando con el mismo amor de siempre, incorporando nuevos servicios y comodidades, pero sin perder jamás el espíritu con el que todo empezó.

#### MISIÓN

En Nuestro hotel, tenemos la misión de brindar a cada huésped una experiencia de alojamiento cálida, confortable y auténtica, basada en la hospitalidad familiar que nos caracteriza desde nuestros inicios. Nos esforzamos por combinar la tradición con la modernidad, ofreciendo servicios de calidad, atención personalizada y un ambiente tranquilo que invite al descanso y al disfrute.

#### VISIÓN

Nuestra visión es seguir creciendo y ampliando nuestras instalaciones para llegar a nuevos públicos y responder a las distintas necesidades del mercado. Nuestro objetivo es convertirnos en un hotel de referencia en Termas de Río Hondo, reconocido no solo por la calidad de nuestros servicios, sino también por el compromiso genuino con cada huésped.

Queremos que quienes nos eligen no solo encuentren un lugar para hospedarse, sino también una experiencia cálida y cercana, donde se sientan parte de nuestra casa.

## **OBJETIVOS Y VALORES**

### **OBJETIVOS:**

Elevar nuestra categoría hotelera, con el objetivo de alcanzar una mayor clasificación por estrellas.

Ampliar nuestras instalaciones, tanto en cantidad de habitaciones como en espacios comunes, para mejorar la experiencia de nuestros huéspedes.

Incorporar nuevos servicios de bienestar, como una piscina techada, un spa y un sauna, que aporten confort y relax durante todo el año.

Crear una sala de juegos integral, pensada para todas las edades, que fomente el disfrute y el entretenimiento en familia.

### **VALORES:**

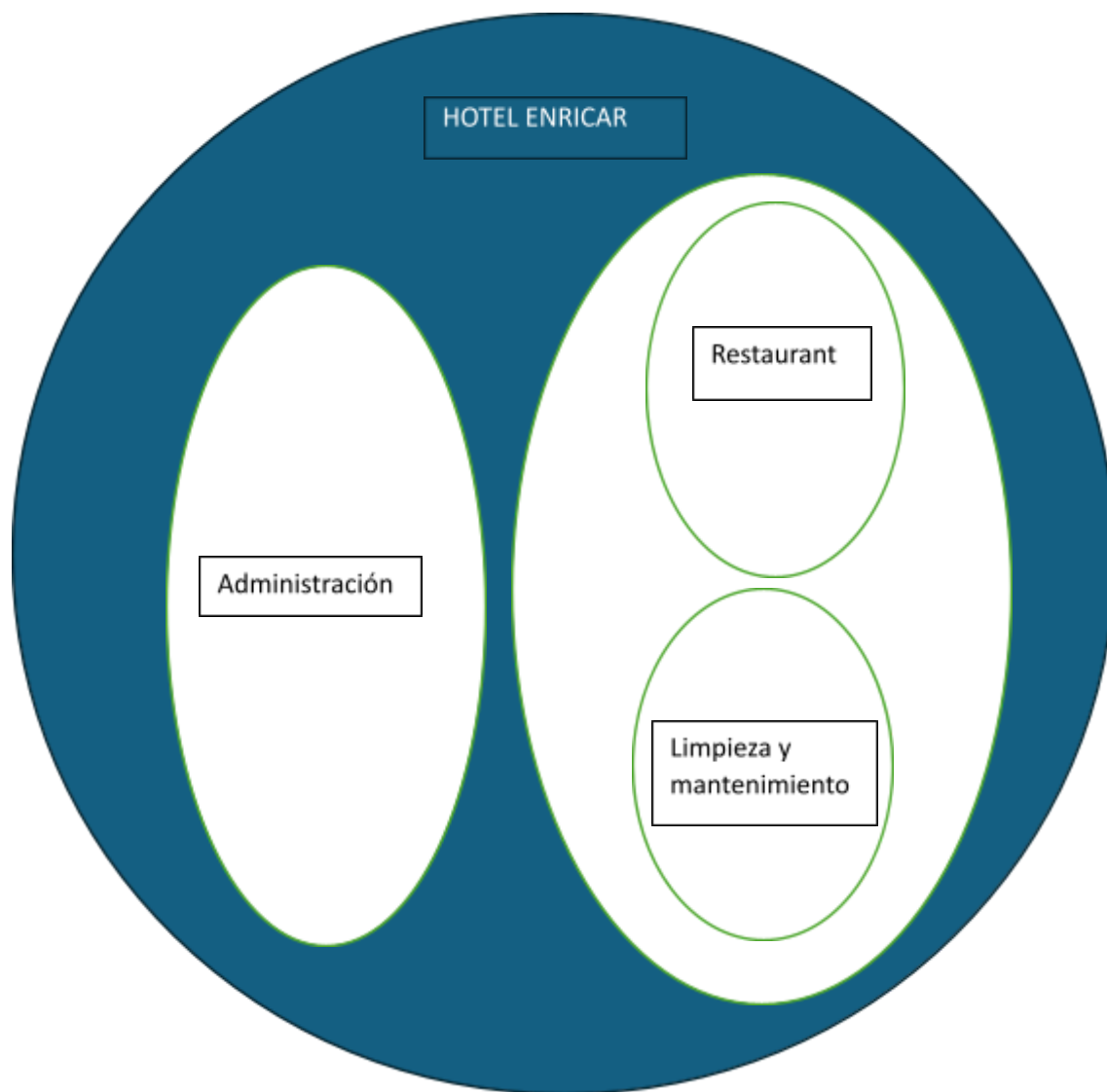
Respeto: Creemos en el valor de tratar a todos con consideración, amabilidad y empatía, sin excepción.

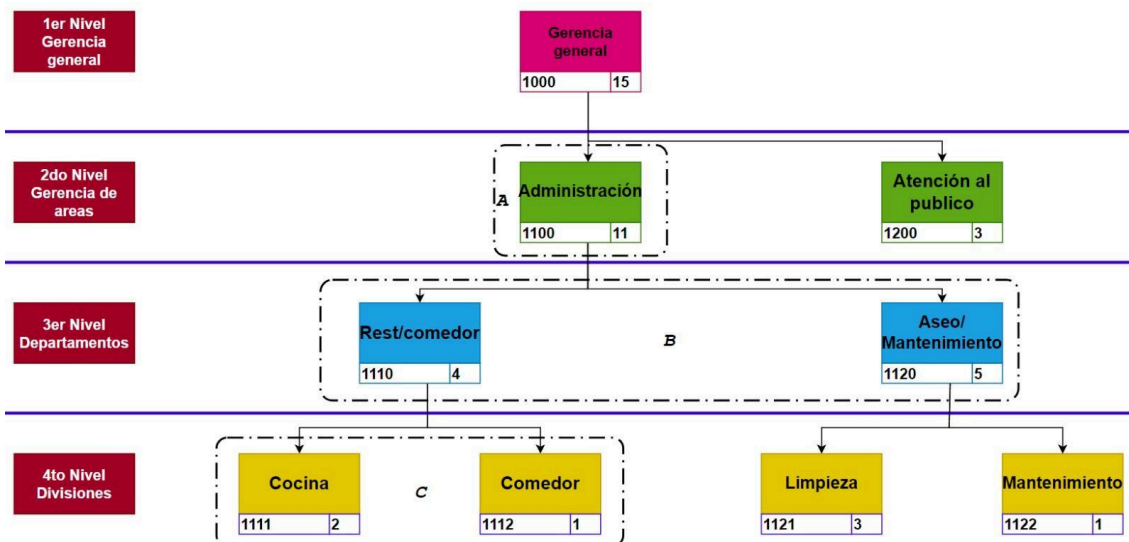
Compañerismo: Promovemos un ambiente de colaboración, apoyo mutuo y buen trato, dentro y fuera del hotel.

## **ORGANIZACIÓN**

### **DETERMINE EL LIMITE Y ALCANCE DEL SISTEMA DE ESTUDIO**

El alcance de nuestro caso de estudio es: Consultas sobre disponibilidad (agencias/particulares). Reservas efectuadas (particular/agencia). Desde el inicio del hospedaje, servicios contratados (Desayuno, media pensión, pensión completa, spa, cena show, actividades de recreación), fin del hospedaje. Compra de suministros y materia prima.





**Tipo de estructura organizacional:** Lineal Funcional.

**Departamentalización:**

A: por funciones empresariales.

B: por funciones básicas.

C: por producto.

#### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE NEGOCIO

Descripción general del proceso de negocios:

En el proceso de reserva y alojamiento del HOTEL ENRICAR \*\* intervienen los recepcionistas (perteneciente a atención al público) y el cliente.

A continuación, describiremos los pasos:

##### 1) Consultar disponibilidad:

**Virtual:** El cliente se comunica a través de un medio (número fijo, redes sociales, WhatsApp). Consultando respecto a disponibilidad para fechas específicas y ciertas cantidades de personas y servicios.

**Presencial:** cliente se apersona en las instalaciones consultando sobre disponibilidad, cantidad de días y servicios a contratar.

##### 2) Verificar disponibilidad:

**Virtual:** los recepcionistas consultan al cliente sobre la fecha, cantidad de personas, comenta sobre los servicios, así como también de las instalaciones. Verifica que haya disponibilidad para la reserva (lo hace a través del libro de reservas), comenta promociones y descuentos, e informa los métodos de pago, atención al público explica



como realizar la confirmación de reserva, que consiste en realizar una transferencia bancaria. Realiza y envía el presupuesto,

Presencial: el método es igual, pero el cliente tiene la opción de ver las instalaciones y en su mayoría estas reservas tienen ocupación inmediata.

### **3) Confirmación de reserva:**

Virtual: El Cliente realiza la transacción bancaria y envía el comprobante a atención al público.

Presencial: El cliente señala la habitación y la reserva queda efectuada en el momento.

### **4) Reserva efectuada:**

Virtual: Atención al público verifica la transferencia, toma los datos de la persona que está realizando la reserva (nombre completo, DNI, número de teléfono y mail); plasma estos datos en el libro de reservas.

De inmediato se bloquean las habitaciones a nombre del cliente que efectuó la reserva; se especifican los servicios contratados por los PAX y se informa al cliente que la reserva fue efectuada.

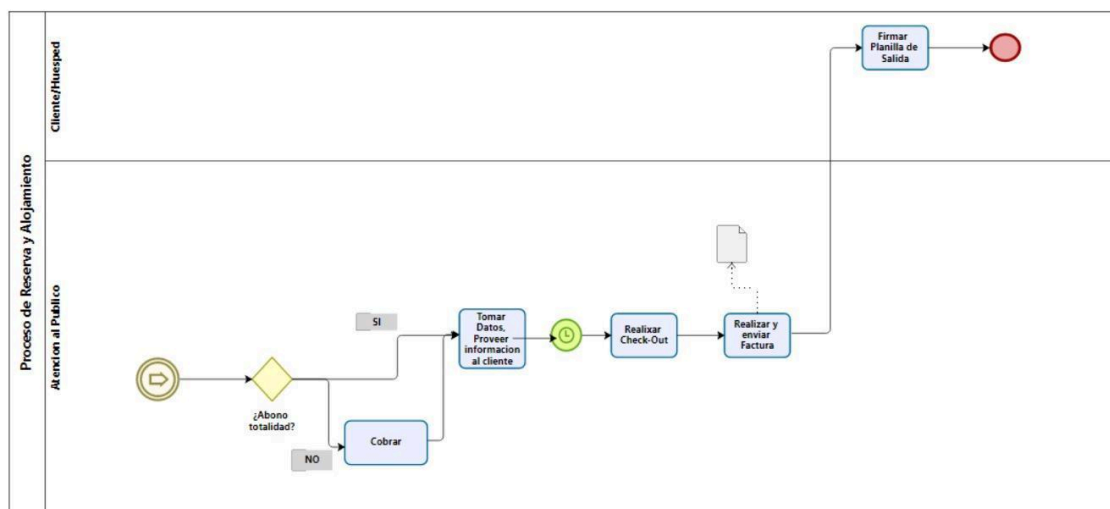
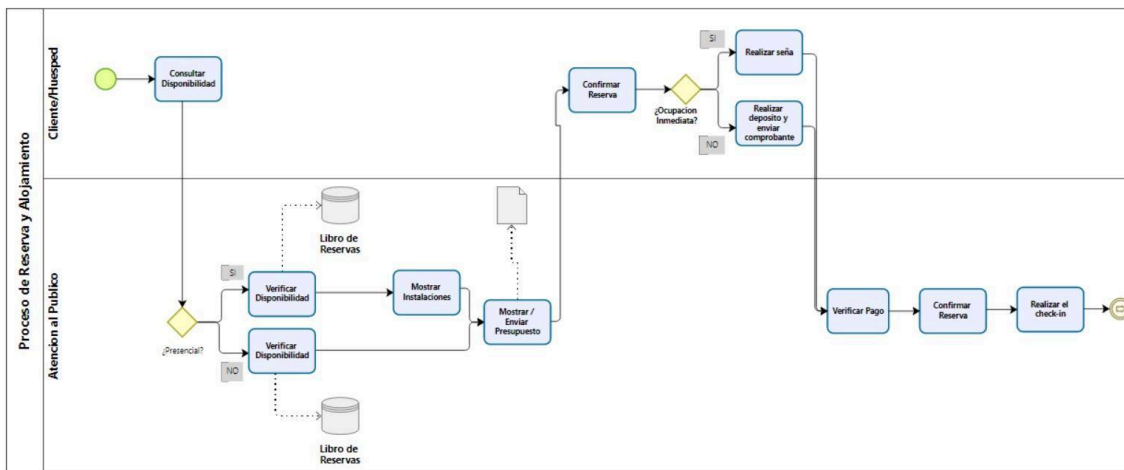
Presencial: se respeta el mismo proceso.

### **5) “Check-in”:**

Virtual/presencial: El cliente se apersona para tomar su reserva, en caso de que el horario sea el adecuado, se realiza el “check in” el cual consiste en la toma de datos personales sobre los huéspedes (Nombre completo de todos los pasajeros, DNI, etc.); luego el recepcionista consulta en el libro de reservas cuanto es el total y cuanto falta abonar, procede el encargado a cobrar

### **7) “Check-out”**

Virtual/Presencial: Se realiza el “check-out”, los huéspedes dejan sus habitaciones, junto a las llaves. Se firma la planilla de salida, se le hace entrega de su comprobante/factura y se da por finalizado el proceso



## ANEXOS

### A). Elicitación:

Durante este proceso de recaudo de información se realizaron dos entrevistas en días distintos. Todas dirigidas a hacia la dueña y administradora del hotel. Decidimos hacerlo de está manera ya que no queríamos tener una entrevista extensa y engorrosa, que perjudique el recabado de información.

La primera el día 23 de mayo (23/05/2025) a las 17:00 horas mediante la plataforma ZOOM. En esta primera entrevista apuntamos a reclutar información de la empresa relacionada más a su historia, visión, misión y organización.

#### Entrevista:

Entrevistado: Elias, Yamile. Gerente.

Entrevistadores: Cano Luján, Cambera Robustiano, Elias Jorge y Guzmán Marcos.

Vía/medio: ZOOM.

#### 1). Para iniciar, ¿podría darnos una breve historia de la empresa?

Nuestra historia comenzó en 1978, cuando mis abuelos, Rosa del Pino y Enrique Elías, compraron un terreno en la calle Chacabuco al 200, en Termas de Río Hondo,

Santiago del Estero. Con mucho esfuerzo y un gran espíritu emprendedor, construyeron allí un pequeño residencial con apenas diez habitaciones. Era un lugar sencillo, donde lo más importante era ofrecer descanso y un desayuno casero preparado con cariño.

Con el tiempo, el sueño fue creciendo. En 1984, mis padres decidieron ampliar el hotel, pasando de 10 a 30 habitaciones. A pesar del crecimiento, nunca perdieron esa esencia familiar ni el trato cercano que los caracterizaba.

En 1994, tras el fallecimiento de mi madre, mi papá tomó las riendas del hotel. Durante más de treinta años, lo dirigió con pasión y compromiso. Muchos lo recuerdan por su calidez, su atención personalizada y el ambiente tranquilo que supo mantener con tanto cuidado.

Yo crecí en este hotel, corriendo por los pasillos, aprendiendo desde chico lo que significa recibir a alguien con los brazos abiertos. En 2024, mi papá decidió dar un paso al costado y me pasó la posta a mí y a mis hermanos. Hoy somos nosotros quienes llevamos adelante este lugar que es mucho más que un hotel: es parte de nuestra historia y de nuestra familia.

Seguimos trabajando con el mismo amor de siempre, incorporando nuevos servicios y comodidades, pero sin perder jamás el espíritu con el que todo empezó.

## **2). ¿Cuál es la misión de la empresa?**

La misión del hotel es ofrecer a cada uno de sus huéspedes un servicio integral en hospedaje y gastronomía, además de una experiencia única y familiar, Haciéndolos sentir como en casa.

## **3) ¿Cuál es la visión?**

Nuestra visión es ampliar nuestras instalaciones y poder llegar a distintos nichos del mercado, además de ser el hotel de referencia en Termas De Rio Hondo, ya sea por nuestro compromiso hacia los huéspedes en brindar un servicio a gusto o por hacerlos sentir parte de nuestra casa.

## **4) ¿Cuáles son los objetivos y valores de su empresa?**

Nuestros objetivos son, incrementar nuestra categoría (subir de estrellas).

Ampliar nuestras instalaciones, tanto como en cantidad de habitaciones, como en espacios en común.

Tenemos proyectado incorporar una nueva piscina techada, un spa y un Sauna.

Incorporar una sala de juegos integra para todas las edades.

Nuestros valores son, por sobre todas las cosas y el que más tratamos de imponer entre nuestro personal y huéspedes:

Ser respetuoso, para con todos.

Ser buenos compañeros/as en todos los ámbitos de la vida.

## **5) ¿Cuáles son los servicios que ofrece?**

### **Alojamiento confortable**

**Desayuno casero incluido,**

**Servicio de Restaurant/Comedor**

**Estacionamiento privado sin cargo**

**Espacios comunes climatizados**

**Sala de juegos**

**Atención personalizada**

**Servicio diario de limpieza**

**Recepción las 24 horas**

**Recomendaciones turísticas**

**Servicio de Spa/fango terapia.**

**Servicio de Recreación, zumba, aquagym.**

**6)** ¿Cómo se organiza la empresa? ¿poseen un organigrama propio? ¿Cuántas zonas o áreas posee la empresa? ¿hay una cadena de mando? ¿Cuántos empleados posee la empresa?

La empresa se organiza de una manera lineal, cada sección responde a su superior encargándose de informar en caso de algún problema o necesidad.

No poseemos un organigrama propio, hace poco tiempo decidimos dividir por departamentos para trabajar de manera más organizada y poder definir el rol de cada uno de los puestos de trabajo.

Luego de darle una organización y dividirlos en distintas áreas quedaron las siguientes:

**Gerencia general:** yo ocupo este cargo (Yamile), si bien las decisiones las tomamos con mi hermano y mi madre, me encargo del trato con proveedores, agencias de turismo, y el trato con nuestros asesores legales (abogado, contadores, etc.).

Directamente de esta área dependen **Administración y atención al público.**

**Administración:** Está a cargo de mi madre Graciela Serrano, la cual se encarga de coordinar las actividades de Restaurant/Comedor y Aseo/Mantenimiento.

**Atención al público:** parte fundamental de nuestra esencia y de nuestra administración. Ellos se encargan de las reservas de particulares, y de recepcionar cualquier duda o inquietud por parte de nuestros clientes.

**Restaurant/comedor:** en esta área encontramos 2 divisiones, Cocina y Comedor.

En esta área es la encargada de dar el servicio gastronómico del hotel.

**Cocina:** encargados de la elaboración de cada plato.

**Comedor:** se encarga de la atención al público durante este servicio.

**Aseo/mantenimiento:** se encarga en si de la limpieza y el mantenimiento de nuestras instalaciones. Aquí encontramos a Aseo y mantenimiento.

Si existe una especie de cadena de mando.

La empresa posee en total 14 empleados.

La segunda el día 28 de mayo (28/05/2025) a las 19:00 horas mediante la plataforma ZOOM. En esta entrevista buscamos recabar información con respecto a sus procesos de negocios.

Entrevistado: Elias, Yamile. Gerente.

Entrevistadores: Cano Luján, Cambera Robustiano, Elias Jorge y Guzmán Marcos.

Vía/medio: ZOOM.

**1).** ¿posee la empresa procesos que dan valor a la misma? ¿hay alguno que aporte mas valor que los demás?

Si, en nuestro caso existen varios. Proceso de reserva y alojamiento.

Proceso de atención gastronómica (Servicio Gastronómico).

Proceso de Limpieza.

Proceso de Mantenimiento.

Con respecto a eso, no creemos que haya alguno que aporte más que los otros, pero hay uno que en caso de no cumplirse o generarse los demás no pudieran existir, este es el proceso de reserva y alojamiento.

**2).** ¿Qué actores interactúan en este proceso? ¿Qué sector de la empresa se encarga de realizarlo?

En si los actores que interactúan en este proceso son los clientes y los recepcionistas.

El sector encargado de este es atención al público.

**3).** Podría describirnos este proceso, ¿en que consta y cuáles son sus pasos?

Este proceso consta de la toma de una reserva y el alojamiento de nuestros huéspedes.

Manera virtual:

Primer paso: este proceso en su mayoría inicia con la interacción del cliente consultando si hay disponibilidad, para cierta cantidad de personas y una fecha determinada.

Segundo paso: continua con el recepcionista contestando la petición realizada por el cliente. Además, este informa los servicios que incluye, los que se pueden contratar, actividades y demás. También informa la manera de confirmar la reserva, que es realizando un depósito bancario.

Tercer paso: consiste en que el cliente realice la transferencia bancaria y envíe el comprobante.

Cuarto paso: atención al público verifica la transferencia fue realizada con éxito, de serlo así, toma los datos de la persona, la cual realiza la reserva. de inmediato se realiza la reserva y se bloquean las habitaciones. Además, se confirman las reservas.

Quinto paso: luego de un tiempo determinado (cuando se aproxima el día de la

reserva). Se realiza el "Check-in" es la toma de datos de absolutamente todos los pax que están incluidos en la reserva realizada. En caso de haber un saldo, se debe abonar la totalidad.

Sexto paso: Luego de un tiempo determinado (cuando se cumplen los días de la reserva). Se procede realizando el check-out, los clientes dejan sus habitaciones, firman las planillas de salida y se les brinda su factura.

Manera presencial:

Primer paso: el cliente se apersona a las instalaciones y consulta por disponibilidad.

Segundo paso: atención al público verifica la disponibilidad, e informa al cliente sobre los servicios a contratar.

muestra las instalaciones y realiza el presupuesto y le da al cliente.

Tercer paso: el cliente seña su habitación:

Cuarto paso: atención al público verifica el pago y efectúa la reserva.

Sexto paso: realizar check-in de igual manera que el procedimiento virtual ya que ambos están en las instalaciones del hotel.

Séptimo paso: realizar check-out.