

A continuación, se presenta un ejemplo que integran los apartados solicitados en la práctica 1 revísalo cuidadosamente para que te orientes en el desarrollo de tu proyecto.

El licenciado Víctor González se dedica a la industria hotelera brindando servicios de turismo y hospedaje, cuenta con tres hoteles en el estado de Veracruz, Acapulco y Puerto Vallarta.

Los servicios que ofrece son muy variados, incluyen hospedaje, transporte, tours y alimentos, entre otros.

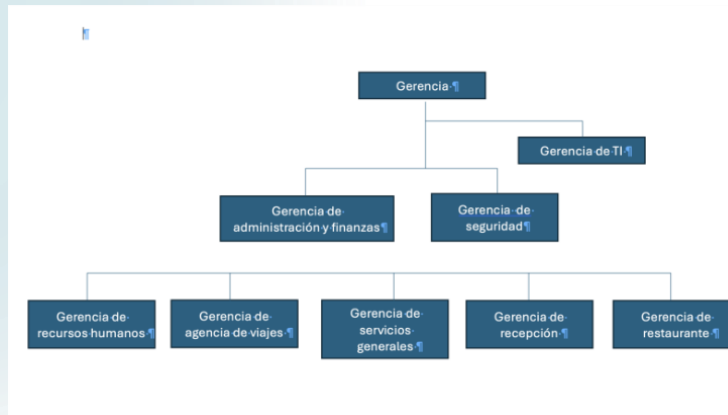
La arquitectura organizacional de cada hotel está compuesta por la gerencia general y por las gerencias de recepción, recursos humanos, restaurante, servicios generales, seguridad, agencia de viajes y administración y finanzas.

Los procesos que se llevan a cabo en las áreas son:

- La **Gerencia** gestiona toda la operación del hotel
- La **gerencia de administración y finanzas** gestiona la operación contable asignando recursos para la operación los recursos humanos y los gastos en general
- La **gerencia de recepción** es la encargada de gestionar las reservaciones, cancelaciones, asignación de habitaciones y atender al cliente en cualquier servicio que requiera
- El **gerente del restaurante** es el encargado de gestionar y supervisar que el servicio de alimentos y bebidas cumpla con las normas y estándares de calidad que exige el cliente
- La **gerencia de servicios generales** gestiona los servicios de limpieza y atención general de las habitaciones y de mantenimiento del hotel en general
- El **gerente de seguridad** es el responsable de contar con los controles y vigilancia que garantice la seguridad del personal y de los clientes
- La **gerencia de la agencia de viajes** se encarga de brindar servicios de tours para que los clientes conozcan los diversos atractivos turísticos que ofrece el puerto
- La **gerencia de recursos humanos** se encarga de la gestión del personal que labora en el hotel
- La **gerencia de TI** se encarga de brindar los servicios de TI de los hoteles.

Su estructura organizacional es jerárquica la cual se presenta en la figura 1. organigrama de los hoteles.

Figura 1. Estructura organizacional del hotel



El gerente general desea que se desarrolle un sistema que permita la gestión y acceso a la información de cada una de las gerencias que integran la estructura organizacional. Con este sistema quiere tener un control de las operaciones que se realizan en los tres hoteles e información que le permita tomar decisiones en pro de la mejora del servicio y de una posible expansión.

Ante la necesidad de la gerencia general del hotel se propone elaborar sistema ERP (Enterprise Resource Planning) por sus siglas en inglés el cual permitirá que la información se centralice se comparta entre los tres hoteles gestionando de manera eficiente cada uno de los procesos teniendo integradas las operaciones de cada uno de los hoteles y con ello se tendrá la disponibilidad de la información.

El sistema lo podrán utilizar todos los usuarios que integran la estructura organizacional con los debidos permisos de acceso a la información. EL ERP se desarrollará y estará en producción en la nube con lo cual se tendrá acceso mediante cualquier dispositivo que tenga Internet, así mismo permitirá la escalabilidad en función de las necesidades de gestión del hotel. Una ventaja más de desarrollarle el ERP en la nube es que la seguridad de la información y la disponibilidad quedando a cargo del proveedor de la nube, se propone utilizar Amazon Web Services (AWS).

Figura 2. Ejemplo de planeación en una herramienta automatizada

