**SOFTWARE PARA ADMINISTRAR LOS PROCESOS DEL HOTEL**

Autor (es)

**Ximena Geraldine Valero Gómez**

**Jorge Luis Sánchez Pérez**

Asesor Metodológico

**(Nombres)**

Asesor Disciplinar

**(Nombres)**

****

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA UNINPAHU

FACULTAD DE INGENIERÍAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SOFTWARE

Bogotá. D.C.

2018

# Nota de aceptación

Aprobado: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Reprobado: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**(Nombre)**

Asesor Metodológico

Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**(Nombre)**

Asesor Disciplinar

Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Jurado

Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Jurado

Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Jurado

Bogotá, **(MES)** de **2019**

# Agradecimientos

*Se realiza hasta el final.*

# Dedicatoria

*Se realiza hasta el final.*

# Resumen

*Se realiza hasta el final.*

# Abstract

*Se realiza hasta el final.*

# Tabla de contenido

[Nota de aceptación 3](#_Toc514689810)

[Agradecimientos 4](#_Toc514689811)

[Dedicatoria 5](#_Toc514689812)

[Resumen 6](#_Toc514689813)

[Abstract 7](#_Toc514689814)

[Tabla de contenido 8](#_Toc514689815)

[Lista de gráficas 11](#_Toc514689816)

[Lista de tablas 11](#_Toc514689817)

[Lista de apéndices 11](#_Toc514689818)

[Introducción 12](#_Toc514689819)

[CAPITULO 1. Problema de investigación 13](#_Toc514689820)

[1.1 Descripción del problema 13](#_Toc514689821)

[1.2 Formulación del problema 13](#_Toc514689822)

[1.3 Objetivos de la investigación 13](#_Toc514689823)

[1.3.1 Objetivo General. 13](#_Toc514689824)

[1.3.2 Objetivos Específicos. 13](#_Toc514689825)

[1.4 Alcance del proyecto y limitaciones. 14](#_Toc514689826)

[1.5 Justificación. 14](#_Toc514689827)

[CAPITULO 2. Marco de referencia 15](#_Toc514689828)

[2.1 Antecedentes 15](#_Toc514689829)

[2.2 Marco Teórico 15](#_Toc514689830)

[2.3 Marco Conceptual 15](#_Toc514689831)

[2.4 Marco Legal 15](#_Toc514689832)

[CAPITULO 3. Metodologías del proyecto 16](#_Toc514689833)

[3.1 Metodología de investigación 16](#_Toc514689834)

[3.2 Metodología para el desarrollo y seguimiento del software 16](#_Toc514689835)

[CAPITULO 4. Proceso para desarrollo de software 17](#_Toc514689836)

[4.1 Descripción del proceso de desarrollo 17](#_Toc514689837)

[4.2 Cronograma 17](#_Toc514689838)

[CAPÍTULO 5. Resultados y conclusiones 18](#_Toc514689839)

[5.1 Investigación 18](#_Toc514689840)

[5.2 Software 18](#_Toc514689841)

[5.2.1 Arquitectura del software. 18](#_Toc514689842)

[5.2.2 Diseño del Software. 18](#_Toc514689843)

[5.2.3 Base de datos. 18](#_Toc514689844)

[5.2.4 Sistema de información – Aplicación. 18](#_Toc514689845)

[5.3 Calidad del software. 18](#_Toc514689846)

[5.4 Conclusiones. 19](#_Toc514689847)

[Lista de referencias 20](#_Toc514689848)

[Anexos 21](#_Toc514689849)

# Lista de gráficas

Grafico 01 ………………………………………………………………………………….. xx

Grafico 02 ………………………………………………………………………………….. xx

Grafico 03 ………………………………………………………………………………….. xx

Grafico 04 ………………………………………………………………………………….. xx

# Lista de tablas

Tabla 01 …………………………………………………………………………………….. xx

Tabla 02 …………………………………………………………………………………….. xx

Tabla 03 …………………………………………………………………………………….. xx

Tabla 04 …………………………………………………………………………………….. xx

# Lista de apéndices

Apéndice 01 ……………..………………………………………………………………….. xx

Apéndice 02 ………………………………………………..……………………………….. xx

Apéndice 03 ……………………………………………………..………………………….. xx

Apéndice 04 ………………………………………………………..……………………….. xx

# Introducción

*Se realiza hasta el final.*

# CAPITULO 1. Problema de investigación

## El software se implementará inicialmente en el hotel xy de la ciudad de Sogamoso Boyacá, el cual va dirigido a los usuarios, administradores y encargados de estos establecimientos.

## 1.1 Descripción del problema

El hotel xy carece de un software para administrar la información por tanto los encargados deben llevar anotaciones en papel u hojas de cálculo Excel, por otra parte no existe certeza de cuantas habitaciones están libres, lo que provoca desorden y confusión para asignarlas, además no se controlan bien los gastos de los usuarios (servicios a la habitación, comidas, bebidas, artículos de aseo, entre otras) ni de los insumos tales como toallas, papel, etc., como consecuencia hay perdidas de dinero y clientes insatisfechos por cobrar más, así mismo se desconocen los precios y descuentos reales por persona (estadía, alimentación), esto implica que no se gestione bien el dinero y haya déficit en las cuentas, otro aspecto importante para tener en cuenta es que el hotel carece de un registro de horarios como hora de salida y tiempo de estadía por todo esto hay conflictos con los usuarios, perdida desmesurada de tiempo y dinero, no se realiza una estadística exacta de los incidentes reportados o usuarios que ingresan semanalmente, lo cual impide conocer si se está brindando un servicio de calidad.

Se debe agregar que los usuarios no conocen la totalidad de servicios (piscina, wifi, desayunos, parqueadero, servicio a la habitación) de ahí parte el hecho que no se aprovechen los recursos en su totalidad, tienen que comunicarse directamente con el encargado para hacer el pedido. Las personas no cuentan con un medio para reportar los incidentes que se presentan en los diferentes lugares que existen dentro de este, cuando esto ocurre los problemas pasan desapercibidos generando inconformidades en los huéspedes.

## 1.2 Formulación del problema

¿Qué software puede gestionar los procesos administrativos del hotel xy?

## 1.3 Objetivos de la investigación

Los objetivos marcan el rumbo y finalidad del proyecto, el qué se va a hacer, Si los objetivos no se cumplen el proyecto no se puede terminar, por lo cual se tienen que definir objetivos medibles y alcanzables, estos se deben redactar con verbo en infinitivo.

### 1.3.1 Objetivo General.

Desarrollar un software que permita administrar los procesos del hotel

### 1.3.2 Objetivos Específicos.

* Levantar la información para el desarrollo del software lo que permitirá definir los requisitos.
* Definir y diseñar la arquitectura que tendrá el software.
* Construir los diferentes módulos que integran el software

## 1.4 Alcance del proyecto y limitaciones.

Dentro del alcance esta representado por el software administrativo con todos sus módulos funcionales

Las limitaciones son todas aquellas ajenas al proceso de investigación como ejercicio académico

## 1.5 Justificación.

El software ofrece al hotel un medio tecnológico para administrar la información con relación al suministro, asignación de habitaciones, verificar gastos de los usuarios (servicios a la habitación, comidas, bebidas, artículos de aseo, entre otras) e insumos tales como toallas, papel, gestión de dinero así como precios y descuentos reales por persona (estadía, alimentación), registro de horarios como hora de salida y tiempo de estadía, estadística de los incidentes reportados o usuarios que ingresan semanalmente, visualización de la totalidad de servicios (piscina, wifi, desayunos, parqueadero, servicio a la habitación)

# CAPITULO 2. Marco de referencia

## 2.1 Antecedentes

En concordancia, la TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN SISTEMAS E INFORMÁTICA denominado APLICACIÓN WEB PARA LA GESTIÓN HOTELERA, EN EL HOTEL SIERRA NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA, realizado por CARLOS ANTONIO VILELA ALAVA, de la UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES “UNIANDES”. Tuvo como objetivo implantar una Aplicación Web para la gestión hotelera en el Hotel “Sierra Norte” de la ciudad de Ibarra, mediante la fundamentación teórica de los procesos de gestión hotelera, el diagnóstico de los procedimientos actuales del hotel, el desarrollo de la aplicación web y la validación de la propuesta. La metodología de investigación fue Inductivo-Deductivo, con enfoque mixto. Los teóricos que tuvieron como base fueron:

COSTAS, Jesús, (2011), Seguridad Informática, editorial Ediciones de la U, 1ra. Edición.

ESCUDERO, Francisco (2007), Planificación operativa y financiera en empresas hoteleras, editorial: Trillas, 1ra. Edición.

FOSTER, D. (2009), Recepción en Hotelería, editorial Mc. Graw- Hill, 1ra Edición.

Seguidamente, la TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS denominado MODELAMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOCIEDAD HOTELERA IRPE. S.A.C , realizado por JUNIOR PALACIOS GONZAGA, de la UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DECHIMBOTE. Tuvo como objetivo Realizar el Modelamiento de un Sistema de Gestión para la Sociedad Hotelera IRPE. S.A.C. Tumbes– 2015; que permita mejorar los procesos hoteleros que se realizan en dicha entidad. y se logró realizar una investigación que plantea que El 80% de empleados encuestados consideró que Si es necesario el Modelamiento de un Sistema de Gestión en la entidad hotelera. El 70% de los empleados encuestados consideró que No están satisfechos con el Sistema de Gestión actual que se utiliza en la entidad hotelera. Según los resultados obtenidos de la presente investigación se concluye que: si resulta beneficioso el Modelamiento de un Sistema para la Sociedad Hotelera IRPE. S.A.C. en Tumbes en el año 2015 con lo que queda demostrado que la hipótesis principal es aceptada. La metodología de investigación se clasifica como descriptiva y de corte transversal, con enfoque mixto. Los teóricos que tuvieron como base fueron:

RICARDO VS. MYSLIDE. [ONLINE].; 2010 [CITED 2015 NOVIEMBRE 30. AVAILABLE FROM: HTTP://MYSLIDE.ES/DOCUMENTS/ANALISIS-YDISENO-DEL-SISTEMA-DE-INFORMACION-PARA-LA-GESTION-DEHOTELERIA.HTML.

HERNANDEZ TAFUR JE. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN DE SALIDAS DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL TUMBES; 2015. TESIS 148 DOCTORAL. TUMBES: UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS; 2015.

ALTAMIRANO XCO. SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE UNA CADENA DE HOTELES “CASO HOTEL BERNAL Y HOTEL LUCERO”. TESIS DOCTORAL. BOLIVIA: NIVERSIDAD TÉCNICA DE ORURO, INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA; 2017

Así mismo, el Proyecto de Trabajo de Graduación denominado Sistema Web para el registro de reservaciones y control de hospedaje en el Hotel Acapulco de la ciudad de Ambato, realizado por Culqui Escobar Adriana Elizabeth, de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. Tuvo como objetivo Implementar un Sistema Web para el registro de reservaciones y control de hospedaje en el Hotel Acapulco de la ciudad de Ambato y se logró El sistemas web permite la administración de los procesos de registro de reservaciones, control de hospedaje de los huéspedes durante toda su estadía, hasta la salida de las instalaciones del hotel Acapulco. La metodología de investigación fue Bibliográfica-Documental,, con enfoque mixto. Los teóricos que tuvieron como base fueron:

Deysi Peña y Andrea Robles ; “Sistema para la realización de Reservas Web para el Hotel Nagari” [Online]. [Publicado: Enero 26 2013] Disponible en: <http://www.logismic.mx/tag/software-para-hoteles/> [Accedido: Noviembre. 25, 2013].

L. Foster, Dennis. “Introducción a la Industria de la Hospitalidad”, [Online]. Disponible en: <http://www.gestionyadministracion.com/cursos/administracionhotelera.html> [Accedido: Octubre. 11, 2013].

“Sistema Hotelero SP”, [Online]. Disponible en: <http://sistemasproactivos.com/sistema_hotelero.html> [Accedido: Octubre. 10, 2014].

## 2.2 Marco Teórico

En cuanto, al marco teórico, este consta de los diferentes temas a trabajar del proyecto, aspectos desde la ingeniería y la construcción del conocimiento de las problemáticas a solucionar, con el fin de que se construya y apropien las bases teóricas que den soporte teórico al proyecto, este se debe construir desde autores.

## 2.3 Marco Conceptual

En este marco se debe ofrecer una construcción conceptual de los temas objeto del proyecto, en este caso se disponen conceptos y su significado con el propósito de ofrecer mayor entendimiento de la problemática y terminología del ámbito de ingeniería pocos conocidos.

## 2.4 Marco Legal

En este marco se debe indicar cuales son la normas y leyes que se deben considerar dentro del alcance de la funciones del proyecto como de las normativas necesarias para el desarrollo del software y ejecución de sus tareas.

# CAPITULO 3. Metodologías del proyecto

## 3.1 Metodología de investigación

La metodología o método de la investigación define el conjunto de procesos desde los cuales se abordará la recolección de datos, el análisis brindara la información de definición para los requerimientos reales del proyecto y su consecutiva construcción en el producto de software.

## 3.2 Metodología para el desarrollo y seguimiento del software

La definición de la metodología ingenieril para el desarrollo del producto de software aborda las tareas, dinámicas y responsabilidades del grupo de proyecto, la selección de la metodología conveniente a los requerimientos y alcance del proyecto dictaminara manera más eficiente al desarrollo del producto de software (Puede ser cualquiera).

# CAPITULO 4. Proceso para desarrollo de software

## 4.1 Descripción del proceso de desarrollo

En este párrafo se debe mostrar el proceso que se llevó a cabo para el desarrollo del producto de software, acá debe quedar consignado las tareas desarrolladas a través de la ejecución del cronograma y enlazar a los anexos que respalden la actividad.

## 4.2 Cronograma

Se debe disponer del cronograma del proyecto, este debe atender a las especificaciones de la metodología ingenieril y la etapa de investigación.

# CAPÍTULO 5. Resultados y conclusiones

## 5.1 Investigación

En este párrafo se enuncian los resultados obtenidos del análisis de la investigación realizada este parte de la información recopilada, también del análisis de los datos obtenidos en la aplicación de los instrumentos, se debe evidenciar la información relevante que convalide la viabilidad del proyecto como la veracidad del problema.

## 5.2 Software

### 5.2.1 Arquitectura del software.

En este párrafo se define los componentes del producto de software, sus componentes y la relación entre ellos, la arquitectura de software enfoca el ambiente y los principios del diseño.

### 5.2.2 Diseño del Software.

En este párrafo se detalla desde el diseño los resultados del producto de software, especificando los resultados, diagramas y especificaciones producidas.

### 5.2.3 Base de datos.

En este párrafo se muestra el diseño y el proceso de construcción de la base de datos, desde el modelo entidad relación al diagrama relacional.

### 5.2.4 Sistema de información – Aplicación.

En este párrafo se muestra el producto de software, los resultados desde interface y funcionalidad.

### 5.3 Calidad del software.

Es este capítulo debe describir el cómo se aplicaron o aplicarán los atributos de calidad definidos para el software, esto permitirá a quien revise el software, contar con elementos claros y precisos sobre la calidad aplicada al software y realizar con toda objetividad una evaluación sobre el mismo, en todos sus aspectos (Adecuación Funcional, Eficiencia de desempeño, Compatibilidad, Usabilidad, Fiabilidad, Seguridad, Mantenibilidad, Portabilidad).

*El futuro ingeniero de software podrá manifestar con claridad los atributos de calidad del software aplicados y producto del software que estructuró.*

## 5.4 Conclusiones.

Se debe concluir los aprendizajes obtenidas de las tareas de la finalización del proyecto.

# Lista de referencias

# Anexos