**Título**

**Hotel costa azul**

**Nombre de los estudiantes separados por coma.**

**Juan esteban Paternina torres, Julián barcas negras, leonardo Álvarez Pantoja, Bryant Díaz luna**

**Facultad de Ingeniería, Tecnología en Desarrollo de Software, Algoritmo y Programación**

**Docente**

**Antonio de la valle**

**Fecha**

**15/09/2024**

**Tabla de contenido**

[Capítulo I 3](#_gjdgxs)

[1. Problema 3](#_30j0zll)

[1.1 Descripción del problema 3](#_1fob9te)

[1.2 Pregunta problema 3](#_3znysh7)

[1.3 Árbol del problema 3](#_2et92p0)

[2. Justificación 3](#_tyjcwt)

[3. Objetivos 3](#_3dy6vkm)

[3.1 Objetivo general 3](#_1t3h5sf)

[3.2 Objetivos específicos 3](#_4d34og8)

[Capítulo II 5](#_2s8eyo1)

[4. Estado del arte 5](#_17dp8vu)

[Capítulo III 6](#_3rdcrjn)

[5. Metodología de investigación 6](#_lnxbz9)

[Capítulo IV 7](#_35nkun2)

[6. Resultados de investigación 7](#_1ksv4uv)

[6.1 Conclusiones 8](#_44sinio)

[Referencias Bibliográficas 9](#_26in1rg)

**Capítulo I**

**1. Problema**

**1.1 Descripción del problema**

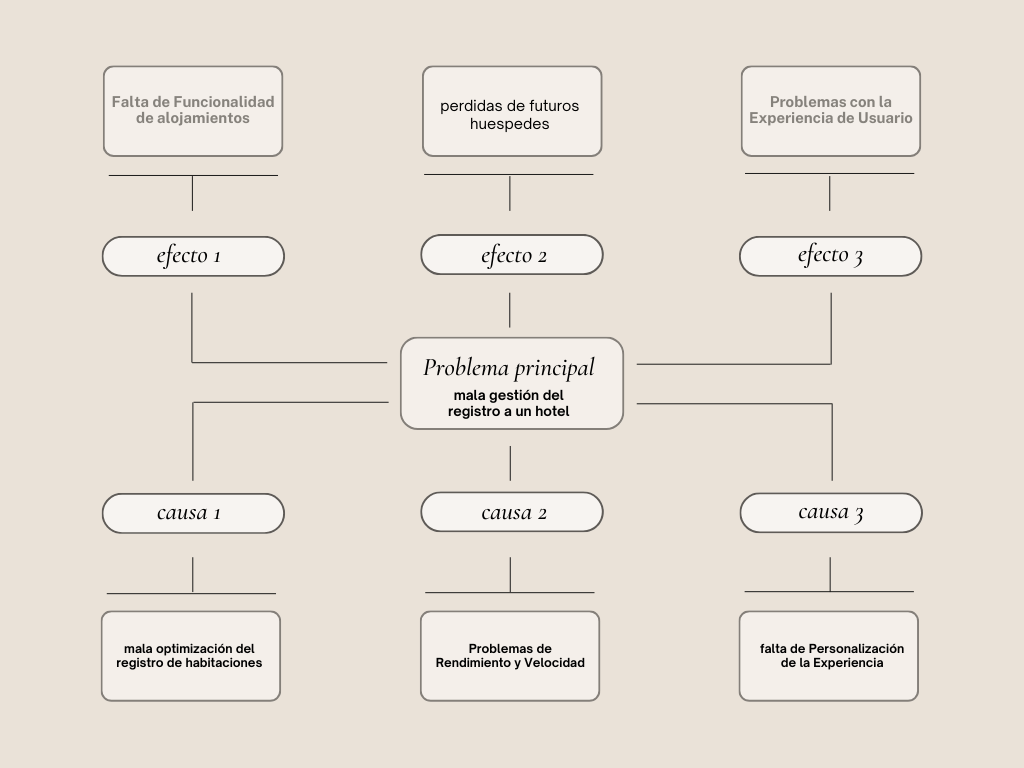
La problemática en la que se fundamenta este proyecto radica en la optimización de la experiencia y comodidad del usuario durante el proceso de registro en un hotel. ya que una mal optimización de este proceso puede generar dificultades y experiencias negativas para los usuarios, lo que podría derivar en la pérdida de clientes, comentarios negativos y reseñas desfavorables. Estas situaciones podrían incluso llevar a que los huéspedes decidan abandonar el hotel anticipadamente. Por lo tanto, el objetivo principal de este proyecto es mejorar significativamente la experiencia de alojamiento del usuario mediante la optimización del proceso de registro de habitaciones.

**1.2 Pregunta problema**

¿Cómo podría mejorarse la experiencia del usuario durante el proceso de registro en un hotel, teniendo en cuenta los aspectos como la facilidad de uso, la personalización del servicio y la eficiencia del proceso?

**1.3 Árbol del problema**

Ejemplo de árbol de problema que deben realizar.



**1.4 Justificación**

. En el mundo digital actual, la experiencia del usuario es clave para el éxito de cualquier plataforma en línea. Sin embargo, muchas veces, las aplicaciones de reservación de hoteles han demostrado tener serias deficiencias en cuanto a la atención y el servicio al cliente, lo que genera frustración en los usuarios que buscan reservar su estancia de manera eficiente y sin contratiempos. Para abordar este problema, hemos

diseñado un algoritmo en Java que optimiza el proceso de reservación de hoteles, mejorando significativamente la experiencia del usuario. Este algoritmo no solo facilita la interacción del usuario con la plataforma, sino que también asegura una respuesta rápida y precisa, reduciendo errores y minimizando los tiempos de espera.

El algoritmo propuesto está diseñado para manejar las solicitudes de reservación de forma inteligente, priorizando la disponibilidad en tiempo real y brindando sugerencias alternativas en caso de que la opción preferida no esté disponible. Además, incorpora funciones que permiten una mayor personalización en las opciones de búsqueda, de modo que el usuario pueda encontrar fácilmente una estancia que se ajuste a sus necesidades y preferencias. Con esta solución, se pretende no solo mejorar la satisfacción del cliente, sino también aumentar la eficiencia operativa del sistema de reservaciones del hotel.

**1.5 Objetivos**

**1.5.1 Objetivo general**

Desarrollar una página web intuitiva y fácil de usar que optimiza el proceso de registro y selección de hospedaje, mejorando la experiencia del cliente al facilitar las reservas en el hotel y reducir los problemas comunes durante la gestión de una.

**1.5.2 Objetivos específicos**

* diseñar un apartado web en el cual el cliente tenga opciones variadas que se ajusten a sus gustos y a su bolsillo
* -facilitar el registro del usuario en las paginas web de acuerdo a la necesidad del cliente
* -implementar una interfaz intuitiva y manejable para cualquier tipo de cliente

**Capítulo II**

**2. Estado del arte**

Para la indagación de la presente investigación en el sector hotelero para la ciudad de

cartagena se tomó como referentes los siguientes proyectos y programas de

Universidades:

**2.1 Antecedentes Internacionales:**

Menchola Tenorio, R. (2022). *Optimización del proceso de check-in en hoteles tres estrellas.* Universidad de Lima.  
Objetivo: Mejorar el proceso de check-in a través de una solución SaaS.  
Metodología: Implementación de un sistema web para dispositivos móviles.  
Resultados: 90% de satisfacción en pruebas del MVP.  
Aporte: Optimización digital que mejora la experiencia de registro.

[Trabajo.pdf (ulima.edu.pe)](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16426/Trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

A. Solichin, J. Jayaun and R. Purabaya, "Mobile-based In-Room Check-in System for Optimizing Check-in Process at The Sultan Hotel & Residence Jakarta," *2019 International Conference on Informatics, Multimedia, Cyber and Information System (ICIMCIS)*, Jakarta, Indonesia, 2019,   
**Objetivo:** Proponer un sistema de check-in móvil para reducir los tiempos de espera. **Metodología:** Desarrollo de un sistema basado en dispositivos móviles. **Resultados:** Reducción del tiempo de check-in a 3 minutos por huésped. **Aporte:** Innovación en la digitalización del registro en hoteles.

[Mobile-based In-Room Check-in System for Optimizing Check-in Process at The Sultan Hotel & Residence Jakarta | IEEE Conference Publication | IEEE Xplore](https://ieeexplore.ieee.org/document/8985218/authors#authors)

Sapatnekar and R. Raman, "Smart Hotel Room Management with IoT for Guest Counting and Service Personalization," *2023 International Conference on Integrated Intelligence and Communication Systems (ICIICS)*, Kalaburagi, India, 2023

Objetivo: Desarrollar servicios inteligentes en hoteles basados en la inteligencia artificial y el Internet de las cosas (AIoT). Metodología: Implementación de tecnologías de IA para automatizar procesos como el check-in. Resultados: Mejora en la eficiencia del servicio y la experiencia del usuario. Aporte: Introducción de tecnologías avanzadas que optimizan la experiencia hotelera.

**2.2 Antecedentes Nacionales**

Ibáñez, M. y Sanabria, L. (2021). *Diseño e implementación de un sistema de control de*

*reservas y recepción en Tocaima, Colombia.* Universidad Piloto de Colombia.

Objetivo: Implementar un sistema de reservas digitales para mejorar el control y la recepción en hoteles pequeños.

Resultados: Eficiencia mejorada y tiempo de espera reducido.

Aporte: Innovaciones aplicables a hoteles de tamaño mediano y pequeño.

[PROYECTO DE GRADO HOTELES TOCAIMA 2020-2021.pdf (unipiloto.edu.co)](https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10418/PROYECTO%20DE%20GRADO%20HOTELES%20TOCAIMA%202020-2021.pdf?sequence=1)

Montes, R. (2017). *Modelo de mejora de ingresos hoteleros mediante plataformas*

*tecnológicas.* Universidad del Norte.

Objetivo: Mejorar los ingresos de hoteles mediante la implementación de tecnología de

reservas en línea.

Metodología: Análisis de plataformas digitales.

Resultados: Aumento del 15% en las reservas directas.

Aporte: Demuestra la efectividad de las plataformas en la gestión hotelera.

[**1143465114.pdf (uninorte.edu.co)**](https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/10123/1143465114.pdf?sequence=1)

Rodríguez Perdomo, D. F., Rada Briñez, J. M., & Lozano Rodríguez, L. E. (2019). Hotel Rain: Aplicación para la optimización de procesos de registro y control en hoteles. Universidad Cooperativa de Colombia.

Objetivo: Desarrollar una aplicación para mejorar la rapidez en el proceso de check-in y la gestión de habitaciones en hoteles, abordando la falta de integración entre diferentes aplicaciones de gestión. Metodología: Diseño y desarrollo de una aplicación que consolida funciones de gestión de registros y control de habitaciones. Se implementó en un entorno de prueba para evaluar su efectividad en la mejora de la eficiencia operativa. Resultados: La aplicación Hotel Rain permitió una mejora en la velocidad del proceso de check-in y una mejor visibilidad del estado de las habitaciones (ocupadas y desocupadas) y los costos totales del servicio. Los resultados indicaron una mayor eficiencia en la gestión hotelera y un mejor control sobre los procesos operativos. Aporte: Ofrece una solución integral para la gestión de procesos en hoteles, consolidando funcionalidades en una única aplicación, lo que puede ser replicable en otros contextos hoteleros.

[content (ucc.edu.co)](https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/3772aa4d-19c0-4be4-bda8-dbb24c495d08/content)

**2.3 Antecedentes Regionales y/o Locales**

Impacto de las plataformas de reservas en línea en los hoteles de Cartagena. Universidad de Cartagena.

Objetivo: Evaluar el impacto de las plataformas de reservas en línea en la ocupación y los ingresos de los hoteles en Cartagena.

Metodología: Estudio empírico utilizando datos de reservas y entrevistas con propietarios de hoteles en Cartagena. Análisis comparativo entre hoteles que utilizan plataformas en línea y aquellos que no.

Resultados: Se observó un aumento del 20% en las reservas directas y una mejora en los ingresos de los hoteles que adoptaron plataformas de reservas en línea. La visibilidad y accesibilidad mejoradas contribuyeron a estos resultados positivos.

Aporte: Proporciona evidencia sobre la efectividad de las plataformas de reservas en línea en un mercado específico de Colombia, ofreciendo recomendaciones para su implementación en otros contextos similares.

[content (ucc.edu.co)](https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/f39fc372-7d32-4a32-ab5c-494133d41de5/content)

### 

Torres Ruiz, A. D., & Figueroa García, S. M. (2010). Diseño estratégico de un Plan de Marketing para los Hoteles Boutique de Cartagena. Universidad Tecnológica de Bolívar.

Objetivo: Formular un Plan de Marketing Estratégico para los Hoteles Boutique del centro histórico de Cartagena de Indias, con el fin de mejorar la gestión y rentabilidad de estos establecimientos.

Metodología: Se utilizó un enfoque descriptivo-analítico, con un diseño exploratorio descriptivo. Se aplicaron técnicas de recolección de información como entrevistas a administradores y representantes de 17 hoteles boutique, observación de campo e información de clientes. La muestra incluyó el 80% de los hoteles boutique del área. Se utilizaron métodos estadísticos y análisis deductivo para procesar la información.

Resultados: Se comprobó que, aunque los hoteles boutique en el centro histórico de Cartagena implementan algunas estrategias para la gestión de recursos, carecen de un plan de marketing

formal. Los hoteles que contaban con un plan de marketing escrito, como el Hotel Monterrey, Hotel Charleston y Hotel Santa Clara, mostraron una mejor gestión y rentabilidad. El proyecto de los hoteles boutique tiene una buena proyección internacional debido al marketing viral generado por huéspedes extranjeros.

Aporte: Ofrece un análisis detallado sobre la necesidad de planes de marketing en hoteles boutique, destacando cómo un plan bien diseñado puede mejorar la rentabilidad y la gestión de recursos en el contexto de Cartagena.

[**0055217.pdf (utb.edu.co)**](https://repositorio.utb.edu.co/bitstream/handle/20.500.12585/1478/0055217.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Roa Larrotta, E. J., & Mesa Reina, A. C. (2019). Ecomarketing y su impacto en el sector hotelero en la Región Caribe. Universidad Cooperativa de Colombia.

Objetivo: Investigar el impacto del ecomarketing en el sector hotelero en la Región Caribe de Colombia, enfocándose en cómo las empresas pueden integrar aspectos ecológicos y sociales en sus estrategias de marketing para mejorar su posicionamiento competitivo.

Metodología: La investigación se realizó en dos etapas: una revisión teórica del concepto de ecomarketing y la recolección de datos cualitativos y cuantitativos sobre la aplicación de estrategias de ecomarketing en el sector hotelero. Se analizaron los efectos de la opinión pública y los indicadores económicos en el desarrollo empresarial de los hoteles en la región.

Resultados: Se encontró que la opinión pública y la dimensión social son factores críticos para el éxito a largo plazo en el sector hotelero. Las empresas que implementaron estrategias de ecomarketing, que incluyen la atención a las necesidades del cliente y la identificación de segmentos de mercado ecológicamente importantes, lograron mejorar su posicionamiento competitivo.

Aporte: Este estudio subraya la importancia de integrar estrategias de ecomarketing en el sector hotelero, lo cual puede ser relevante para tu proyecto al considerar la dimensión ecológica y social en la gestión del hotel ficticio. Incorporar estas estrategias podría ayudar a tu hotel a destacarse en el mercado y a mejorar su aceptación entre los clientes conscientes del medio ambiente.

[content (ucc.edu.co)](https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/e77ad8e4-caff-4672-a3a0-d7239993c7b5/content)

**2.4 Marco teórico**

**Marco Teórico para el Desarrollo del Sitio Web del Hotel Costa Azul**

El desarrollo de la página web para el Hotel Costa Azul se centrará en implementar conceptos clave como la **accesibilidad** y una **interfaz intuitiva** que ofrezca simplicidad y claridad a los usuarios. Estos elementos son esenciales para mejorar la experiencia del usuario durante el proceso de registro, inicio de sesión y reserva de habitaciones.

**1. Interfaz Intuitiva**

Un diseño intuitivo es fundamental para la navegación del usuario en la página web. Se aplicarán principios de **simplicidad** y **claridad** para que el usuario entienda rápidamente cómo interactuar con el sitio, sin necesidad de instrucciones complicadas.

Elementos como botones claramente etiquetados, formularios fáciles de completar y una navegación fluida facilitarán el uso del sitio.

Estos principios están alineados con la teoría del **diseño centrado en el usuario**, que prioriza la facilidad de uso y la eficiencia en las interacciones del usuario con el sistema.

**2. Estructura y Estilo con HTML/CSS**

Para la estructura y presentación del sitio, se utilizarán los lenguajes **HTML** y **CSS**. HTML permitirá estructurar de manera semántica los elementos de la página, mientras que CSS asegurará una presentación visual coherente y atractiva, con especial enfoque en el diseño **responsivo**, CSS optimizará la adaptabilidad del diseño, asegurando una navegación fluida y visualmente agradable, independientemente del dispositivo desde el cual se acceda.

**3. Funcionalidad con Java**

La funcionalidad del sitio será gestionada mediante **Java**, que se encargará de manejar procesos como la autenticación de usuarios, la gestión de sesiones y la reserva de habitaciones. Utilizando la tecnología de **Spring Boot**, se podrá implementar una lógica de negocio eficiente que asegure tiempos de respuesta rápidos y una mayor seguridad en el manejo de los datos.

**2.5 Marco contextual**

El presente proyecto se desarrolla en el **Hotel Costa Azul**, un establecimiento orientado a brindar alojamiento a turistas que visitan la ciudad de Cartagena. Este proyecto tiene como objetivo mejorar la experiencia de los huéspedes a través de la optimización del proceso de registro. Según Kim (2022), es fundamental ofrecer una buena experiencia tanto en el registro como durante la estadía, de acuerdo con el plan seleccionado por el cliente, ya que las reseñas positivas pueden atraer a más huéspedes. En la actualidad, muchas reservaciones se realizan de manera virtual, lo que hace imprescindible que la página web sea interactiva y fácil de usar. La optimización de este proceso contribuirá a una mayor eficiencia en el registro y a mejorar la satisfacción del cliente.

**2.6 Marco Legal**

existen varios requerimientos que necesita un hotel para poder operar los cuales mayormente son prioritarios para brindar un servicio completo y competente a cualquier cliente, las leyes requeridas para abrir un hotel en este caso son:

1.proteccion de datos fiscales, Los hoteles deben cumplir con normativas de protección de datos personales, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) en la Unión Europea. Esto incluye la recopilación, almacenamiento y manejo seguro de la información de los huéspedes

2.Recopilación mínima de datos: Solo deben recopilar los datos necesarios para los servicios solicitados, como reservas y pagos.

Consentimiento informado: Los huéspedes deben estar plenamente informados y dar su consentimiento sobre cómo se recopilarán, usarán y compartirán sus datos.

Derechos del individuo: Los huéspedes deben tener acceso a sus datos personales y la posibilidad de corregir o eliminar la información almacenada.

Seguridad de la información: Los hoteles deben implementar medidas técnicas y organizativas para proteger los datos contra brechas de seguridad.

3.regulaciones medioambientales, Muchos países requieren que los hoteles implementen políticas de manejo de residuos y eficiencia energética. Existen incentivos fiscales o normativas sobre el uso de energías renovables y la minimización del impacto ambiental.

4.El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia establece que cualquier persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantía previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales de los clientes, empleados y cualquier otra persona natural. El literal k) del artículo 17 de dicha ley obliga a los responsables del tratamiento de datos personales a “adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos”.

El artículo 25 de la misma ley establece que las políticas de tratamiento de datos obligan a los responsables de las mismas y que su desconocimiento acarreará sanciones. Adicionalmente señala que dichas políticas no pueden garantizar un nivel de tratamiento inferior al establecido en la ley 1581 de 2012.

Que el Decreto 1377 de 2013, define la información que debe contener como mínimo las políticas de tratamiento de información.

**Capítulo III**

**3. Metodología**

En nuestro proyecto, hemos decidido abordar la optimización del proceso de registro en un

hotel desde una perspectiva sistemática y rigurosa. A continuación, presentamos la

metodología que guiará nuestro estudio, fundamentada en investigaciones previas y en las

recomendaciones de la universidad.

Tipo de Investigación

Paradigma: Adoptamos el paradigma positivista, el cual se basa en la observación objetiva y la medición cuantitativa de fenómenos. Este enfoque nos permitirá recolectar datos

numéricos y realizar análisis estadísticos para evaluar la eficacia de las mejoras propuestas

en el proceso de registro.

Enfoque de la Investigación: Optamos por un enfoque mixto, que combina tanto técnicas

cualitativas como cuantitativas. Este enfoque nos permitirá obtener una comprensión integral del proceso de registro, evaluando tanto la experiencia subjetiva del usuario (cualitativo) como los datos numéricos que reflejan la eficiencia del proceso (cuantitativo). Modalidad de Investigación

Desde el enfoque cualitativo: Utilizaremos el estudio de casos, que nos permitirá analizar en profundidad experiencias específicas de usuarios en situaciones reales de registro en hoteles similares al escenario de nuestro proyecto. Este método nos ayudará a identificar problemas y oportunidades de mejora desde una perspectiva cualitativa. Desde el enfoque cuantitativo: Implementaremos un estudio descriptivo, que nos permitirá recolectar y analizar datos numéricos sobre el proceso de registro actual y su impacto en la experiencia del usuario. Esto incluye encuestas y análisis de métricas específicas, como el tiempo de registro, la satisfacción del usuario y la tasa de abandono.

Procedimiento

1. Revisión Bibliográfica: Realizaremos una revisión exhaustiva de la literatura existente

sobre la optimización del proceso de registro en hoteles. Esto nos permitirá identificar las

mejores prácticas y las soluciones que han demostrado ser efectivas en investigaciones

previas.

2. Diseño de Instrumentos de Recolección de Datos: Desarrollaremos cuestionarios y

encuestas para recolectar datos cuantitativos sobre la satisfacción del usuario y el desempeño del proceso de registro. También diseñaremos entrevistas y grupos focales para obtener información cualitativa detallada.

3. Recopilación de Datos: Aplicaremos los instrumentos diseñados en un entorno controlado,

recopilando datos tanto cuantitativos como cualitativos. Esto incluirá la observación directa del proceso de registro y la interacción con los usuarios.

4. Análisis de Datos: Utilizaremos herramientas estadísticas para analizar los datos

cuantitativos y técnicas de análisis cualitativo para interpretar las respuestas de las

entrevistas y grupos focales. Esto nos permitirá identificar patrones y áreas de mejora.

5. Desarrollo de Propuestas de Mejora: Basándonos en los resultados del análisis,

desarrollaremos propuestas específicas para optimizar el proceso de registro. Estas

propuestas se basarán en evidencias y en la combinación de hallazgos cuantitativos y

cualitativos.

6. Implementación y Evaluación: Implementaremos las mejoras propuestas en un entorno

piloto y evaluaremos su efectividad mediante una nueva ronda de recolección de datos. Esta

fase nos permitirá ajustar las propuestas según los resultados obtenidos y asegurar su

viabilidad.

7. Presentación de Resultados: Finalmente, documentaremos los hallazgos y las

recomendaciones en un informe detallado, que será presentado a los interesados y utilizado

para futuras investigaciones y mejoras en el proceso de registro.

Esta metodología nos permitirá abordar de manera integral la optimización del proceso de

registro en un hotel, garantizando que nuestras propuestas se basen en un análisis riguroso

en datos concretos.

**3.2 Diseño metodológico**

Para alcanzar nuestro objetivo de mejorar el proceso de registro y optimización de la experiencia del usuario en el hotel, se ha diseñado una metodología dividida en cuatro fases:

**Fase 1 identificaciones de las distintas problemáticas**

* Recolección de información mediante encuestas, entrevistas, cuestionarios, investigaciones
* Analizar los sistemas actuales y documentar las falencias de estas.

**Fase 2 Diseño de la solución**

* Crear diagramas de flujo para representar el proceso ideal de registro.
* Diseñar la interfaz del sistema utilizando herramientas como Figma

**Fase 3 desarrollo del sistema**

* Configurar el entorno de desarrollo utilizando Spring Boot, HTML/CSS y Java.
* Implementar la funcionalidad básica del sistema de registro e inicio de sesión.
* Integrar la base de datos con las entidades necesarias, como Alojamiento, para registrar reservas.

**Fase 4 pruebas y ajustes finales**

* Hacer ajustes en la interfaz y corregir errores detectados durante las pruebas.
* implementación de varias pruebas piloto durante una semana, con el objetivo de identificar errores, recopilar retroalimentación y realizar ajustes o mejoras continuas al proyecto.

| ***Objetivo Específico*** | ***Actividades*** | ***Resultados*** |
| --- | --- | --- |
| ***Objetivo Específico 1***  *Analizar el proceso de registro actual y sus puntos críticos.* | **Actividad 1.1:** Revisión de la documentación y procedimientos existentes del proceso de registro. | **Resultado:** Obtención de una visión general del proceso actual y documentación relevante. |
| **Actividad 1.2:** Realización de entrevistas con el personal del hotel para identificar problemas y áreas de mejora en el proceso de registro. | **Resultado:** Identificación de los principales problemas y puntos críticos desde la perspectiva del personal. |
| **Actividad 1.3:** Aplicación de encuestas a huéspedes recientes para recoger opiniones y experiencias sobre el proceso de registro. | **Resultado:** Datos cuantitativos y cualitativos sobre la experiencia de los usuarios durante el registro. |
| ***Objetivo Específico 2:*** *Evaluar las necesidades y expectativas de los usuarios en relación con el proceso de registro.* | **Actividad 2.1:** Diseño y distribución de encuestas para evaluar las expectativas y necesidades de los usuarios. | **Resultado:** Datos sobre las expectativas y necesidades de los usuarios en el proceso de registro. |
| **Actividad 2.2:** Realización de grupos focales con usuarios para obtener una comprensión más profunda de sus expectativas y experiencias. | **Resultado:** Información detallada sobre las percepciones y expectativas de los usuarios. |
| **Actividad 2.3:** Análisis de la retroalimentación obtenida para identificar patrones y áreas de mejora. | **Resultado:** Identificación de áreas clave donde el proceso de registro puede ser optimizado para mejorar la experiencia del usuario. |
| ***Objetivo Específico 3***  *Desarrollar y proponer mejoras para el proceso de registro basadas en el análisis previo.* | **Actividad 3.1:** Desarrollo de propuestas de mejora basadas en los hallazgos de la revisión documental, entrevistas, encuestas y observaciones. | **Resultado:** Propuestas concretas para optimizar el proceso de registro. |
| **Actividad 3.2:** Evaluación de viabilidad de las propuestas de mejora mediante un análisis de costo-beneficio y viabilidad técnica. | **Resultado:** Determinación de la viabilidad y factibilidad de las propuestas de mejora. |
| **Actividad 3.5:** Presentación de los resultados finales y recomendaciones para la implementación a gran escala. | **Resultado:** Informe final con recomendaciones detalladas para la implementación de mejoras en el proceso de registro. |

**3.3 Técnicas de recolección de información**

**3.3.1 Técnicas para la recolección de información**

Entrevistas, Encuestas, Cuestionarios, **Análisis de Datos Secundarios.**

**3.3.2 Instrumentos para la recolección de la información**

Para la recolección de la información necesaria se emplearon instrumentos tales como encuestas, entrevistas las cuales fueron dirigidas a varios hoteles en la ciudad de Cartagena y sus inquilinos con el fin de obtener las diferentes opiniones sobre la gestión del hotel.

**3.4 Población y muestra**

Nuestra investigación se enfoca en la población representada por la tasa de ocupación hotelera en Cartagena, la cual es del 68,63%. Con base en este porcentaje, hemos seleccionado la muestra para realizar encuestas y entrevistas, con el fin de obtener información más detallada que enriquezca el desarrollo del proyecto.

**3.5 Cronograma**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Actividad | Descripción | Fecha de inicio | Fecha de finalización | Responsables | Colaboradores | Estados |
| Análisis de Requerimientos  Referente al proyecto | Recopilar y documentar todos los requerimientos necesarios para el proyecto | 07/08/2024 | 12/08/2024 | Juan Paternina torres | Leonardo Álvarez Pantoja, Bryant Díaz luna, Julián Barcasnegras | finalizado |
| Diseño backend | Inicio de la codificación básica para el funcionamiento del programa | 12/08/2024 | 22/08/2024 | Juan Paternina torres | Leonardo Álvarez Pantoja, Bryant Díaz luna, Julián Barcasnegras | finalizado |
| Diseño frontend | Inicio de una interfaz funcional e intuitiva para el usuario | 22/08/2024 | 30/08/2024 | leonardo  Álvarez Pantoja | Bryant Díaz luna, Julián Barcasnegras | finalizado |
| Documentación  Del programa | Conplemento de los documentos e información del programa | 30/08/2024 | 9/09/2024 | Juan Paternina  torres | Leonardo Álvarez Pantoja, Bryant Díaz luna, Julián Barcasnegras | finalizado |
| Continuamiento  Del diseño del back end | Continuamiento de la codificación funcional del programa | 9/09/2024 | 16/09/2024 | Juan esteban  Paternina torres | Leonardo Álvarez Pantoja, Bryant Díaz luna, Julián Barcasnegras | finalizado |
| Documentación  Conexión de base de datos | Actualicacion de documentos y conexión a la base de datos | 16/09/2024 | 9/10/2024 | Juan esteban  Paternina torres | Leonardo Álvarez Pantoja, Bryant Díaz luna, Julián Barcasnegras | finalizado |
| Mejorar el diseño front end y responsive | Actualización de documento y  Volver la pagina mas interactiva y añadirle el responsive para que sea manejable tanto en dispositivos móviles ,laptops y monitores de escritorio. | 9/10/2024 | 23/10/2024 | Juan esteban  Paternina torres | Leonardo Álvarez Pantoja, Bryant Díaz luna, Julián Barcasnegras | finalizado |
| El Inicio de las pruebas para evaluar la funcionalidad | Verificación de una buena funcionalidad del programa y su cumplimiento con los requisitos funcionales  Iniciales | 30/10/2024 | 13/11/2024 | Juan esteban  Paternina torres | Leonardo Álvarez Pantoja, Bryant Díaz luna, Julián Barcasnegras | finalizado |

**Capítulo IV**

**4. Resultados**

el objetivo de nuestro proyecto es principalmente mejorar significativamente la experiencia de alojamiento de nuestros usuarios mediante una optimización del proceso de registro de habitaciones, esto se hace con tal de acelerar el proceso de reserva y la experiencia de los usuarios mediante la implementación de un algoritmo ya que una mala optimización puede generar dificultades y experiencias negativas para los usuarios. el hecho de hacer una reserva de hotel via virtual tiene varias ventajas como el hecho de que es más rápido y cómodo debido al hecho de que el pago se realiza en línea o también podemos ver la información del hotel como cosas que este tiene servicios y de más, por otro lado diferentes resultados nos muestran que en estados unidos el 83% de los adultos prefieren hacer sus reservas en línea, además el 70% de los clientes investigan desde dispositivos móviles y el 64% de las personas que reservan en línea realizan diferentes compras en línea desde equipos de escritorio.

en la reserva de hotel hay diferentes factores que hacen que la gente quiera reservar, por ejemplo algunos de los hoteles que son populares para la reserva virtual son:

1. hoteles urbanos y ubicación conveniente
2. resorts y hoteles de playa
3. hoteles boutique y de lujo
4. hoteles economicos y hoteles de servicio familiar

entre otros, además también hay preferencias en las reservas que algunos hoteles ofrecen algunas de estas son:

1. comodidad y ubicación conveniente
2. precios competitivos y ofertas especiales
3. servicios de alta calidad (wifi, desayuno, spa, etc)
4. habitaciones modernas y bien equipadas
5. etc

**4.1 Conclusiones**

La optimización del proceso de registro de habitaciones es crucial para mejorar la experiencia de alojamiento. La reserva virtual ofrece ventajas como rapidez y comodidad. Los usuarios prefieren hoteles con comodidad, ubicación conveniente, precios competitivos y servicios de alta calidad. Implementar un algoritmo de

optimización efectivo puede acelerar el proceso de reserva y mejorar la satisfacción del usuario, aumentando la lealtad y recomendación del hotel

**Referencias Bibliográficas**

Aplicar normas APA.

* <https://www.hotellimaq.com/>
* <https://mize.tech/es/>
* <https://www.siteminder.com/es/r/sistema-de-reservas-hoteleras/>
* https://www.mdpi.com/2071-1050/14/2/848