# **CASO 5 – CADENA HOTELERA «LA BOCA»**

## **ESCENARIO DEL NEGOCIO**

La cadena hotelera «LA BOCA» necesita optimizar todo los procesos relacionados con la gestión de sus hoteles y el servicio de hotelería ofrecido. Actualmente cuenta con habitaciones VIP (5 estrellas), business (4 estrellas) y básica (3 estrellas).

En una reunión inicial con la gerencia, muestran su preocupación por el aumento de turistas en las distintas zonas en que tienen hoteles. El proceso bajo el cual gestionan esta información es poco claro y no cuenta con métodos automatizados para el tratamiento de ésta. Por esto quieren comenzar un proyecto de implementación de un sistema informático que solucione esta problemática. Algunos comentarios que entregaron los gerentes en la reunión inicial del proyecto fueron los siguientes:

“Actualmente tenemos toda la información de gestión de los hoteles en archivos *Word*. En cuadernos registramos las reservas y el uso de las habitaciones. Otro conjunto de información como facturas de compra, guías de despacho y liquidaciones de sueldo los tenemos almacenados en archivos *Excel*. Debido esto es difícil controlar la gestión de los hoteles y mejorar la calidad de nuestro servicio”. “El tiempo que se invierte en controlar y la gestión de cada hotel es considerable y genera problemas en los análisis de presupuesto”. “La compra de insumos es deficiente y no tenemos control de si efectivamente se utilizaron en la prestación de servicio hotelero”.

Dado este escenario la cadena ha encargado a su equipo de trabajo el desarrollo de un sistema que entregue solución a la problemática planteada. **Para ello su equipo de trabajo debe comenzar con un correcto levantamiento de requerimientos de la organización y documentarlos de forma detallada, para esto es necesario validar la documentación de requerimiento para comenzar con la siguiente etapa del proyecto.**

Israel Naranjo, gerente general de «LA BOCA», solicita que una vez que la especificación de requerimientos esté validada, **el equipo de trabajo elabore un informe donde se presenta una metodología orientada al ciclo de vida de un Software, considerando en el diseño de éste mejoras en el proceso. Dicho informe debe trabajarse durante todo el semestre.**

La cadena contrató a un encargado de informática, José Peralta, para que lleve un control de los avances del proyecto. Uno de los primeros requerimientos del encargado de informática es considerar **estándares de programación (modelo de capas, en java y .net, debe utilizar ambas tecnologías), correcto diseño del modelo de datos (tercera forma normal) y procedimientos almacenados (Oracle). El sistema debe contemplar una aplicación de escritorio, una aplicación web o móvil, considerar la arquitectura e integración del sistema, lo cual se debe documentar.**

Para asegurar la calidad se solicita un **plan de pruebas que incluye pruebas unitarias (JUnit, Unit Test VS), pruebas de integración y pruebas de aceptación. Estas pruebas deben ser documentadas y entregadas en el final del proyecto**.

Marisol Cáceres, gerente de administración y finanzas, está preocupada por el grado de complejidad de la aplicación y los costos y plazos asociados. Marisol piensa que si no existe un buen control del proyecto podría ser un fracaso. Por lo tanto, **solicita realizar un seguimiento detallado del proyecto, realizando actas de reuniones y de avances del sistema, indicar responsables de cada tarea, diseñar un cronograma del proyecto, indicar hitos, identificar y diseñar métricas de calidad y aplicarlas durante el proyecto. Al final del proyecto la cadena aceptará el proyecto sólo si cumple los criterios de aceptación del cliente, quedando documentado en el acta de cierre del proyecto. Además el equipo de trabajo deberá entregar un documento de “lecciones aprendidas”.**

Considerando los puntos anteriores, se entrevistó a Ramón Valdés, persona clave por su trayectoria y antigüedad en la cadena, él nos entrega los siguientes requerimientos:

1. Contar con un inventario de hoteles. Este inventario debe considerar toda la información relacionada con el hotel como su ubicación, cantidad de habitaciones, tipos de habitaciones disponibles, servicios extras como gimnasio, piscina, etc. Actualmente la cadena cuenta con 6 hoteles.
2. El sistema debe permitir por cada hotel establecer las habitaciones con las que cuenta y las características de cada una de ellas como la cantidad de personas que soporta, camas, baños, tipo de servicio de hotelería involucrado. Este debe considerar además el precio por día por el uso de la habitación. El precio puede variar con el tiempo por lo que es necesario mantener el historial de precios cobrados.
3. El sistema debe permitir registrar a los pasajeros del hotel, la habitación utilizada, la cantidad de días que utilizará la habitación, los servicios extras contratados y el precio final.
4. El sistema debe permitir administrar los servicios extras que ofrece el hotel. Actualmente se cuenta con uso del gimnasio, la piscina, el spa y canchas de tenis. Esto tiene un valor diario y que se suma al del valor de la habitación.
5. Las reservas deben identificar al cliente y el periodo de uso. El sistema debe validar que la habitación que se quiere reservar esté disponible. Se debe contar con un buscador de habitaciones de acuerdo a las necesidades del cliente.
6. Se debe crear el sitio web de la cadena hotelera y ofrecer un sistema de reservas para todos los hoteles. Los clientes deben registrarse previamente para realizar reservas.
7. El sistema debe permitir establecer el menú diario del desayuno, almuerzo, once y cena para que los pasajeros sepan cual será la oferta y los encargados de la cocina sepan qué deben preparar.
8. El sistema debe permitir mantener el inventario de insumos de la cocina. Este registrar el uso de insumos para un determinado menú y el ingreso producto de las compras realizadas con el objetivo de siempre contar con stock.
9. El sistema debe permitir ofrecer promociones de descuento a través del sitio web. Estas promociones deben estar validadas por la gerencia del hotel.
10. El sistema debe permitir registrar convenios con empresas para precios preferenciales. El objetivo es que un pasajero al realizar una reserva haga mención que pertenece a una empresa. Luego mediante un web services que deben proveer las empresas validar si el pasajero es trabajador de ésta. Si cumple se puede hacer una rebaja de acuerdo al convenio realizado.
11. Cada hotel cuenta con un centro de eventos que arrienda a distintas instituciones. El sistema debe permitir administrar el arriendo de esto validando la disponibilidad. Este servicio también se debe ofrecer a través del sitio web del hotel.
12. El sistema debe contar con un registro de las inspecciones sanitarias internas realizadas en cada habitación de cada hotel para controlar la sanidad y con ello siempre ofrecer servicio de calidad.
13. El sistema debe contar con un inventario de los muebles que contiene cada habitación y que permita emitir un informe sobre su estado previo y posterior al uso de una habitación. Si hubo daños este debe valorizarse y cobrarse al cliente que causó el daño.
14. Contar con una funcionalidad que permita a distintas agencia de viaje consultar el estado de disponibilidad de cada habitación.
15. El sistema debe generar reportes de control de gestión de cada hotel indicando el porcentaje de uso de habitaciones y los precios cobrados. Otro informe de uso del centro de eventos. También debe generar informes de uso de los servicios adicionales y del stock de insumos de la cocina.
16. Se debe contar con mantenedores de maestros de datos: usuarios, clientes, proveedores, tipos de insumos, ciudades, países y cualquier otro que sea necesario para dar cumplimiento a los requerimientos

**Finalmente debe considerar que la cadena solicita tres entregas de avance de proyecto para su revisión. Estas se efectuarán en las semanas 5, 12 y 17. Para asegurar el éxito del proyecto debe ser puntual con las entregas de los productos en estas fechas.**