**RESERVA DE HABITACIONES DEL HOTEL X**

El presente Caso de Estudio trata sobre la automatización de los procesos fundamentales relacionados con las reservaciones de habitaciones que lleva a cabo el “Hotel X”, los cuales hasta ese momento se efectúan de forma manual.

Para la modelación del negocio del “Hotel X” el DN realizó una entrevista al gerente del mismo, de la cual se reproducen a continuación algunos fragmentos:

**DN:** ¿Cuáles son los procedimientos que se siguen para reservar una habitación del hotel?

**Gerente:** El proceso de reservación de una habitación en el hotel comienza cuando el cliente llega al hotel y realiza la solicitud de hospedaje a la recepcionista del mismo. Generalmente el cliente no tiene que esperar mucho para ser atendido pues no llegan muchos clientes a la vez. Antes cuando no existía el hotel que ahora tenemos en frente si venía muchos clientes y entonces….

**DN:** Si, pero bueno… ¿Qué usted me explicaba acerca de la solicitud de hospedaje? Eso es muy interesante.

**Gerente:** Ah sí. Cuando el cliente le realiza la solicitud de hospedaje el recepcionista del hotel le pide al cliente su pasaporte para confirmar su condición de turista extranjero y además chequea que el mismo sea válido; en caso de que el pasaporte presente algún problema que anule su validez el recepcionista del hotel lo rechaza y se interrumpe el proceso; si por el contrario el pasaporte es completamente válido el recepcionista del hotel plasma los datos personales del cliente en una nueva planilla de solicitud de hospedaje. Para completar los datos necesarios para reservar una habitación el recepcionista del hotel le solicita al cliente las características de su estancia.

**DN:** Tres preguntas respecto a esto.

1. ¿Qué es lo que se chequea para ver si el pasaporte es válido?
2. ¿Qué datos personales se recogen exactamente?
3. Cuándo usted de menciona a “características de la estancia”, ¿A qué se refiere exactamente?

**Gerente:** Con respecto a la primera pregunta: Lo que se verifica del pasaporte es que posea los cuños necesarios, que esté vigente, que la visa se encuentre en orden, etc. Con respecto a la segunda pregunta: los datos recogidos son Nombre y apellidos, Número de pasaporte y Nacionalidad. Respondiendo a la tercera: las características de la estancia no es otra cosa que la cantidad de personas, fecha de salida, tipo de habitación en que desea hospedarse y se le agrega la fecha de la reservación.

**DN:** ¿Cuáles son los tipos de habitaciones que pueden existir en el hotel?

**Gerente:** Las habitaciones se clasifican en ordinaria simple, ordinaria doble, suite doble, suite triple.

**DN:** Y en el caso de que un cliente solicite alguna ordinaria doble, por poner un ejemplo, y especifica que la cantidad de persona son 3 en lugar de 2, ¿Se le reserva la habitación?

**Gerente:** No. Siempre la habitación solicitada tiene que tener capacidad para la cantidad de personas especificadas. Eso no puede violarse.

**DN:** Cuando se completan los datos de la solicitud, ¿Cómo prosigue el proceso?

**Gerente:** Posterior a esto el recepcionista del hotel procede a realizar la búsqueda de la habitación. Esta búsqueda se realiza solo analizando la disponibilidad de las habitaciones que son del tipo de habitación solicitado por el cliente; para cada una de estas, se busca en el libro operativo de reservaciones si se encuentra desocupada. En caso de no encontrarse una habitación que cumpla con los deseos del cliente, el recepcionista del hotel le pregunta al mismo si desea cambiar las características de su estancia; si este no lo desea entonces el recepcionista del hotel le devuelve su pasaporte y el proceso termina. En cambio, si el cliente lo desea entonces la recepcionista habilita una nueva planilla de solicitud de hospedaje y el proceso se repite desde la captura de sus datos personales.

En caso de encontrarse alguna habitación el recepcionista del hotel le solicita el pago correspondiente a su pedido; este pago puede efectuarse en efectivo o mediante un cheque; el recepcionista del hotel guarda el pago en la caja registradora y procede a la confección de la planilla de reservación, en la cual plasma los datos personales del cliente y el número de la habitación entregada; luego adjunta la planilla de reservación a la planilla de solicitud de hospedaje conformando de esta forma el expediente de hospedaje al cual le asigna el código que le corresponde y confecciona el comprobante de reservación. Por último, el recepcionista del hotel asienta la información referente a la nueva reservación en el libro operativo de reservaciones, guarda el expediente de hospedaje en el archivo de expedientes de hospedaje, entrega el comprobante de reservación, así como la llave de la habitación asignada al cliente y le devuelve su pasaporte. El cliente ocupa la habitación.

**DN:** ¿Qué información se incluye en el comprobante?

**Gerente:** Código del Expediente de solicitud, Fecha de salida, Cuño del hotel.

**DN:** ¿Estos Expedientes de hospedaje por cuánto tiempo se conservan? ¿Para qué sirven? ¿En qué consiste el código?

**Gerente:** Estos expedientes se conservan por un mes; es una medida de precaución pues se han dado casos de clientes, que por un mal uso deterioran la habitación o algún medio existente en la misma o algo similar y en estos casos se puede contar con los datos del cliente para tomar alguna medida legal con el mismo. Posterior al mes estos expedientes pasan a un Archivo histórico de Expedientes de hospedaje durante un año. Relacionado con el código le diré que existe una regla para la generación del mismo y es que se conforma con la fecha, seguida del número de la habitación.

**DN:** ¿Bueno y no se ha pensado en la posibilidad de que estos expedientes sean utilizados para identificar clientes habituales y quizás de alguna manera darles un trato diferenciado, o tal vez para conocer qué habitación ha ocupado en otras estancias y en la medida de lo posible asignarle dicha habitación con la cual probablemente se siente familiarizado? ¿cosas como estas?

**Gerente:** Eso es algo que sería muy bueno, pero actualmente nos es imposible realizarlo pues diariamente se generan varios de estos expedientes y almacenarlos, así como buscar en ellos los datos de un cliente realmente es imposible cuando el cliente está frente a nosotros esperando por una respuesta.

**DN:** Y en caso de necesitar un expediente, ¿Cómo se realiza la búsqueda en el archivo de hospedaje?

**Gerente:** ¿Usted se refiere al archivo de expedientes de hospedaje?

**DN:** Si, a ese me refiero.

**Gerente:** Este archivo tiene una sección dedicada a cada habitación para facilitar la búsqueda; siempre el último expediente de cada habitación corresponde a la última reservación que se hizo para la misma.

**DN:** Respecto al libro operativo de reservaciones ¿Qué se escribe exactamente en él? ¿Qué estructura tiene?

**Gerente:** Bueno ese libro se cambia anualmente. Al igual que el archivo de expedientes de hospedaje se divide por secciones correspondientes a las habitaciones; en este caso posee 10 hojas consecutivas por cada habitación y en estas se va especificando el estado de la habitación. Por ejemplo, si un cliente solicita una habitación ordinaria doble, entonces el recepcionista busca en el libro las habitaciones de ese tipo hasta encontrar alguna, cuya última incidencia reportada sea una salida o no exista ninguna incidencia (libro nuevo). Entonces agrega una incidencia de entrada a la habitación la cual no es más que especificar que se efectuó una entrada, la fecha de salida y el código del expediente de hospedaje correspondiente.

**DN:** Ahora que menciona esto de la búsqueda en el libro operativo, ¿el recepcionista del hotel debe conocer de memoria el tipo de habitación para cada una de estas?

**Gerente:** Aunque en la práctica sucede así, existe un documento en poder del recepcionista, donde se precisa esta información.

**DN:** ¿Este documento es reconocido por algún nombre en específico?

**Gerente:** Si. Se nombra Listado de distribución de confort y capacidades.

**DN:** Una última pregunta; **¿**existe la posibilidad de realizar reservaciones para fecha futuras?

**Gerente:** Eso se ha tratado de implementar, pero en la práctica nos ha resultado imposible pues el proceso de reservar se complica demasiado y se hace lento, lo cual va en contra de nuestro funcionamiento.

**DN:** ¿Esa es una de sus metas?

**Gerente:** Esa es una de las cosas que más deseamos.

**DN:** Muchas gracias. Han sido de mucha ayuda sus respuestas.

Posteriormente, se preguntó al recepcionista sobre el trabajo que realiza, y estas fueron sus respuestas.

**DN:** ¿Qué ocurre cuando un cliente realiza una solicitud de hospedaje?

**Recepcionista:** El proceso de reservación de una habitación comienza cuando el cliente realiza la solicitud de hospedaje al recepcionista. El recepcionista del hotel chequea el pasaporte del cliente; en caso de que el pasaporte presente algún problema que anule su validez, el recepcionista del hotel lo rechaza y se interrumpe el proceso; si por el contrario el pasaporte es completamente válido el recepcionista del hotel plasma en nueva planilla de solicitud de hospedaje los datos personales del cliente que resultan necesarios, los cuales son: Nombre y apellidos, Número de pasaporte y Nacionalidad. Le solicito al cliente las características de su estancia y la plasma también en la solicitud de hospedaje; esta información incluye: Cantidad de personas, Fecha de salida y Tipo de habitación en que desea hospedarse (ordinaria simple, ordinaria doble, suite doble, suite triple). Posteriormente procedo a realizar la búsqueda de la habitación. Esta búsqueda se realiza solo analizando la disponibilidad de las habitaciones que son del tipo de habitación solicitado por el cliente; para cada una de estas, se busca en el libro operativo de reservaciones si se encuentra desocupada.

Para conocer el tipo de habitación de cada habitación, me auxilia del documento Listado de distribución de confort y capacidades. En caso de no encontrarse una habitación que cumpla con los deseos del cliente, le pregunto a éste si desea cambiar las características de su estancia; si este no lo desea, entonces le devuelvo su pasaporte y el proceso termina. En cambio, si el cliente lo desea, entonces le habilito una nueva planilla de solicitud de hospedaje y el proceso se repite desde la captura de sus datos personales. En caso de encontrarse alguna habitación le exige el pago correspondiente a su solicitud, y lo guarda en la caja registradora; luego procedo a la confección de la planilla de reservación, en la cual plasmo los mismos datos personales del cliente y el número de la habitación entregada; a continuación adjunto la planilla de reservación a la planilla de solicitud de hospedaje conformando de esta manera el expediente de hospedaje, al cual le asigno el código que le corresponde y confecciona el comprobante de reservación. Este comprobante incluye: Código del expediente de solicitud, Fecha de salida y Cuño del hotel

Además, asiento la información referente a la nueva reservación en el libro operativo de reservaciones. Esto no es más que especificar que se efectuó una entrada, la fecha de salida y el código del expediente de hospedaje correspondiente. Se le devuelve el pasaporte al cliente, se le entrega el comprobante de reservación, así como la llave de la habitación asignada y el cliente ocupa la habitación.

**DN:** ¿Existe alguna restricción para realizar la solicitud?

**Recepcionista:** No se puede efectuar una reservación si el tipo de habitación solicitada por el cliente tiene una capacidad de personas menor que la cantidad de personas especificadas por el cliente para dicha reservación. Otra cosa, el pago de las reservaciones puede efectuarse en efectivo o por cheque.

**DN:** ¿Puede comentarnos más sobre los expedientes de hospedaje?

**Recepcionista:** Los Expedientes de hospedaje se conservan en el Archivo de Expedientes de Hospedaje por un mes y en el Archivo Histórico de Expedientes de hospedaje durante un año. El código para los Expedientes de hospedaje se genera concatenando la fecha en que se realiza la reservación, seguida del número de la habitación.

**DN:** ¿Se puede cancelar una reservación?

**Recepcionista:** Sí, el cliente llega al hotel con esta petición, por lo que le pido el comprobante de reservación, localiza el Expediente de hospedaje, realiza el descuento por los días que estuvo hospedado dicho huésped y le devuelve el dinero restante. Posterior a esto el Recepcionista del hotel asienta la información referente a cierre de la reservación en el libro operativo de reservaciones, lo cual no es más que especificar que se efectuó una salida y con esto se completa el registro de entrada. La habitación queda disponible para una nueva reservación. Cuando un huésped desea cancelar su reservación se le devuelve al mismo el dinero completo si la hizo 72 horas o más de antelación, pero se descuenta un 10% si la cancelación la hace con menos de 72 horas.

**DN:** ¿Qué pasa si la habitación asignada al huésped queda fuera de servicio?

**Recepcionista:** Esto nos lo tiene que reportar el huésped para envíar un equipo de mantenimiento a la habitación con el objetivo de que esta sea reparada al momento. En caso de que la rotura no se pueda reparar momentáneamente entonces la habitación reportada pasa a reparación y hasta tanto no se pase a disponible nuevamente no puede ser considerada en la asignación de habitaciones a clientes; por otro lado, debe reasignársele al huésped otra habitación disponible. Para la reasignación de habitaciones se realiza una búsqueda inicial analizando la disponibilidad de las habitaciones que son del tipo de habitación solicitado por el cliente, obteniendo esta información a partir de la Solicitud de Hospedaje que se encuentra en el Expediente de hospedaje correspondiente. Para cada habitación el procedimiento es: se busca en el libro operativo de reservaciones si se encuentra desocupada la habitación. Si en esta primera búsqueda no se encuentra una habitación entonces se procede a buscar una habitación de confort superior.

**DN:** Cuando llega el día y la hora de culminación de la reservación, ¿qué ocurre?

**Recepcionista:** El huésped entrega la llave de la habitación ocupada al Recepcionista del hotel. Yo asiento la información referente a la conclusión de la reservación en el libro operativo de reservaciones lo cual no es más que especificar que se efectuó una salida con lo cual se completa el registro de entrada. La habitación queda disponible para una nueva reservación.