**Universidad Rafael Landívar**

**Campus de Quetzaltenango**

**Análisis y Diseño 1**

**Facultad de Ingeniería**

**INFORME EMPRESARIAL**

**No. Carne Nombre**

15352-18 Pablo Garcia

16008-18 Axel Rodas

Quetzaltenango, 14 de abril de 2022

INDICE

[INFORMACION DE LA EMPRESA 3](#_Toc100845220)

[FUNCIONES DE LA EMPRESA 4](#_Toc100845221)

[DESARROLLO DE SISTEMA 5](#_Toc100845222)

## Anna Inn HotelINFORMACION DE LA EMPRESA

**NOMBRE DE LA EMPRESA**

ODEH S.A. – Anna Inn Hotel

**CANTIDAD DE TRABAJADORES**

12

**FORMA DE INSCRIPCION**

* Régimen sobre utilidades
* Sociedad Anónima
* IVA, ISR Trimestral, ISO Trimestral, INGUAT, IUSI

**DIRECCION**

Km. 3.5 Carretera a Olintepeque, 9N, Quetzaltenango

**DESCRIPCION GENERAL**

La prestación de todo tipo y clase de servicios lícitos, especialmente la promoción, la planificación, el desarrollo, la administración, intermediación directa e indirecta y ejecución de proyectos de promoción turística y de hotelería, hospedaje y alimentación, así como cualesquiera otros servicios o actividades que coadyuven a, se derive de o se relacionen con las anteriores, pudiendo prestar estos servicios a personas individuales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, además todos y cada uno de los demás objetos a que se puede dedicar al sociedad matriz; dentro o fuera del país.

**SISTEMA**

El sistema desarrollado se pensó para este empresa principalmente por que es una empresa en el que el principal valor es la excelencia y poderle brindar un excelente servicio a los clientes, dicha empresa sigue ciertos lineamientos y procesos que los ayudan a poder cumplir dichos valores, a pesar de eso hay ciertos procesos que están quedando desactualizados ya que no se ha pensado en la renovación de dichos procesos, por la misma razón se pensó que nuestro equipo de trabajo los podía apoyar con dicha actualización de procesos a ciertos módulos.

Como equipo de trabajo se decidió trabajar con esta empresa por varias razones, una de ellas fue que se tiene contacto directo con el dueño de la empresa por lo que nos facilitara mucho la comunicación y de esta manera poder entender de mejor manera los requerimientos dispuestos por los clientes, otra de las razones por la que se decidió trabajar con esta empresa es por el tipo de empresa y tipo de procesos que se manejan, es una empresa formal que nos brindara un ambiente mucho más profesional y allegado a la realidad en donde podremos ver el proceso, los problemas y todo lo se podría llegar a tener durante el desarrollo de cualquier otra empresa formal.

## FUNCIONES DE LA EMPRESA

Dentro del ámbito hotelero existen varias normas industriales para clasificar los tipos de hoteles, este hotel se clasifica como un hotel de gama alta que cuenta con 4 estrellas, todo esto va dependiendo de las operaciones hoteleras que se tiene, así como lo es el tamaño, función, complejidad y coste. La función primordial de la empresa es brindar alojamiento a los usuarios que ingresan al hotel, de la misma manera se cuenta con varios servicios que se ofrecen como lo es, un restaurante en la instalación y el mas alto nivel personalizado, servicio de habitación y personal de planchado de ropa. Las funciones del alojamiento son varias, así como lo es la gestión de las reservas, la comercialización del negocio, la atención a las consultas de los huéspedes, la gestión de las cuentas o el trato con los proveedores y contratistas, etc. Para poder lograr todo esto se cuenta con el apoyo de trabajadores que desempeñan una función específica dentro del hotel.

* Gerente
* Planea, supervisa y controla la operación de los demás colaboradores.
* Establece estándares y normas de servicio
* Hace revisiones continuas en todas las áreas, especialmente cuartos.
* Revisa inventarios semanales
* Autoriza requisiciones a compras
* Atiende quejas de clientes
* Tiene autorización para otorgar compensaciones a huéspedes.
* Autoriza tafias especiales
* Contacta a proveedores
* Agrega producto a inventario
* Recepcionista
* Controla y coordina todas las reservaciones
* Mantiene le control sobre la exactitud de la información dada por los agentes de reservas
* Vigila y controla los cupos de suplidores (agencia de viaje) para asegurarse de que no se sobrepasen el numero de habitaciones contratadas en cada categoría.
* Revisa y modifica las tarifas de las habitaciones según las instrucciones del gerente
* Asegura que la base de datos de cupo de habitaciones este actualizada
* Asegura que toda solicitud de reserva sea contestada el mismo día.
* Camarero/a
* Maneja el registro de “lost and found” del hotel y archiva los objetos que fueron olvidadas por los huéspedes
* Asegurar que los estándares de la calidad y limpieza se cumplan
* Hacer recuento de la ropa sucia
* Limpiar y organizar cada una de las habitaciones.
* Cocinero/a
* Cumple con los pedidos realizados por los huéspedes
* Asegura de que los estándares de calidad y limpieza se cumplan dentro de cocina.
* Descuenta artículos de inventario dependiendo de los pedidos realizados
* Realiza pedido de producto cuando ya no se cuenta con mucho de cierto producto dentro de inventario.

## DESARROLLO DE SISTEMA

Despues de haber hablado con el gerente de la empresa y haber tomado en cuenta los problemas que necesitan resolver, como por ejemplo el des encuadre que se tiene en el los inventarios tanto de cocina, blancos y de insumos para las habitacions, en donde no se puede llevar un buen control de las cosas que hacen falta. Por la misma razón decidimos tomar en cuenta 3 modulos que nosotros consideramos que son los mas importantes en lo que tendríamos que trabajar para poder solucionar los problemas como para actualizar algunos procesos que siguen. Dichos modulos son:

* Inventario
* Reservación
* Facturación

Dichos módulos son parte fundamental para que la empresa pueda agilizar mas los procesos y que de la misma manera se pueda llevar un mejor control de todo los que se tiene en lo inventarios y asi se puede ver de mejor manera las perdidas que se tiene.

**PREGUNTAS REALIZADAS**

1. Con que problemas cuentan?
2. Cual es el proceso que se tiene en cada área?
3. Necesitan tener acceso restringido?
4. Cuantos usuarios lo usaran?
5. Que problema vamos a resolver?
6. Que tipo de problemas podria encontrar en su empresa con respecto al manejo de inventario?
7. Cumplen con factibilidad tecnica?
8. De que manera manejan la información de los inventarios?
9. Trabajan con algún tipo de estándar/ manual de estilo de código?

## ALCANCES Y OBJETIVOS

Este proyecto consiste en el desarrollo de tres módulos, en lo que después de un breve análisis de la empresa se pudo concluir con el equipo de trabaja que dichos módulos son los mas importantes y son lo que necesitan mas de nuestra atención, ya que actualmente están trabajando con dichos módulos con procesos que han quedado desactualizados. El objetivo de nuestro equipo de trabaja es poder desarrollar un software que cuente con los módulos antes mencionados, para que de esta manera tanto los colaboradores como los dueños del establecimiento puedan llevar un mejor control tanto de ventas como de inventario. Los módulos con los que se estará trabajando son:

* Inventario:
* Blancos
* Cocina
* Insumos de Habitaciones
* Reservaciones
* Facturación

El objetivo principal del módulo de inventario es hacer que el gerente y los dueños del establecimiento puedan tener consigo un mejor control de los activos que se encuentran en las bodegas. Cuando hablamos de control, nos referimos tanto a las salidas como a las entradas de los activos, todo esto para poder evitar malentendidos a la hora de que exista falta de alguno de los activos; así mismo el dueño del establecimiento pueda mantener el control de calidad de dicho negocio y mejor control económico de los insumos. Se estará trabajando en el desarrollo de inventarios de las tres bodegas que existen, los tres se manejan de una manera sumamente similar a diferencia del inventario de cocina donde existen proveedores predeterminados para cada tipo de producto. Los beneficios a largo plazo que tendrá el establecimiento son varios así como lo es el evitar perdidas con los producto que tienen mucho tiempo en el inventario, ahorrar en costos de almacenamiento ya que no se debe almacenar demasiado tiempo los producto porque pueden traer consigo consecuencias negativas en los huéspedes y hacer que el control de calidad se menor, evitar el deterioro de productos ya que esto nos ayuda a evitar el deterioro de los productos o perdidas innecesarias, y así varios beneficios más.

El modulo de control de reservas en la industria hotelera es algo sumamente vital, algo que debe de trabajar con suma eficiencia y eficacia. Para poder desarrollar este módulo se tomó en cuenta que hoy en día, dos tercios de las reservas hoteleras se realizan a través de agencias de viajes en línea u webs de viajes. Además, algunos usuarios de internet visitaran la pagina web del hotel para realizar reservas directas. El sistema de control de reservaciones trae consigo una serie de beneficios así como lo es la mejora en relaciones con los clientes ya que el sector hotelero se nutre de la prestación de servicios de calidad y la creación de relaciones significativas con los huéspedes para esto debemos tomar en cuenta que un cliente satisfecho te recomendara lo que es bueno para el negocio, de la misma manera ayudara con la sincronización de información, el aumento de flexibilidad y eficiencia ya que a medida que cambian las tendencias de los mercados, los hoteleros deben adaptarse ajustando sus políticas y estrategias de precios, también ahorra tiempo y dinero, así como el seguimiento que se le puede hacer a las reservas ya que a veces los huéspedes reservan sus habitaciones con meses de anticipación, en conclusión se puede decir que un sistema de control de reservaciones es una inversión que se amortiza con la mejora de la eficiencia y el aumento de la productividad de un hotel.

Se estará desarrollando de manera un poco superficial un sistema de facturación en donde objetivo es poder hacer que tanto el gerente como el recepcionista puedan llevar un mejor control económico ya que esto es un facto clave en la viabilidad de una empresa. Este modulo ayudara a reducir tiempo y a organizarse mucho mejor con las hojas de cálculo. Al igual que se podrá tener un control de cobros y pagos algunas automatizaciones de tareas que harán que el recepcionista pueda ahorrarse tiempo. Un software de facturación le permitirá agilizar la gestión de la empresa, por lo que ahorrará mucho tiempo y dinero, así mismo se llevar un mejor control con respecto a las facturas emitidas.

## ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

### FACTIBILIDAD ECONOMICA

### FACTIBILIDAD TECNICA

La empresa cuenta con dos computadoras de escritorio y dos laptops, debemos de tomar en cuenta que cada uno de los dispositivos cuenta con características similares ya que tratan de mantener cierto estándar tecnológico, de la misma manera cabe decir que una de las dos computadoras de escritorio está dirigida solamente para el uso de programar las llaves de las habitaciones, ya que el hotel cuenta con chapas eléctricas por lo que al cliente se le da una tarjeta de banda en donde se le programa para que pueda abrir su habitación correspondiente.   
Después de un breve análisis de considero que para que nuestro sistema pueda trabajar en optimas condiciones se debe de contar un equipo que como minio cumpla con las siguientes características:

* Procesador: Core i3
* Memoria RAM: 4GB
* Disco Duro: 500GB
* Procesador: Windows 7

Los dispositivos con los que cuenta la empresa cumplen con dichas características, como se menciono anteriormente, la empresa cuenta con dispositivos que cumple con las mínimas y mas por las mismas razones que se desea tener un servicio eficiente. Por lo que se puede concluir que la empresa cumple con la factibilidad técnica para que se pueda implementar el sistema.

### FACTIBILIDAD OPERACIONAL

Para poder comprobar la factibilidad operacional se tuvo una pequeña entrevista con los colaboradores de la empresa que iba a utilizar el software, tomando en cuanta que el rango de edad de dichas personas esta entre los 20-35 años, esto nos indica que son personas jóvenes que crecieron en un ámbito tecnológico medio. Fueron preguntas sencillas y concisas en donde se pudo concretar que el personal de la empresa no tendría ninguna dificultad utilizando nuestro sistema, ya que esta acostumbrados en cierta manera a manejar ciertos softwares de la empresa, por lo que se tendría que dar una pequeña capacitación y el manual de uso a los colaboradores para que de esta manera no se les dificulte el uso. De la misma manera pudimos observar que por el simple hecho de automatizar ciertos procesos esto hará que nuestro sistema no se haga obsoleto en poco tiempo, al contrario. Por lo que se concluye que el establecimiento cumple con factibilidad operacional para poder implementar el sistema.

### FACTIBILIDAD LEGAL

Para poder comprobar la factibilidad legal se tuvo que hablar directamente con el dueño de la empresa para poder preguntarle si nuestro sistema incumplía con alguna ley o norma de carácter municipal, empresarial u hotelero. Por lo que se tuvo que analizar detenidamente los planes del sistema, y se pudo concluir que el establecimiento cumple con la factibilidad legar para que se pueda implementar nuestro sistema, ya que nuestro sistema no tiene nada relacionado con el INGUAT o SAT y esto no afecta ningún ámbito legal o de impuestos.