

Declaración de Objetivos

Caso práctico – Tacuara's City

Declaración de objetivos

¿Qué es la declaración de objetivos?

Es el alcance que tiene el sistema de información. Es lo que el sistema en funcionamiento, en la vida real, hará. Todo el contenido explícito, descrito en la declaración de objetivos, el sistema lo tendrá en cuenta.

“Sí está escrito, está dicho”...

La declaración de objetivos es una herramienta textual que describe el **alcance del sistema en un único párrafo no mayor a 5 líneas** (como la idea principal de un cuento). La declaración de objetivos **no** debe incluir en su definición la palabra **sistema**. Y para terminar su redacción, se debe especificar el nombre de la empresa. Esto es a efecto de que la declaración de objetivos sea específicamente para esa entidad/empresa/organización.

Si bien la palabra objetivos es plural, sólo se escribe un solo párrafo.

¿Cuál debería ser la estrategia para escribir la declaración de objetivos?

Para redactar una declaración de objetivos es necesario comprender acabadamente lo que debe hacer el sistema. Para ello proponemos leer completamente el caso propuesto y luego, en siguientes lecturas, dividirlo en oraciones, es decir, cada vez que encontramos un signo de puntuación, realizamos una pausa en la lectura para analizar qué es lo que la misma quiere transmitir, esto facilita la comprensión y garantiza la definición correcta del objetivo a los que apunta el sistema en cuestión.

IMPORTANTE: El *caso práctico* propuesto en aulas, es un resumen de lo que en teoría el sistema es capaz de hacer. En la vida real, no existe un resumen del sistema con estas características. Si el analista de sistemas tuviese que escribir el **“resumen del sistema”** lo haría producto de conocer perfectamente los requerimientos del sistema, a partir de un relevamiento de datos completo, realizado a usuarios reales y documentado, de principio a fin.

La experiencia para redactar la declaración de objetivos no se adquiere de la noche a la mañana, es importante la práctica constante y la lectura ávida de cada caso que se presenta. No te desanimes, “la práctica hace al maestro”.

A continuación, realizaremos una lectura del caso a modo de ejemplificar lo dicho anteriormente.

La compañía hotelera **“Tacuara's City”** desea contratar los servicios de un analista de sistemas para que desarrolle un sistema informático que le permita controlar las actividades de la compañía y ofrecer así un servicio ágil y seguro, de manera a elevar su prestigio.

El primer párrafo nos da una introducción, no especifica nada aparte de lo que ya sabemos, que la empresa nos contrató para crear un sistema. No siempre se presentará de esta forma, por ello es importante analizarlo punto por punto.

La compañía posee un edificio con varios pisos donde, cada piso, cuenta con diferentes tipos (singles, dobles, matrimoniales, etc.) y categoría (estándar, lujo, súper-lujo, etc.) de habitaciones. Los costos por tipos/categorías de habitaciones son establecidos por la administración.

En el segundo párrafo hace referencia a lo que posee la empresa, son objetos de la vida real que pueden ser representados en el sistema describiendo en ellos sus características (atributo). Dándonos una idea de lo que sucede en la empresa, pero sin especificar que quiere exactamente del sistema.

Las confirmaciones y reservas de habitaciones se realizan directamente con la compañía o a través de agencias de turismo. Estas solicitudes se pueden hacer para una habitación o, cuando se trata de delegaciones, para varias habitaciones de diferentes tipos y categorías. Como un servicio diferencial en las reservas también se consideran preferencias de los solicitantes tales como: piso en el que desea estar, o no estar, habitación con vista al mar, etc. Otro servicio que ofrece gratuitamente el Hotel es que los integrantes de una habitación pueden fijar una hora para que sean despertados todos los días a través de un llamado telefónico realizado por la administración.

El tercer párrafo menciona como se acceden a los servicios de la empresa. Habitaciones confirmadas y habitaciones reservas, directamente desde el mostrador o a través de agencias de turismo. ¿Alguien debería hacerse cargo de esos controles?: Sí, ¡el sistema!. Desde aquí se vislumbra parte de la declaración de objetivos. Además, menciona que el solicitante tiene la posibilidad de elegir su preferencia (al igual que uno lo hace con los asientos de un avión, elige si desea estar del lado de la ventana o del pasillo), que puede solicitarse una o varias habitaciones. Cuando estemos hospedados podremos solicitar el servicio de despertador.

Si la lectura del texto terminara aquí, en un primer ensayo escribiríamos la siguiente:

Declaración de objetivos:

Controlar reservas y confirmaciones de habitaciones para el Hotel Tacuara's City.

Como se puede observar, hay más detalles que se mencionan en el párrafo como elegir la cantidad de habitaciones, preferencias de habitaciones, servicio de despertador, pero todo enmarcado y posterior a la reserva y confirmación de una o varias habitaciones, por eso, este último detalle no hace falta que forme parte de la declaración de objetivos, se debe entender que forma parte del uso de la habitación.

Las agencias de turismo reciben mensualmente un pago por los servicios prestados, que corresponde a todas las reservas que se hacen efectivas durante el mes. La administración establece la tasa de comisión a pagar de común acuerdo con cada agencia de turismo.

En el cuarto párrafo encontramos la regla que establece como serán abonadas las comisiones a terceros y quién las fija. Aquí el analista de sistemas podría preguntarse: ¿el nuevo sistema que vamos a diseñar, debería encargarse de controlar el pago de comisiones a las agencias de turismo?.

Si la respuesta es sí, entonces debe incluirse en la declaración de objetivos que el sistema lo hará, pero no es correcta esa respuesta.

Nuestro nuevo sistema deberá cobrar a los clientes por el uso del hotel, no debería encargarse/preocuparse de pagar comisiones a terceros. Lo correcto sería que exista otro sistema que se encargue de hacerlo. No mezclemos las cosas y no pretendan hacer un súper sistema que haga todo. Entonces, descartando esta nueva responsabilidad, la declaración de objetivos sigue como hasta ahora.

Una reserva tiene que ser confirmada abonando como mínimo el 50% del costo de un día de la habitación seleccionada (muchos clientes acostumbran a pagar más), con un mínimo de dos días de anticipación a la fecha de reserva, de no ser así, se considera a la misma como cancelada. También menciona el usuario que necesita manejar una lista de clientes en espera, la cual también tiene que ser administrada por el sistema (la lista de clientes en espera corresponde a un listado de clientes que no tienen aún confirmada la reserva ya que para la fecha solicitada por el cliente no hay lugar que, en caso de que algún cliente confirmado desista, se busca de la lista a quién proponerle, por si aún siguen interesados).

El quinto párrafo cita el procedimiento que se efectuará en caso de que una reserva sea confirmada o no, está siempre dentro de la misma declaración de objetivo. Más adelante el usuario enfatiza en la necesidad de manejar una lista de



clientes en espera, ¿nace a raíz de las reservas que aún no pueden ser confirmadas?, sí, sería una respuesta correcta, entonces sigue encuadrándose en el mismo objetivo declarado.

Solo se aceptan pagos en efectivo o con tarjetas de crédito. Si el pago se realiza con tarjeta de crédito, la compañía emisora de la tarjeta de crédito debe autorizar el crédito. Este registro del número de autorización permitirá obtener el listado para el reembolso de dinero por parte de la compañía emisora, con la periodicidad que ésta establezca. El hotel trabaja con todas las compañías emisoras de tarjetas de crédito del mercado.

El sexto párrafo menciona las formas de pago aceptadas y aclara que los cobros con tarjeta de crédito deben tener una autorización del banco que emitió esas tarjetas de crédito. Con ese número de autorización después el hotel les reclamará a los bancos que le den la plata abonada por los clientes con tarjeta de crédito. Sigue sin alterarse la declaración de objetivos pues el cobro a los clientes es producto de las confirmaciones y reservas de habitaciones que se hicieron efectivas por parte del cliente.

Cuando una reserva es confirmada, se asigna la habitación que utilizará seleccionando entre todas las que están libres dentro del rango de fechas solicitado.

En el sexto párrafo explica mejor el funcionamiento de las confirmaciones y reservas de habitaciones que, naturalmente al ser confirmadas las reservas, las habitaciones deben “marcarse” como ocupadas en las fechas solicitadas por el/los cliente/s para que en una posterior confirmación no vuelvan a asignarse las habitaciones.

Cuando se efectiviza la entrada del/los cliente/s a una habitación, se registra sus datos personales (documento de identidad, nombre, dirección, profesión, etc.) y se habilita una ficha de consumo en la cual se documentarán todos los servicios que accede el/los cliente/s durante su permanencia en dicha habitación. Estos servicios incluyen desayunos, almuerzos, cenas, consumo del frigo-bar, lavandería, llamadas telefónicas, etc. Cada departamento encargado de brindar el servicio está además responsable de registrarlos en la ficha de consumo de la habitación correspondiente, especificando la fecha y hora en que se prestó el servicio. Todos los servicios tienen un costo fijo que es establecido y actualizado periódicamente por la administración.

El séptimo párrafo señala que los datos del cliente son catastrados (recordados por el sistema) y que se habilitará una ficha de consumo para el control de los servicios por habitación, cita ejemplos de servicios ofrecidos y quién establece el costo fijo de los mismos.

Ahora bien, ¿quién se hará cargo de controlar en detalle los servicios que fueron prestados a los clientes?. Claramente el sistema tendrá que cobrarlos cuando el cliente se retire de la habitación, pero debe ser el mismo sistema el que los registre y conozca todos los pormenores?. Esa es una buena pregunta!.

Aquí el analista de sistemas puede optar por dos caminos:

- El primero, indicar que el registro de los servicios prestados se hará a través de otros sistemas, en consecuencia, la declaración de objetivos no cambia y en el momento de facturar el nuevo sistema consultará a otros sistemas (que ya existen) qué consumió el cliente.
- El segundo, asumir que el nuevo sistema deberá registrarlos, entonces la declaración de objetivos se redactará de la siguiente manera:

Declaración de objetivos:

Controlar reservas, confirmaciones de habitaciones y mantener el detalle de los servicios utilizados por los clientes para el Hotel Tacuara's City.

Entiéndase que para optar por el segundo camino claramente no existen los otros sistemas implementados en el hotel.

La liquidación de los servicios debe realizarse al retirarse el/los cliente/s de una habitación, la liquidación se detalla por habitación, para los pagos recibidos en este concepto se siguen las mismas especificaciones que en los pagos por confirmación de reservas.



El octavo párrafo indica cómo serán abonados los servicios ofrecidos por habitación que los solicitó y las reglas de pago son las mismas utilizadas en concepto de las reservas confirmadas.

Es indispensable para la administración contar con los siguientes informes en cualquier momento: Habitaciones disponibles x tipo/categoría; Habitaciones reservadas con fecha de efectividad; Estado de situación de una habitación/solicitud; Listado de clientes a despertar en el día, por hora; Clientes en lista de espera con detalle del tipo de habitación solicitada; Estadístico de reservas no confirmadas y Clientes en espera que no pudieron ser atendidos.

El último párrafo menciona los informes o consultas que deben estar a disposición de la administración a partir de los datos catastrados en el sistema.

Aparentemente, de la lista de informes que menciona el usuario, todos se encuadran dentro de la declaración de objetivos definida.

Terminamos la lectura del caso, como se puede apreciar, es importante dividir la lectura del mismo en partes, así obtendremos mejores resultados al realizar el análisis correspondiente. Comprender el caso implica una lectura exhaustiva del mismo, es necesario leer más de una vez, ya que, al hacerlo nuevamente, el lector puede encontrarse con datos que fueron omitidos anteriormente.

Continuando con el alcance del sistema, podemos decir que el mismo cuenta con las siguientes delimitaciones:

- Registra clientes,
- Gestiona reservas de habitaciones,
- Confirma habitaciones para su uso,
- Controla el consumo por habitación y
- Gestiona una lista de clientes en espera.

Como se puede apreciar, la declaración de objetivos debe ser lo suficientemente clara para indicar lo que hace el sistema.

Es el punto de arranque para la construcción de un buen sistema informático.

Finalmente, así quedaría:

Declaración de objetivos:

Controlar reservas, confirmaciones de habitaciones y mantener el detalle de los servicios utilizados por los clientes para el Hotel Tacuara's City.