

# Análisis de Requerimientos – Primera Entrevista.

**Empresa:** Complejo de departamentos "Del Soy y Valle".

*Antecedentes:*

*En el primer contacto con los dueños: Describieron en forma resumida el complejo de departamentos, además de la necesidad de implementar un sistema de reserva propio para los mismos.*

*Búsqueda web:*

*Se encontraron varias páginas que describen el complejo, ubicación e información de contacto. Además, se observa que algunas de las mismas, ya cuentan con un sistema de reserva.*

*Enlaces:*

- <https://www.sanrafael.com.ar/complejo-del-sol-y-valle.html>
  - <https://www.welcomeargentina.com/sanrafael/cabanas-complejo-del-sol-y-valle.html>
  - <https://www.despegar.com.ar/hoteles/h-1317374/complejo-del-sol-y-valle-san+rafael>
  - <https://www.booking.com/hotel/ar/departamentos-san-rafael-san-rafael12.es-ar.html>
- También se encontraron las siguientes redes sociales:*

*Instagram*

- <https://www.instagram.com/complejodelsolyvalle1>

*Facebook*

- <https://www.facebook.com/people/Complejo-del-Sol-y-Valle/100067057024530/>

## Objetivos de la primera entrevista:

1. Comprender el manejo interno del complejo, su funcionamiento y el sistemas o metodología de organización.
2. Entrevistar a la administradora (Carolina), para analizar en profundidad los requerimientos de en el manejo de las reservas y administración general del complejo.
3. Poder establecer objetivos claros para la planificación y organización de los sistemas que requiere el complejo.

4. *Obtener toda la mayor información detallada posible, para organizar objetivos y metas a alcanzar a mediano y corto plazo.*
5. *Finalmente tener una idea clara de los sistemas y un primer desarrollo de los mismos para planificar futuras entrevistas y detallar en profundidad los mismos.*

### **Estructura y tipo de preguntas**

*Se eligió una estructura en forma de embudo y preguntas de tipo sondeo.*

*Ya que, se parte de preguntas abiertas y cerradas. Se le da lugar al entrevistado para que se exprese libremente, para luego comenzar a hacer preguntas generales y finalmente realizar preguntas más específicas de lo detallado por la entrevistada.*

*Entrevistado: Carolina administradora del complejo.*

### **Entrevista:**

1. *¿Podrías describirnos como es el sistema que utilizan, o como se organiza?*
  - ◆ *Trabajamos con una página llamada Estadía Mágica <https://estadiamagica.com.ar> la cual administra las reservas hechas por Booking y nos permite tener un diagrama de las reservas hechas por la aplicación. Además, podemos ingresar las reservas hechas por contacto directo vía mail, comunicación telefónica o vía WhatsApp. La mismas brinda un diagrama con información de los departamentos y las reservas confirmadas organizadas según la fecha de estas.*
2. *¿Qué servicios posee los departamentos?*
  - ◆ *Aire acondicionado*
  - ◆ *Calefacción*
  - ◆ *Cocina con horno*
  - ◆ *Horno eléctrico*
  - ◆ *Piscina*
  - ◆ *Somier*
  - ◆ *TV por cable*
  - ◆ *Alarma*
  - ◆ *Cámaras de seguridad*
  - ◆ *Heladera*
  - ◆ *Internet Wifi*
  - ◆ *Reposeras*
  - ◆ *TV LED*
  - ◆ *Vajilla*
  - ◆ *Cochera techada*
  - ◆ *Hervidor*
  - ◆ *Living*
  - ◆ *Sábanas*

- ◆ Toallas
  - ◆ Atención personal
3. ¿Con cuántos departamentos cuenta el complejo y que capacidad posee cada uno?
- ◆ Disponemos de 7 departamentos para 3 personas, 4 departamentos para 4 personas y 3 familiares con una capacidad de 6 personas.
4. ¿Como es el procedimiento para realizar las reservas cuando las comunicaciones son directas? (teléfono, mail y WhatsApp)
- ◆ RTA.: Nos contactan, chequeamos disponibilidad tanto de la capacidad y fechas de entrada/salida en la página y en base a eso contestamos.
5. ¿Como es el flujo de consultas y reservas?
- ◆ RTA.: La mayoría se dan en temporada alta (verano/invierno) y en menor medida en primavera/otoño.
6. ¿Se realiza una seña para la reserva?
- ◆ RTA.: Si, la misma es del 30% del precio total, se puede abonar la totalidad el día de salida o antes.
7. ¿Qué medios de pago reciben?
- ◆ RTA.: Transferencia directa, Mercado Pago o pago en efectivo.
8. ¿Como se manejan las cancelaciones?
- ◆ Se deben avisar con dos semanas de antelación, el dinero se devuelve, pero no la seña, la misma se puede reutilizar para una reprogramación de reserva. Lo mismo aplica ante una cancelación por causas extraordinarias. Si no se cumple el plazo no se realizan devoluciones. Lo cual también aplica en caso de que el huésped se retire antes de la fecha de salida.
9. ¿Como manejan la información de los huéspedes?
- ◆ Se completa una planilla al momento del check-in, la cual consta con los siguientes campos:
    - Fecha ingreso
    - Fecha de egreso
    - Numero de departamento donde se hospeda
    - Numero de acompañantes
    - Monto de la reserva (en dólares)
    - Monto de cancelación

- Medido de pago
- Datos del huésped:
- Nombre y apellido
- DNI
- Número de teléfono
- Domicilio/C.P.
- E-mail
- Patente del/los vehículos
- Datos de el/los acompañantes:
- Nombre
- Apellido
- DNI
- Firma y aclaración.

10. *¿Como almacenan los datos?*

- ♦ *Se archivan las planillas cronológicamente.*

11. *¿Como administran las tareas diarias de cada departamento? (limpieza, desayuno, etc.)*

- ♦ *Se realiza la lista de tareas (confeccionada el día anterior) y se procede a realizarlas.*

12. *¿Podrías describirnos cuales serían los puntos que desean alcanzar para mejorar la administración del complejo?*

- ♦ *Crear un sistema de reservación propio, además de un sistema que permita contestar de forma automática las dudas frecuentes. Crear un sistema que dispongas de un panel general que muestre el estado de cada departamento como también las tareas a realizar en los mismos.*

13. *¿Existe alguna aplicación o función que deseen implementar en el nuevo sistema?*

- ♦ *Implementar una planilla diaria con todos los departamentos y que grafique el estado de cada uno, desde los servicios que se requieren como datos generales, como fecha de salida, estado de pago, comentarios, etc.*