# **ÍNDICE**

[1. Resumen Ejecutivo. 4](#_Toc178879169)

[Objetivo: 4](#_Toc178879170)

[Alcance: 4](#_Toc178879171)

[Necesidad: 4](#_Toc178879172)

[Conclusión: 5](#_Toc178879173)

[2. Descripción del Proyecto 6](#_Toc178879174)

[Objetivo del proyecto: 6](#_Toc178879175)

[Alcance del proyecto: 6](#_Toc178879176)

[Justificación: 6](#_Toc178879177)

# **RESUMEN EJECUTIVO.**

**OBJETIVO:**  
Desarrollar un sistema integral de gestión hotelera que optimice las operaciones del hotel, mejore la experiencia del cliente y aumente la rentabilidad.

Dichas mejoras van específicamente orientadas al área de recepción y todos sus procesos relacionados.

**ALCANCE:**  
El proyecto abarcará el diseño e implementación de módulos clave, incluyendo gestión de reservas, check-in y check-out, administración de habitaciones y la facturación.

Se pretende incluir herramientas de integración con otros departamentos del establecimiento, y de los cuales depende la gestión de reservaciones del Hotel.

**NECESIDAD:**  
La operación del departamento de recepción ha trabajado desde la concepción del hotel con un sistema de reservaciones que se realiza mediante anotaciones hechas a mano, es decir a puño y letra en hojas debidamente formateadas.

El recepcionista tiene que ir archivando toda esta información en carpetas físicas en modo de archivo, con el fin de su posterior consulta.

Esto genera procesos más tardados, pérdida de clientes y de información.

Además, debido al crecimiento del sector hotelero y la creciente demanda de experiencias personalizadas, es esencial contar con un sistema eficiente que permita una gestión fluida y automatizada.

La falta de un sistema adecuado puede llevar a la insatisfacción del cliente, pérdida de ingresos y una gestión ineficiente de los recursos del hotel, por lo que toma especial relevancia poder automatizar los procesos relacionados a la gestión de reservaciones en el hotel.

**CONCLUSIÓN:**  
La implementación de un sistema integral de gestión hotelera resulta viable y necesaria en el contexto actual del sector, debido a la creciente competencia y a las expectativas de los clientes, que demandan soluciones que optimicen las operaciones y mejoren la experiencia general de los huéspedes.

Los beneficios esperados, como la eficiencia operativa, el aumento de ingresos y la fidelización de clientes, justifican la inversión en este proyecto. Además, el desarrollo de un sistema escalable permitirá al hotel adaptarse a las cambiantes necesidades del mercado.

Con un enfoque adecuado en la planificación, desarrollo y capacitación del personal, específicamente con el encargado de recepción, el proyecto tiene el potencial de transformar significativamente la gestión hotelera, asegurando no solo la satisfacción del cliente, sino también una rentabilidad sostenible a largo plazo.

# **DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

## **OBJETIVO DEL PROYECTO:**

El sistema de gestión hotelera busca principalmente poder automatizar las tareas relacionadas a la gestión de activos del hotel, es decir, de sus habitaciones y servicios, permitiendo que el recepcionista pueda realizar reservaciones, asignaciones, reportes y actualizaciones sobre el estado de las habitaciones de una manera intuitiva y clara mediante la utilización del software.

Se pretende eliminar la pérdida de datos, referente al método antiguo por medio del cual el departamento de recepción operaba, además de reducir los tiempos de espera y claro, poder analizar, de modo estadístico la información que genere el sistema respecto a las reservaciones realizadas a lo largo de un periodo de tiempo específico.

## **ALCANCE DEL PROYECTO:**

El proyecto abarca la realización de tres módulos clave que permiten gestionar las habitaciones con las que cuenta el hotel y por otro lado, poder realizar las reservaciones.

El primer módulo, es aquél que muestra todas las habitaciones con las que el hotel cuenta, cuáles son sus características y precios, a modo de que el recepcionista pueda consultarlas e informar acerca de éstas a los huéspedes.

El segundo módulo tiene que ver con el estado de las habitaciones, es decir, una lista que indica, el número de la habitación y su estado actual, es decir, cuáles son aquellas que se pueden reservar, aquellas que se encuentran ya reservadas, ocupadas o bien en mantenimiento y por último aquellas que por otro tipo de razones no se encuentran disponibles.

El tercer modulo permite la recolección de la información necesaria para poder efectuar una reservación, ya sea de manera local o bien mediante la comunicación telefónica del departamento de recepción.

Este tercer modulo guarda dichos datos en una base de datos especialmente diseñada y ofrece la posibilidad de realizar consultas una vez se tenga almacenada información.

Se busca que el sistema tenga una interfaz intuitiva, con iconos universales, colores, tipografías e imágenes amigables, fáciles de entender y utilizar.

## **JUSTIFICACIÓN:**

Realizar o llevar a cabo éste sistema de automatización respecto a la gestión de las habitaciones puede resultar en un gran paso en pro de la eficacia operacional del establecimiento, pues se reducen los tiempos de espera de los huéspedes al momento de realizar una reservación, se aumenta la eficiencia del recepcionista al poder desarrollar su trabajo de manera no sólo más rápida, sino más confiable, legible y sencilla. Por otro lado, se genera un archivo digital, fácil de consultar, mantener y que reduce la pérdida de datos, comparándose con el sistema de gestión o reservación antiguo.