



UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA

SISTEMA RESPONSIVE PARA LA GESTIÓN DE HOSPEDAJE
EN EL HOTEL NUEVO AMANECER
EXAMEN COMPLEXIVO

Trabajo de titulación presentado como requisito para la
obtención del título de
INGENIERO EN COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA

AUTOR
MOROCHO CARANQUI ALEX JAVIER

TUTOR
ING. SINCHE GUZMÁN GRACIELA ANDREA, MSC

GUAYAQUIL – ECUADOR

2023



UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, SINCHE GUZMÁN GRACIELA ANDREA, Msc, docente de la Universidad Agraria del Ecuador, en mi calidad de Tutor, certifico que el presente trabajo de titulación: “**SISTEMA RESPONSIVE PARA LA GESTIÓN DE HOSPEDAJE EN EL HOTEL NUEVO AMANECER**”, realizado por el estudiante MOROCHO CARANQUI ALEX JAVIER; con cédula de identidad N° 1805219274 de la carrera INGENIERÍA EN COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA, Unidad Académica Guayaquil, ha sido orientado y revisado durante su ejecución; y cumple con los requisitos técnicos exigidos por la Universidad Agraria del Ecuador; por lo tanto, se aprueba la presentación del mismo.

Atentamente,

ING. SINCHE GUZMÁN ANDREA, Msc.

Guayaquil, 11 de abril del 2023



UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Los abajo firmantes, docentes designados por el H. Consejo Directivo como miembros del Tribunal de Sustentación, aprobamos la defensa del trabajo de titulación: “**SISTEMA RESPONSIVE PARA LA GESTIÓN DE HOSPEDAJE EN EL HOTEL NUEVO AMANECER**”, realizado por el estudiante MOROCHO CARANQUI ALEX JAVIER, el mismo que cumple con los requisitos exigidos por la Universidad Agraria del Ecuador.

Atentamente,

ING. TERESA SAMANIEGO COBO, MSC
PRESIDENTE

ING. DARWIN POW CHON LONG, MBA
EXAMINADOR PRINCIPAL

ING. IRENE VASQUEZ VILLACÍS, PHD
EXAMINADOR PRINCIPAL

Guayaquil, 02 de septiembre del 2022

Dedicatoria

El presente proyecto está dedicada a mi madre María Teresa Caranqui que, a pesar de la distancia física, siempre siento que está conmigo, a mi hermano mayor que han estado junto a mi brindándome su apoyo y muchas veces poniéndose en el papel de padre, a mis hermanos quienes me motivaron he inspiraron a continuar con mis estudios cada palabra y cada consejo brindándome su apoyo incondicional para no rendirme pese a las adversidades que se presentan.

A mis sobrinos que son el motor de mi lucha al saber que siguen mis pasos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios en primer lugar por saber guiarme y permitirme gozar de una salud plena. Por brindarme sabiduría y entendimiento para lograr mis objetivos en el área académica, a mi familia que siempre brindaron su apoyo, a mis docentes que han sabido enseñar con paciencia y constancia en el ámbito académico, a mis amigos que han sabido estar para brindar su apoyo y motivación.

Autorización de autoría intelectual

Yo ALEX JAVIER MOROCHO CARANQUI, en calidad de autor(a) del proyecto realizado, sobre “SISTEMA RESPONSIVE PARA LA GESTIÓN DE HOSPEDAJE EN EL HOTEL NUEVO AMANECER” para optar el título de INGENIERO EN COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA, por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor(a) me correspondan, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

MOROCHO CARANQUI ALEX JAVIER
C.I. 1805219274

Índice general

PORTADA	1
APROBACIÓN DEL TUTOR	2
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Autorización de autoría intelectual.....	6
Índice de tablas	12
Índice de figuras.....	13
Resumen	14
Abstract.....	15
1. Introducción	16
1.1 Antecedentes del problema	16
1.2 Planteamiento y formulación del problema.....	17
 1.2.1 Planteamiento del problema.....	17
 1.2.2 Formulación del problema.....	18
1.3 Justificación de la investigación	18
1.4 Delimitación de la investigación.....	20
1.5 Objetivo general.....	20
1.6 Objetivos específico	20
2. Marco Teórico	22
2.1 Estado de arte	22

2.2 Bases teóricas.....	23
2.2.1 Hotel.....	23
2.2.2 Reservación de habitaciones	24
2.2.3 Recepción	24
2.2.4 Recepcionista	24
2.2.5 Gestión	25
2.2.6 Departamento de Alojamiento	25
2.2.7 Sistema.....	26
2.2.8 Aplicación web.....	26
2.2.9 Tipos de lenguaje de programación	27
2.2.9.1 HTML	27
2.2.9.2 PHP	27
2.2.9.3 CSS.....	28
2.2.9.4 MySQL.....	28
2.2.10 Base de datos	29
2.2.11 Servidor web.....	29
2.2.12 Hosting.....	30
2.2.13 Dominio	30
2.3 Marco Legal	31
2.3.1 Ley de la propiedad intelectual	31
2.3.2 Ley orgánica de protección de datos personales.....	31
3. Materiales y Métodos	32

3.1 Enfoque de la investigación.....	32
3.1.1 Tipo de investigación	32
3.1.2 Diseño de la investigación.....	32
3.2.1 Metodología de desarrollo XP	33
3.2.1.1 Planeación	33
3.2.1.2 Diseño	34
3.2.1.3 Codificación.....	34
3.2.1.4 Pruebas	34
3.2.1.5 Lanzamiento.....	35
3.2.2 Recolección de datos.....	35
3.2.2.1 Recursos	35
3.2.2.2 Métodos y técnicas	35
3.2.2.3 Entrevista	36
3.2.2.4 Análisis poblacional.....	37
4. Resultados.....	38
4.1 Análisis de la situación actual del hotel mediante técnicas de recopilación de información como entrevistas y análisis poblacional para establecer los requerimientos y funcionalidades del sistema.....	38
4.2 Diseño de los diagramas UML mediante el uso de herramientas Open Source para formar diagramas que representen aspectos estructurales del sistema.....	38

4.3 Desarrollo del sistema web responsive mediante el uso de herramientas Open Source para la gestión de hospedaje acorde a los requerimientos del hotel Nuevo Amanecer.....	39
5. Conclusiones	40
6. Recomendaciones	41
7. Bibliografía	42
8. Anexos	49
8.1 Anexo 1. Requerimientos	49
8.2 Anexo 2. Casos de usos	51
8.3 Anexo3. Diagrama de actividades	52
8.4 Anexo 4. Ejemplo de codificación	53
8.5 Anexo 5. Diagrama de flujo de datos	54
8.6 Anexo 6. DFD sistema tradicional de registro.....	54
8.7 Anexo 7. Diagrama Entidad-Relación.....	55
8.8 Anexo 8. Base de datos.....	55
8.9 Anexo 9. Recursos hardware, software y humano	56
8.10 Anexo 10. Formato de entrevista.....	57
8.11 Anexo 11. Resultado de la entrevista.....	58
8.12 Anexo 12. Formato del Formulario de preguntas	59
8.13 Anexo 13. Resultados del formulario de preguntas	60
8.14 Anexo 14. Prueba de Usabilidad.....	66
8.15 Anexo 15. Prueba de Funcionalidad	67

8.16 Anexo 16. Manual de Usuario 75

Índice de tablas

Tabla 1 Requerimientos funcionales	49
Tabla 2. Requerimientos no funcionales	50
Tabla 3. Requerimientos Genéricos.....	50
Tabla 4. Recursos de hardware y software	56
Tabla 5. Recursos Humanos.....	56
Tabla 6. Otros Recursos	56
Tabla 7. Total de presupuesto.....	56
Tabla 8. Resultado de la Entrevista	58
Tabla 9. Prueba de Usabilidad.....	66
<i>Tabla 10. Prueba de Funcionalidad Administración.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 11. Prueba de Funcionalidad Recepción.....</i>	<i>68</i>
Tabla 12. Prueba de Funcionalidad Habitaciones.....	69
Tabla 13. Prueba de Funcionalidad Inventario.....	70
Tabla 14. Prueba de Funcionalidad Clientes	71
Tabla 15. Prueba de Funcionalidad Reservación.....	72
Tabla 16. Prueba de Funcionalidad Pedidos	73
Tabla 17. Prueba de Funcionalidad Reportes.....	74

Índice de figuras

Figura 1. Acceso al sistema para configuraciones por parte del administrador	51
Figura 2. Inicio de sesión Recepción	51
Figura 3. Acceso para el registro de usuario dentro del sistema.....	51
Figura 4. Registro de cliente	52
Figura 5. Registro de Reservación.....	52
Figura 6. Inicio de sesión de Recepción	53
Figura 7. Captura de pantalla de la codificación de la página home	53
Figura 8. Diagrama de contexto.....	54
Figura 9. Sistema tradicional de registro.....	54
Figura 10. Diagrama Entidad-Relación	55
Figura 11. Captura de las tablas relacionadas de la base de datos.....	55
Figura 12. Respuesta de la pregunta 1	60
Figura 13. Respuesta de la pregunta 2	61
Figura 14. Respuesta de la pregunta 3	61
Figura 15. Respuesta de la pregunta 4	62
Figura 16. Respuesta de la pregunta 5	62
Figura 17. Respuesta de la pregunta 6	63
Figura 18. Respuesta de la pregunta 7	63
Figura 19. Respuesta de la pregunta 8	64
Figura 20. Respuesta de la pregunta 9	64
Figura 21. Respuesta de la pregunta 10	65

Resumen

La industria hotelera ha sido uno de los componentes más importantes en el campo de la prestación de servicios en general, debido a la demanda de alojamiento temporal tanto para viajeros de paso como para turistas de diferentes provincias, ciudades y países. Por tal motivo, el presente proyecto se enfoca en el desarrollo de un sistema web para optimizar sus procesos de gestión de hosting. La relevancia de esta propuesta tecnológica radica en el manejo de la información referente a los registros del “Hotel Nuevo Amanecer” en base a la disponibilidad de sus habitaciones, se lleva a cabo la identificación de los procesos que se llevan a cabo en la prestación del servicio de hospedaje. Mediante la técnica de entrevista y análisis poblacional que permitió recopilar información y esto a su vez ayudó a determinar las necesidades y definir los objetivos a seguir para el desarrollo del software. Se consideró la metodología XP para llevar a cabo el proyecto considerando tiempo, adaptabilidad y flexibilidad a lo largo del desarrollo del sistema. Los módulos se estructuraron con diagramas UML, lenguaje de programación PHP y base de datos MySQL. El sistema desarrollado cuenta con módulos de administración, reserva, recepción, habitaciones, usuario, inventario, pedidos, informes, clientes.

Palabras clave: alojamiento, gestión de habitaciones, hotel, reservas, sistema web

Abstract

The hotel industry has been one of the most important components in the field of service provision in general, due to the demand for temporary accommodation for both passing travelers and tourists from different provinces, cities and countries. For this reason, the present project focuses on the development of a web system to optimize its hosting management processes. The relevance of this technological proposal lies in the management of the information referring to the records of the "Hotel Nuevo Amanecer" based on the availability of its rooms, the identification of the processes that are carried out in the provision of the lodging service is carried out by means of the interview technique and population analysis that allowed gathering information and this in turn helped to determine the needs and define the objectives to follow for the development of the software. The XP methodology was considered to carry out the project considering time, adaptability and flexibility throughout the development of the system. The modules were structured with UML diagrams, PHP programming language and MySQL database. The developed system has administration modules, reservation, reception, rooms, user, inventory, orders, reports, clients.

Keywords: accommodation, room management, hotel, reservations, web system

1. Introducción

1.1 Antecedentes del problema

En la actualidad con los adelantos de la tecnología se tiene la posibilidad de solucionar varios inconvenientes de registro, en este caso es la gestión de reservación de habitaciones en el hotel “Nuevo Amanecer” siendo esta aplicable para brindar una solución eficiente y posible con la utilización de la tecnología.

Los sistemas informáticos hoteleros ayudan a contar con una ventaja competitiva siendo eficientes y ayudando a gestionar de una forma inmediata en los procesos de reservación.

El autor Moreno (2018) de la universidad Cesar Vallejo del Perú a través de su tesis “Sistema WEB para mejorar la Gestión Hotelera de Inversiones Turísticas L&B SAC - Hotel B’liam en el Distrito de Tumbes” concluye que desarrollo del sistema web ha sido diseñado para mejorar la administración hotelera automatizando el proceso de reservación, permitiendo llevar un mejor control y automatización en lo cual tiene relación con reservas, control de habitaciones y reportes.

La automatización y el desarrollo de sistemas para la ejecución de las ocupaciones económicas han aumentado en la actualidad, con el objetivo de facilitar las funcionalidades llevadas a cabo por las organizaciones. Las tecnologías de información juegan un papel importante al instante de proporcionar datos, el desarrollo de sistemas por medio de la utilización de programas libres para dar resoluciones con bajos precios de utilización.

Actualmente la falta de tecnologías dentro del hotel Nuevo Amanecer involucra que exista perdidas de ganancias pues no lleva una buena administración en el proceso de reservación de habitaciones entre la problemática esta la

desorganización sobre la disponibilidad de habitaciones, incomodidades en las reservaciones debido que no se las hace mediante internet.

Este proyecto está orientado a conceder una solución informática, usando procedimientos, técnicas de ingeniería de software, y herramientas de software libre que logren un producto funcional, oportuno y económico.

1.2 Planteamiento y formulación del problema

1.2.1 Planteamiento del problema

El hotel “Nuevo amanecer “de la ciudad de Guayaquil brinda servicio de alojamiento tanto para extranjeros como para residentes de Guayaquil poniendo a disponibilidad sus habitaciones y paquetes desde el más básico al más completo. El establecimiento no cuenta con un sistema que le permita gestionar las reservaciones y el debido control de sus habitaciones, de modo que no se controla adecuadamente el tiempo de limpieza y disponibilidad de las habitaciones. El proyecto se enfoca en el desarrollo de un sistema web para el proceso de gestión de hospedaje que cubran las necesidades del hotel las cuales se ven reflejadas en sus métodos y datos implicados en cada uno de sus procesos mencionados, ya que dichos procesos son manejados manualmente.

Se ha identificado como problemática que el establecimiento no lleva un control adecuado de las habitaciones en función a su disponibilidad por motivo de falta de un sistema que lleve dicho control. El administrador lleva el control mediante registros manuales. Al no contar con un sistema para el control de registros, el establecimiento no puede responder de manera inmediata en cuanto a la disponibilidad de los cuartos de cada piso, además de no llevar el control respectivo de limpieza de cuartos por sucesión correspondiente al tiempo en el cual se desocupa cada habitación.

1.2.2 Formulación del problema

¿El desarrollo de un sistema responsive para la gestión de hospedaje en el Hotel Nuevo Amanecer de la ciudad de Guayaquil permite agilizar y optimizar el proceso de reservaciones?

1.3 Justificación de la investigación

El sistema web para la gestión de hospedaje permite realizar la reservación de una o varias habitaciones por parte de los clientes, se podrá visualizar la disponibilidad de las habitaciones de tal modo que permita a los clientes realizar la respectiva reserva sin algún inconveniente por reservas de la misma habitación, podrá elegir el tipo de habitación que necesite, el tiempo de hospedaje y los servicios adicionales que se ofrecen. El sistema web permite al administrador llevar un control adecuado de las habitaciones disponibles y las habitaciones que se encuentren en uso; Por otro lado, al mejorar el control de disponibilidad de las habitaciones no solo mejorará el tiempo de respuesta hacia los clientes, sino también la calidad del servicio reflejando el profesionalismo y seriedad del mismo.

El sistema constara de 8 módulos:

Módulo Administrador: Este módulo permite al administrador la creación de usuarios, asignación de roles que tienen los permisos respectivos, modificación de datos de los usuarios, cambio de estados a la cuenta de usuario y restablecimientos de contraseñas.

Módulo Reservación: Este módulo permite realizar la reservación de la o las habitaciones que el cliente desee. Además, el cliente podrá adjuntar el pago de la reserva para que el recepcionista pueda observarlo, la reserva se realiza llenando los campos que son: son el tiempo de estadía, la cantidad de personas y el tipo de habitación, y subir el comprobante de pago por la reservación, la anulación o

cancelación de la reserva de las habitaciones enfocadas a las reservas online podrán ser anuladas durante un lapso de 24 horas.

Módulo Recepción: En este módulo permite al recepcionista manejo de información y permisos de confirmación para las reservas, permite la entrada y salida de los clientes y sus respectivos pedidos, se puede verificar que los clientes suban su comprobante de pago del porcentaje de reservación para la confirmación de la misma. El módulo recepción también permite realizar el check in y el check out al cliente y también verificar todo lo consumido por el cliente mientras este hospedado en el hotel.

Módulo Habitaciones: Este módulo permite la creación de nuevas habitaciones donde se le asignará su tipo, su precio y además el contenido; es decir, todos los objetos con los que cuenta la habitación; por ejemplo: cama, televisor, cómoda, etc. Los tipos de habitaciones que ofrece el hotel Nuevo Amanecer:

- Habitación Individual: Para una sola persona ideal para aquellos huéspedes que buscan un lugar tranquilo para descansar.
- Habitación doble: Habitación para dos personas, las camas varían pueden ser una cama matrimonial o dos camas individuales.
- Habitación triple: estas habitaciones cuentan con tres camas especialmente para viajes entre familia o amigos.

Módulo Inventario: Este módulo permite el registro, modificación, eliminación y visualización de los diferentes productos y artículos del hotel registrándolos por marca, categoría-sub-categoría y producto.

Módulo Pedidos: Este módulo le permite al cliente realizar pedidos a la habitación de los diferentes productos que tiene el hotel.

Módulo Cliente: Este módulo permite el registro, modificación, eliminación y visualización de clientes, para el registro deberá llenar los diferentes campos de información que deberá incluir cédula de identidad, nombres, apellidos, dirección, número celular, edad y correo electrónico, nacionalidad, nombre de usuario y una contraseña.

Módulo Reportes: Este módulo permite visualizar reportes que proporcionan información específica de los comprobantes de clientes y total de reservas diarias, mensuales y anuales.

1.4 Delimitación de la investigación

- Espacio: Hotel Nuevo Amanecer de la ciudad de Guayaquil
- Tiempo: El periodo de la investigación del presente proyecto fue de 4 meses.
- Población: La población involucrada fueron los clientes del hotel que son un promedio de 20 personas y el personal interno del Hotel Nuevo Amanecer.

1.5 Objetivo general

Desarrollar un sistema de gestión de hotel utilizando herramientas open source para la optimización de los procesos de hospedaje el Hotel Nuevo Amanecer de la ciudad de Guayaquil.

1.6 Objetivos específico

- Analizar la situación actual del hotel mediante técnicas de recopilación de información como entrevistas y análisis poblacional para establecer los requerimientos y funcionalidades del sistema.
- Diseñar los diagramas UML mediante el uso de herramientas Open Source para formar diagramas que representen aspectos estructurales del sistema.

- Desarrollar el sistema web responsive mediante el uso de herramientas Open Source para la gestión de hospedaje acorde a los requerimientos del hotel Nuevo Amanecer.

2. Marco Teórico

2.1 Estado de arte

En Atacames la gestión de reservaciones y hospedaje se enfoca en brindar un servicio óptimo tanto a turistas extranjeros como nacionales con el fin de mejorar el mismo, considerando al sistema como una alternativa óptima para garantizar los objetivos anteriormente mencionados, el proyecto propone desarrollar un sistema automatizado de reservaciones por medio de la web, el cual permite agilizar los procesos requeridos entre cliente – recepcionista. De acuerdo con Cisneros (2017) el proyecto refleja agilizar procesos vitales del hotel el cual se basa en que el cliente podrá solicitar habitaciones y visualizar el estado en el que se encuentran cada una. Al ser un campo con flujos variables en sus demandas se puede concluir que las oportunidades que brindan el proyecto ayudarán a mantener y prevenir congestión por los cambios del flujo de demanda.

En Perú se implementó un sistema web para la gestión administrativa basada en la metodología OOADM (metodología de diseño de hipermedia orientada a objetos) con una duración de 4 meses de desarrollo con el objetivo de mejorar el proceso administrativo del hotel Olimpo, teniendo como resultado la reducción de tiempo en la generación de reportes. De acuerdo con (Medina, 2018) “Se concluye que el sistema web en el hotel el olimpo, influye a gran escala, puesto que permite reducir el tiempo de registro de huéspedes, búsqueda de habitaciones y generación de reportes” (pág. 5). Se puede concluir que el sistema ampliara sus servicios a mayores distancias.

En España se implementó un sistema web para las reservaciones en el hotel de Thiana, el trabajo de investigación describe el estudio realizado en el hotel donde se identificó los procesos que pueden mejorar y ser optimizados, se realizaban de

forma manual generando un alto margen de errores que conllevaban al desorden. De acuerdo con Molina (2020) la información obtenida de los reportes, se determinó un alto margen de pérdidas por falta de recursos informáticos, influyendo directamente a los mismos. Se puede concluir que la falta de recursos informáticos al vivir en una sociedad dependiente de la tecnología, imposibilitaba la agilización de los procesos del hotel.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Hotel

El termino hotel es comúnmente relacionado con lugar que brinda servicio de alojamiento temporal, comúnmente están situados en zonas céntricas, calles principales y zonas cercanas a centrales de medios de transporte, tales como aeropuertos, Terminal de autobuses, además de instituciones educativas de tercer nivel para estudiantes que residen fuera de la ciudad.

La empresa hotelera está caracterizada por la prestación de servicios caridos dedicados únicamente a ofrecer la mejor estadía posible tanto para huéspedes locales como turistas. Jurado (2022) indica que la hotelería se clasifica de diversas maneras, de acuerdo con las estrellas se pueden clasificar de 4 y 5 como establecimientos GL -Hotel de Gran Lujo- , los hoteles de 3,2 y 1 estrella se los denomina como express, boutique y rurales o alternativos respectivamente de su estrella, posterior a la clasificación por estrellas se encuentra la clasificación por características generales los cuales son denominados de manera jerárquica como hoteles, hoteles apartamentos, hostales, pensiones y club, resorts etc. En conclusión, el termino hotel puede variar acorde a las condiciones en las que se encuentra a servicio, su ubicación, su coste y los servicios que presta en adición al hospedaje.

2.2.2 Reservación de habitaciones

El proceso de reservación es aquel que consiste en la adquisición del servicio de hospedaje previo al arribo de los clientes de dicha habitación, dicho proceso consiste en la selección de la habitación y posterior a ella la cancelación anticipada de los servicios, las reservaciones se pueden realizar mediante páginas web, llamadas telefónicas, redes sociales o en persona días previos al hospedaje. Jurado (2022) indica que dicho proceso es llevado a cabo por los encargados del área de recepción los cuales atienden las llamadas, solicitudes, correos y la atención de los clientes, dichos encargados están conformados por recepcionista y ayudante de recepción para un óptimo proceso de registración, estancia y salida de huéspedes.

En conclusión, la reservación es un proceso de separación previo al uso de la habitación el cual se lleva a cabo por medio del área de recepción de cada hotel.

2.2.3 Recepción

La recepción es como la tarjeta de presentación de un hotel donde el cliente podrá observar cómo será el trato y los servicios de hospedaje. “El departamento de recepción constituye el centro de operaciones del hotel, donde se elabora y emite la información diaria al resto de departamentos, y es el primer contacto que tiene el cliente al llegar al mismo” (Romero, 2018). Por lo que, el hotel debe contar con una persona responsable y con carisma para que se encargue del departamento de recepción y así los clientes queden totalmente satisfechos con su estadía.

2.2.4 Recepcionista

Un recepcionista es la imagen del hotel; por lo cual, debe estar siempre bien presentado y tratar a los clientes con respeto y amabilidad.

(...) normalmente están encargados de dar la bienvenida a clientes u otros tipos de visitantes al negocio. Sentados o de pie, detrás de un escritorio o mostrador;

dan la bienvenida a las personas cuando llegan y son los profesionales encargados de responder a todas las preguntas de los visitantes. (Ferro, 2020, pág. 665).

El personal que esté encargado de la recepción debe tener varias cualidades como, por ejemplo: comunicación, ser multitarea, tener habilidades sociales, ser muy organizados, deben resolver problemas, etc.

2.2.5 Gestión

La gestión es la base de toda actividad a realizar, se encuentra constituida por 4 fases dentro de las cuales se puede mencionar a la planificación como la fase de fijación de objetivos, la organización como la fase de determinación de procedimientos, la dirección como la fase de puesta en marcha y la fase de control que refleja los resultados del proceso.

Consiste en los diversos procesos que ayudan a cumplir las actividades que se realizan en una empresa. Según Revista Ibérica (2021) menciona que una buena gestión permite obtener un resultado óptimo organizando los trabajos, creando nuevas estrategias útiles que obtengan resultados favorables y una mayor simplificación y un mejor manejo, se puede concluir que estos aspectos ayudan a que cada institución logre obtener máximos resultados, adecuados a la disponibilidad de los documentos, tomando las decisiones correctas en sus procesos, identificando las soluciones apropiadas y precisas.

2.2.6 Departamento de Alojamiento

El departamento de alojamiento también denominado habitación es el lugar designado en el cual se hospedarán el cliente, el cual lleva a cabo su selección acorde a las comodidades y recursos que el cliente disponga para su adquisición. Jurado (2022) define al departamento como la tarjeta de presentación de un establecimiento porque no solo promociona la calidad de servicio que pone a

disposición para el cliente sino también el cuidado riguroso que este mantiene con sus habitaciones. Se puede concluir que las habitaciones son la esencia de las entidades hoteleras.

2.2.7 Sistema

El sistema es un objeto complejo el cual está conformado por diversas partes las cuales permiten su funcionamiento uniforme, dado que representa un todo de múltiples componentes que cumplen la misma función o forman parte de sus procesos.

Un sistema es un conjunto que se encuentra interrelacionado entre hardware y software, capaz de procesar y almacenar información. Según Sillitto (2019) define que en el sistema como el “arreglo de partes o elementos que juntos exhiben un comportamiento o significado que los constituyentes individuales” (pág. 8). Un sistema se desarrolla bajo metodologías, pasando por diferentes fases en sus ciclos de vida partiendo desde la recopilación de información para la determinación de sus requisitos, hasta su respectivo mantenimiento.

2.2.8 Aplicación web

Las aplicaciones web son aquellas alojadas en un hosting web y que se accede a ellas por medio de un navegador web. Estas aplicaciones en la actualidad son muy populares debido a su rapidez y bajo costo. Valarezo, Honores, Gómez y Vences (2018) expresan que “se define una aplicación Web como un programa informático o sitio Web que ejecuta en el Internet sin necesidad de una instalación en el ordenador, tan solo con el uso de un navegador, ya que se programa en lenguaje HTML” (pág. 33). El sistema desarrollado para el Hotel Nuevo Amanecer está bajo este concepto; ya que, la aplicación para realizar reservaciones se codificará en un lenguaje soportado por los navegadores web.

2.2.9 Tipos de lenguaje de programación

Para la codificación de aplicaciones web existen varios tipos de lenguajes y a continuación se mencionan los utilizados para el desarrollo del proyecto.

2.2.9.1 HTML

Este lenguaje de programación es la base de todo sitio o aplicación web que se visualiza por medio de un navegador web.

Es uno de los lenguajes, la base de Internet, que utilizamos para desarrollar sitios web. El acrónimo HTML proviene del inglés y significa Hypertext Markup Language o en portugués Hypertext Markup Language. Fue creado para ser fácil de entender por humanos y también por máquinas, como Google u otros sistemas que viajan por Internet capturando información (Bertoldo, 2018, pág. 116).

Se puede concluir que el lenguaje de programación HTML es parte fundamental en Internet y que se usó para el desarrollo de este sistema web.

2.2.9.2 PHP

PHP es el lenguaje base comúnmente usado en la programación de sistemas web el cual facilita su desarrollo debido a que se encuentra dividido en diferentes códigos para diferentes secciones.

Acrónimo recursivo de Hypertext Preprocessor, es un lenguaje de código abierto de alto nivel el cual lleva a cabo su ejecución en servidores. Luna & Peña (2018) afirman que: “Se utiliza para generar paginas dinámicas, es decir, aquellas cuyo contenido cambian según ciertas circunstancias, por ejemplo, dependiendo de la información contenida en una base de datos de lo que ingrese el usuario “ (pág. 2). Este lenguaje posee la ventaja de ser extremadamente sencillo para programadores principiantes; Sin embargo, cuenta con características avanzadas para programadores con mayor conocimiento.

2.2.9.3 CSS

Es un lenguaje de programación destinado para darle diseño al lenguaje base HTML, es un lenguaje de diseño gráfico u hojas de estilo en cascada que ayuda a darle una mejor presentación a un sitio o aplicación web. “Los estilos CSS aportan gran flexibilidad y control sobre el aspecto exacto que se busca en una página, desde la colocación precisa de elementos hasta el diseño de fuentes y estilos concretos” (Gil & de Luís, 2019, pág. 111). Este lenguaje se usó en el proyecto para que los botones, texto, iconos e imágenes tengan una mejor presentación y tengan un mejor formato para la visualización del usuario.

2.2.9.4 MySQL

MySQL es un gestor de base de datos el cual es utilizado comúnmente por su entorno gráfico de trabajo lo cual facilita no solo el entendimiento de la base de datos, sino también su estructuración al momento de diseñarla.

MySQL fue creada en el año 2008, teniendo como enfoque principal los usuarios programadores de software libre Oracle decide adquirirlo en el año 2010, en caso de empresas se debe comprar la licencia para hacer uso de sus servicios. Es un sistema gestor de base de datos que ofrece un nivel de administración proporcionado para la escalabilidad, seguridad y confidencialidad para almacenar los datos diarios de las empresas ofreciendo un servicio de calidad para que todo tipo de información sea manejada solo por el usuario autorizado que ingrese al sistema, obteniendo peticiones rápidas de acuerdo a las diferentes peticiones que se realicen (Zea, 2019). MySQL cuenta con un nivel de incidencia bajo en función a su reducción de riesgos, su costo, su complejidad de desarrollo, su implementación y su administración.

2.2.10 Base de datos

La base de datos es un conjunto de datos almacenados por tablas las cuales cuentan con diferentes atributos, dichos datos se encuentran clasificados por los atributos lo cual facilita su búsqueda organización y por ende el trabajo realizado con los mismo. Es un conjunto de información relacionada que se encuentra agrupada y ordenada de manera sistemática para su posterior recuperación, análisis y/o transmisión. Beynon (2018) deduce que la base de datos nace de la necesidad humana de poder almacenar información en grandes cantidades de cualquier índole sean textos, imágenes, video, sonidos u otro tipo de dato para poder preservarlo contra el tiempo y contra el deterioro, presentando una estructura organizada para poder acudir a ella sin ninguna clase de inconvenientes, mostrando resultados de consultas favorables. La automatización de la base de datos brinda el aumento de productividad, incrementando los niveles de seguridad y evitando la redundancia de los datos.

2.2.11 Servidor web

Un servidor web es un software y hardware que almacena y entrega el contenido de un sitio web, como texto, imágenes, videos y datos de aplicaciones a las personas que lo solicitan. El hardware del servidor web está conectado a Internet y permite intercambiar datos con otros dispositivos conectados, mientras que el software del servidor web controla cómo un usuario accede a los archivos alojados.

Es así que los servidores web se utilizan en el alojamiento web o el alojamiento de datos para sitios web y aplicaciones basadas en web, o aplicaciones web.

López (2018), deduce un servidor web tiene como función proporcionar acceso a programas, archivos e información, logrando una conexión del navegador con el

servidor el cual se ve un proceso sencillo, pero necesita una estructura que permita esta gestión y acceso a los datos,

2.2.12 Hosting

Un hosting es un servicio de alojamiento en línea que te permite publicar un sitio o aplicación web en Internet. Cuando obtienes un hosting, básicamente alquilas un espacio en un servidor que almacena todos los archivos y datos de tu sitio web para que funcione correctamente.

Cuando decides crear una página web nueva, tienes que encontrar una empresa de hosting que te proporcione espacio en un servidor. Tu proveedor de hosting almacena todos tus archivos, medios y bases de datos en el servidor. Cada vez que alguien escribe tu nombre de dominio en la barra de direcciones de su navegador, tu servidor transfiere todos los archivos necesarios para atender la solicitud.

Contreras (2020) Enfatizando que un hosting es un servicio que provee a los usuarios de internet un sistema para almacenar diferente tipo de información ya sea videos, imágenes entre otras cosas en espacios de la nube permitiendo también publicar y observar páginas web a través del internet.

2.2.13 Dominio

Un nombre de dominio es una dirección web compuesta por un nombre de sitio web y una extensión de dominio. El nombre se lo elige, siempre que esté formado por letras, números y guiones y que siga estando disponible, mientras que la extensión del dominio suele ser una combinación fija de unas pocas letras.

Al igual que una dirección física ayuda a la gente a encontrar un lugar concreto, la finalidad de un dominio es ayudar a los usuarios a encontrar un sitio web. Sin nombres de dominio, los usuarios sólo pueden acceder a los sitios web mediante

direcciones de Protocolo de Internet (IP). Ferrando (2020) deduce que dominio es el nombre irrepetible de un sitio web con una identificación única esta se la conoce como dirección IP, funcionando como acceso para visita de un sitio web

2.3 Marco Legal

2.3.1 Ley de la propiedad intelectual

La ley de propiedad intelectual es la protección legal otorgada por un organismo administrativo competente que se encarga de prevenir y defender los derechos en la presente ley, tratados y convenios internacionales. El artículo 28 de la ley de la propiedad intelectual establece:

Los programas de ordenador se consideran obras literarias y se protegen como tales. Dicha protección se otorga independientemente de que hayan sido incorporados en un ordenador y cualquiera sea la forma en que estén expresados, ya sea en forma legible por el hombre -código fuente- o en forma legible por máquina -código objeto-, ya sean programas operativos y programas aplicativos, incluyendo diagramas de flujo, planos, manuales de uso, y en general, aquellos elementos que conformen la estructura, secuencia y organización del programa. (Congreso Nacional, 1998, pág. 13)

El presente artículo se lo vincula con el sistema web, dando protección y autoría a los programadores y diseñadores que desarrollaran e implementaran el software.

2.3.2 Ley orgánica de protección de datos personales

La ley de protección de datos es la protección legal otorgada por un organismo administrativo competente que se encarga de prevenir y defender los derechos en la presente ley, tratados y convenios internacionales. El artículo 66 de la ley de protección de datos personales establece:

El derecho a la protección de datos carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos personales requerirán la autorización del titular o el mandato de ley. (Asamblea Nacional, 2021, pág. 3)

El artículo se vincula con el sistema web dado que al ser una tienda en línea requiere de suma discreción y cuidado con los datos que el usuario otorgue en el transcurso del proceso de registración web.

3. Materiales y Métodos

3.1 Enfoque de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Aplicada: Tiene como finalidad resolver un determinado problema, enfocándose y en fortalecimiento de conocimiento para su aplicación, dado que se realizó un estudio a las características de la situación actual y problemática del hotel “Nuevo Amanecer” para poder solucionarla de manera adecuada, por medio del sistema web responsive. Por otro lado, es considerada como investigación de campo dado que a través de la investigación se pudo profundizar los procesos de la empresa hotelera para poder obtener los datos precisos para el desarrollo del sistema.

3.1.2 Diseño de la investigación

Acorde al proyecto, es una investigación no experimental, ya que la implementación de un sistema de gestión de hospedaje para la empresa hotelera “Nuevo amanecer” se basó en sucesos y contextos ya existentes; Es decir, se conoció mediante el levantamiento de información de todos los procesos administrativos y servicios prestados. El enfoque de esta propuesta fue utilizar herramientas y tecnologías destinadas a la producción de sistemas web que facilitaron el proceso de reservación y control de habitaciones.

Una investigación no experimental está basada en diversos factores como las variables, los conceptos o contextos sin que la persona encargada de la investigación intervenga ni mucho menos la genere. Se realiza sin manipulación de las variables, lo que se hace, es observar fenómenos tal como se dan, para después analizarlos, en los trabajos de tesis universitarios (Bilbao & Escobar, 2020). Se puede concluir que la investigación no experimental se basó en toda la información disponible previamente que se generó y obtuvo por el establecimiento.

3.2 Metodología

3.2.1 Metodología de desarrollo XP

Para el desarrollo del sistema web para la gestión de hospedaje de la empresa hotelera “Nuevo amanecer” se utilizó la metodología XP, por el motivo de que permite al cliente mantener una comunicación más cercana con el equipo de desarrollo, La metodología XP fue desarrollada para proyectos pequeños enfocándose en la constante participación del cliente.

La metodología XP, mejor conocida como Extreme programming se centra en el trabajo en equipo por medio de las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo de desarrollo, el buen ambiente laboral y la continua adquisición de conocimiento, mediante las retroalimentaciones generadas entre el cliente y el equipo de desarrollo (Villa, 2020).

Las fases de este modelo se transforman en actividades fundamentales para su posterior desarrollo las cuales son:

3.2.1.1 Planeación

En esta fase se definió la situación actual del Hotel “NUEVO AMANECER” y cuáles fueron las funcionalidades que requirieron la implementación, en este caso los datos recopilados a través de la entrevista al gerente con lo cual se logró positivamente al primer entregable del sistema, Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, el sistema de gestión de hospedaje plasmo sus procesos para llevar a cabo el desarrollo del sistema responsive.

❖ Definición de requerimientos

El sistema web responsive se basó de 4 roles base los cuales fueron: administrador, usuario, recepción y cliente como tal, cada uno tendrá asignado permisos de acuerdo a los procesos o funciones que vayan a realizar, solo el administrador

tendrá permiso para ingresar a las configuraciones generales el cual podrá determinar los roles a los respectivos usuarios, permisos respectivos, ajustes de precios por habitación, el encargado de recepción podrá visualizar y podrá confirmar la reservación de la habitación para los clientes, podrá modificar las reservaciones o eliminarlas en caso de cancelar la reservación. El cliente como tal podrá visualizar y elegir entre los diferentes tipos de habitaciones la habitación a elección, la fecha de duración del hospedaje, adicional podrá realizar pedidos del bar del hotel y visualizar el respectivo valor a pagar

3.2.1.2 *Diseño*

En la fase de diseño se realizó la estructura de los procesos de cada módulo que permitió identificar los requerimientos referentes al hotel “Nuevo Amanecer” de modo que permitió al equipo de desarrollo establecer las prioridades y esfuerzo requerido en cada uno de los procesos relacionados con la gestión de hospedaje, a través de diagramas UML, casos de uso, diagrama de actividad, diagrama de flujo de datos y diagrama entidad-relación.

3.2.1.3 *Codificación*

En la fase de codificación se elaboró el software por medio del entorno Visual Studio Code que permitió la codificación de los respectivos procesos a ejecutar, integrando las interfaces de los diferentes módulos para la reservación con sus respectivas funcionalidades, la respectiva conexión con la base de datos que almacenará los datos del hotel, sus clientes y servicios (Anexo 4).

3.2.1.4 *Pruebas*

En la fase de pruebas se realizó la revisión de rendimiento previos al traslado al entorno de trabajo del cliente, Al generarse observaciones se generaron simultáneamente cambios a la versión actual del sistema de gestión de

reservaciones y control de habitaciones, toda sugerencia o cambios requeridos fueron documentadas y posteriormente implementadas (Anexo 12) y (Anexo 13).

3.2.1.5 Lanzamiento

Esta fue la última fase en la cual se realizó la entrega del aplicativo web, dentro de esta fase ya no existió errores, todas las pruebas fueron culminadas, se realizó la debida entrega del manual de uso, el aplicativo ya un servidor y ya con su propio dominio (Anexo 14).

3.2.2 Recolección de datos

3.2.2.1 Recursos

En esta sesión se detallan los recursos de hardware, software y humano necesarios para llevar a cabo la implementación exitosa del sistema responsive para la gestión de hospedaje del hotel “Nuevo Amanecer”.

Como recursos de software están Visual Studio Code, lenguaje de programación PHP, MySQL, el respectivo dominio para alojamiento web, recursos de hardware se hará unos de una laptop hp i3, dentro del desarrollo del software está el recurso humano como lo es el docente guía, propietarios del hotel Nuevo Amanecer y el estudiante que realizo el proyecto (Anexo 7).

3.2.2.2 Métodos y técnicas

De acuerdo a la implementación web en método de investigación utilizado serán el analítico sintético y el método inductivo. El Analítico sintético consistió en estudiar todos y cada uno de los procesos que realiza la empresa hotelera “Nuevo amanecer”, examinando al más mínimo detalle las características de la misma y posteriormente determinando la solución más adecuada para integrar en sus funcionalidades, la cual será evaluada posteriormente en la implementación.

El método inductivo correspondería al proyecto ya que existe una posibilidad de obtener resultados a partir de los acontecimientos mostrados en la problemática respectivamente, en base a este método se busca solucionar las deficiencias y problemas que puedan presentarse, “el método inductivo se lo conoce por los procedimientos utilizados para llegar de lo particular a conclusiones generales a base de la información de la muestra” (Andrade, Alejo, & Armendriz, 2018, pág. 118). Este método aplica el razonamiento inductivo a manera de hipótesis a partir de la evidencia que se obtiene.

Las técnicas de recolección de datos escogidas para el levantamiento de información y requerimientos fueron la entrevista al y análisis poblacional las mismas que fueron aplicados al administrador y clientes de la empresa hotelera “Nuevo amanecer”. La recolección de datos otorga valides y retroalimentación de los requerimientos por parte de los clientes.

3.2.2.3 Entrevista

La entrevista es el proceso de investigación en el cual dos personas dialogan sobre un tema determinado por medio de una serie de preguntas y respuestas para obtener información de su situación. La entrevista puede ser de dos tipos, estructurada y no estructurada dependiendo de la persona a la cual se le realizará la serie de preguntas, esto quiere decir que el grado de complejidad de las preguntas será mayor, con el fin de obtener una respuesta más elaborada y completa (Hernández & Coello, 2020). Una vez recopilado la información otorgada por el propietario se procede a analizar la información para así poder determinar una conclusión.

La entrevista tuvo como propósito obtener información del funcionamiento actual del hotel “Nuevo amanecer” por parte de su administrador, consistió en 8 preguntas

formuladas especialmente para proporcionar detalles necesarios que contribuyeron a la recolección de requerimientos esenciales para la fase de inicio con el fin de obtener soluciones eficaces (Anexo 8) y (Anexo 9).

3.2.2.4 Análisis poblacional

Se realizó el análisis poblacional por medio de un formulario de preguntas en el cual se obtuvo resultados en la recopilación de información sobre el servicio y los beneficios que traería el implementar un sistema gestor de reservaciones que conto con 10 preguntas puntuales a 30 clientes siendo estos los clientes potenciales tanto en regresar por el servicio o recomendar el hotel como tal (Anexo 10) y (Anexo 11).

4. Resultados

4.1 Análisis de la situación actual del hotel mediante técnicas de recopilación de información como entrevistas y análisis poblacional para establecer los requerimientos y funcionalidades del sistema.

Se analizó la gestión de operaciones realizadas con anterioridad, con el fin de lograr los requerimientos básicos antes de empezar el desarrollo del proyecto, para el levantamiento de información se utilizó la técnica de la entrevista al gerente que consto de 8 preguntas específicas y análisis poblacional que consto de 10 preguntas a para los clientes del hotel “Nuevo Amanecer”

Se logró establecer un dialogo de manera formal gracias al uso de formatos con preguntas abiertas, con las cuales se obtuvo la información necesaria de los procesos que se llevaban manualmente estos son el registro de reservaciones, registro de clientes, registro de pedidos por parte de los clientes ya instalados en las habitaciones, con lo cual se concluye que efectivamente la entidad hotelera necesitaba un sistema web que automatizará dichos procesos.

4.2 Diseño de los diagramas UML mediante el uso de herramientas Open Source para formar diagramas que representen aspectos estructurales del sistema.

Como resultado de este objetivo se logró representar gráficamente los procesos de registro que se realizan en el sistema web de acuerdo a su funcionalidad, a través de los diagramas UML se logró definir el correcto funcionamiento de los registros en su totalidad, los procesos fueron de gran importancia para el desarrollo del proyecto del sistema web para la gestión de hospedaje, los diagramas que se utilizaron son: diagramas de caso de uso, diagrama de flujo de datos, diagrama de entidad relación y la base de datos.

4.3 Desarrollo del sistema web responsive mediante el uso de herramientas Open Source para la gestión de hospedaje acorde a los requerimientos del hotel Nuevo Amanecer.

El desarrollo del sistema web responsive para la gestión de hospedaje del hotel Nuevo Amanecer tiene como objetivo dar una solución para realizar las operaciones de los procesos que se realizan al momento de la reservación y registro de clientes y sus pedidos, el sistema permite el registro de los productos, controlar inventario, productos en stock, gestión de las reservas online, emisión de comprobantes y reportes. Para comprobar su funcionamiento se realizó dos tipos de pruebas como son: prueba de desempeño y prueba de funcionalidad.

5. Conclusiones

Se analizaron los requerimientos de manera muy puntual, se aplicaron técnicas de entrevista y análisis poblacional para lograr definir las funcionalidades, por medio de la investigación documental realizada se determinó los procesos de distribución que intervine en el proceso de gestión de reservación hotelera.

Se creó el proceso de reservación, el cual permitirá agilizar y optimizar el tiempo del cliente durante su hospedaje.

El proceso de cobro se lo maneja de dos formas puesto que el cliente puede hospedarse directamente al hotel y el cliente pague una vez se retire de la habitación, el otro método es la reservación online de alguna de las habitaciones en la cual el cliente deberá depositar o transferir un porcentaje para efectuar la reservación de la habitación, el pago total se lo efectuara una vez se retire de la habitación añadido costo de algún pedido realizado por parte del cliente.

Mediante el uso de herramientas como MySQL, se modeló la base de datos, se aplicó la metodología XP para el manejo de las reservas de habitaciones.

Mediante el uso de editores de código, librerías y lenguajes de programación PHP, JavaScript, CSS y etiquetas de HTML.

6. Recomendaciones

Teniendo en cuenta los procesos que permite realizar el sistema de gestión de hospedaje del hotel Nuevo Amanecer de debe considerar ciertas recomendaciones para el correcto uso del sistema.

Se recomienda la capacitación al personal sobre el funcionamiento correcto del sistema ya que anteriormente no se contaba con el uso de algún sistema como herramienta tecnológica para la gestión de hospedaje.

Se recomienda un correcto monitoreo sobre el uso el sistema y un lugar seguro donde esté instalado fuera de los peligros de cortos circuitos y protegido del agua o polvo.

Se recomienda el análisis y evaluación del sistema futuro con el fin de realizar algún cambio si se lo amerita con la finalidad de lograr mejoras para el sistema de gestión de hospedaje del hotel Nuevo Amanecer.

Se recomienda efectuar respaldos periódicos de la base de datos con el fin de proteger la información de los clientes y sus reservaciones en caso de algún problema

Se recomienda actualizaciones para el método de pago para que en las próximas versiones sean pagos online.

7. Bibliografía

- Andrade, F., Alejo, O., & Armendriz, C. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. *Scielo*, 118. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300117
- Arguello Pazmiño, A. M., Llumiguano Poma, M. E., Ordoñez, T., & Torres Ordoñez, L. H. (2020). *Administracion de Empresas*. Bolivar-Guayas: Pons publishing house/pons asbl. Recuperado el 15 de Junio de 2020, de Repositorio de la Universidad Nacional Arturo Jauretche: <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Asamblea Nacional. (21 de Mayo de 2021). *finanzas populares*. Obtenido de Ley orgánica de protección de datos personales: https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/2021/07/ley_organica_de_proteccion_de_datos_personales.pdf
- B, G. (29 de Abril de 2022). *Hostinger Academia*. Obtenido de ¿Qué es un dominio web? : https://www.hostinger.es/tutoriales/que-es-un-dominio-web#%C2%BFComo_funcionan_los_dominios
- B., G. (24 de Mayo de 2022). *Hostinger Academia*. Obtenido de ¿Qué es un hosting y cómo funciona?: <https://www.hostinger.es/tutoriales/que-es-un-hosting>
- Bertoldo, I. (2018). Lenguaje de marcado de hipertexto (HTML). *Revista ada Lovelace*, 2, 116-118. Obtenido de <http://anais.unievangelica.edu.br/index.php/adalovelace/article/view/4656/2785>

- Beynon, P. (16 de Octubre de 2018). *Sistema de bases de datos*. Obtenido de https://books.google.es/books?id=XjbeDwAAQBAJ&dq=que+es+una+base+de+datos&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Bilbao, J., & Escobar, P. (2020). *Investigación y educación superior*. Estados Unidos : LULU.com.
- Cisneros, D. (2017). *Desarrollo de un sistema web para la gestión del hotel Costa brava en Atacames*. Quito: Universidad de las Américas. Obtenido de <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/7429>
- Congreso Nacional. (19 de Mayo de 1998). *Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual*. Recuperado el 21 de Junio de 2020, de Ley de Propiedad Intelectual: https://www.propiedadintelectual.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/08/reglamento_ley_propiedad_intelectual.pdf
- Contreras, R. D. (18 de Agosto de 2020). *ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES LINUX PARA HOSTING Y DESARROLLO WEB*. Obtenido de <http://repositorio.inictel-uni.edu.pe:8080/xmlui/handle/123456789/54>
- Digital, E. (27 de Abril de 2021). *Espacio Digital*. Obtenido de ¿Qué es un servidor web y para qué sirve?: <https://www.espaciodigital.com.co/blog/que-es-servidor-web-para-que-sirve/>
- Ferrer, J. D. (13 de Julio de 2020). *Universitat Politècnica de València*. Obtenido de Gestión ágil de usuarios en dominios Active Directory mediante un portal web: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/150094/Ferrando%20-%20Gesti%20c3%b3n%20c3%a1gil%20de%20usuarios%20en%20dominios%20Active%20Directory%20mediante%20un%20portal%20web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ferro, J. (2020). *Curso monográfico de recepcionista*. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ozKDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA63&dq=definicion+de+recepcionista&ots=C4tJKB5t-B&sig=ZCFq0-PSjYohsZAe6k3bXIH0A0#v=onepage&q&f=false>
- Gil, A., & de Luís, A. (2019). *Técnicas de generación de contenido*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca. Obtenido de https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/139643/BISITE_GilGonzalez_LuisReboredo_Generaci%C3%B3ndecontenido.pdf
- González, C., & Vargas, R. (2017). Editor web visual para HTML, CSS y JavaScript de apoyo a la docencia. *Dialnet*, 136-152. Obtenido de Hostinger: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6047135>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (Julio de 2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Recuperado el 29 de Mayo de 2022, de Resimundo: <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Haro, M. (2020). *Las creencias de autoeficacia del estudiante*. Mainz: AVM. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=DsgBEAAAQBAJ&pg=PA144&dq=%22ficha+de+observaci%C3%B3n%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjT9-C01Nn2AhVjtjEKHTHCBBkQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=%22ficha%20de%20observaci%C3%B3n%22&f=false>
- Hernández, R., & Coello, S. (2020). *El proceso de investigación científica*. La habana: La editorial universitaria de Cuba. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=03n1DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=Hern%C3%A1ndez,+Rolando%3B+Coello,+Sayda+2020&ot>

s=oKxQ22ojeZ&sig=76zdXVCLtVgliLFRiuiU0byp6m4&redir_esc=y#v=onepage&q=Hern%C3%A1ndez%2C%20Rolando%3B%20Coello%2C%20Sayda%202020&f=f

Jurado, F. (2022). *Gestión hotelera*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=7pnlDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=QUE+ES+UNA+HABITACION+DE+HOTEL&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj57aO4hfz3AhUtGDQIHQn4DK8Q6AF6BAglEAI#v=onepage&q&f=false>

López, M. d. (15 de Febrero de 2018). *Google Academico*. Obtenido de Administración y auditoría de los servicios web. IFCT0509: https://books.google.es/books?id=HkwpEAAAQBAJ&dq=que+es+un+servidor+web&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Lozada, J. (Enero de 2019). *Investigación aplicada: definición*. Recuperado el 29 de Mayo de 2022, de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

Luna, F., & Peña, C. (2018). PROGRAMACION WEB Full Stack 13-PHP: Desarrollo frontend y backend-Curso visual y práctico. *Users*, 2. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=SyBFDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=PROGRAMACION+WEB+Full+Stack+13-PHP:+Desarrollo+frontend+y+backend-Curso+visual+y+pr%C3%A1ctico&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Maldonado, J. (2016). *Desarrollo e impletación de un sistema web de seguimiento y evaluacion de las practicas Pre-profesionales para la facultad de Ingenieria Civil de la PUCE*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Recuperado el 16 de Junio de 2020, de Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador:

http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12562/Tesis_Teoría.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Medina, M. (2018). *Implementación de un sistema web basado en la metodología OOADM para la gestión administrativa del hotel el olimpo de Nuevo Chimbote.*

Molina, P. (2020). *Diseño de una aplicación web para la gestión de reservas en el hotel Thiana.* Thiana: Universidad de ciencias aplicadas. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3971>

Moreno Barrera , D. A. (2018). *Universidad Cesar Vallejo.* Obtenido de Sistema WEB para mejorar la Gestión Hotelera de Inversiones Turísticas L&B SAC - Hotel B'liam en el Distrito de Tumbes, 2018: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28041>

Olga, N., & Pere, T. (2020). *La investigación en comunicación: Métodos y técnicas en la era digital.* Barcelona: Gedisa. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=gUMBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Pozo, S. (2016). *Desarrollo de una aplicación web para la administración de documentos en la escuela de Ingeniería en Sistemas de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador Sede Ambato.* Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado el 16 de Junio de 2020, de Universidad Católica del Ecuador sede Ambato: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1632/1/76153.pdf>

Revista Iberica. (17 de Agosto de 2021). *¿Cómo mantener controlada la gestión administrativa de tu hotel?* Obtenido de

<https://www.revistaiberica.com/mantener-la-gestion-administrativa-de-tu-hotel/>

Reyes-Ruiz, & Alvarado, C. (2020). *Investigación Documental*. Universidad Simón Bolívar. Recuperado el 28 de Mayo de 2022, de <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6630/La%20investigaci%C3%B3n%20documental%20para%20la%20comprensi%C3%B3n%20ontol%C3%B3gica%20del%20objeto%20de%20estudio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Romero, L. (2018). *Análisis de la distribución del tiempo de trabajo entre tareas en hoteles: un caso de aplicación del muestreo del trabajo en el departamento de recepción*. Tesis, Universidad de Sevilla, Sevilla. Obtenido de https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/78261/An%c3%a1lisis%20de%20la%20distribuci%c3%b3n%20del%20tiempo%20de%20trabajo%20entre%20tareass%20en%20hoteles_ROMERO_HERNANDEZ_L.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Serna, E. (2018). *Metodología de investigación aplicada*. Investigación científica, Medellín. Recuperado el 28 de Mayo de 2022, de https://www.researchgate.net/publication/331500917_Metodologia_de_investigacion_aplicada

Sillitto, H., Martin, J., Dorothy, M., & Griego, R. (2019). *Systems engineering and system definitions*. San diego: NCOSE Publications. Obtenido de https://www.incose.org/docs/default-source/default-document-library/final_-se-definition.pdf

Valarezo, M., Honores, J., Gómez, A., & Vines, L. (2018). Comparación de tendencias tecnológicas en aplicaciones web. *3c Tecnología: glosas de*

innovación aplicadas a la pyme, 7(3), 28-49. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6551743>

Villa, B. (2020). *Estudio comparativo sobre las metodologías Open Up y XP como modelos ágiles para el desarrollo de software*. Guayaquil: Universidad Agraria del Ecuador.

Zea, H. (2019). *Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema basado en la Gestión de las Actividades académicas para la Escuela Básica Libertador Bolívar*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 17 de Junio de 2020, de Repositorio de la Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47055/1/ZEA%20SANTOS%20HENRI%20MICHEL%20TESIS%20%202019%20LIBERTADOR%20BOL%20C3%8DVAR%20-convertido.pdf>

8. Anexos

8.1 Anexo 1. Requerimientos

Tabla 1 Requerimientos funcionales

Requerimientos Funcionales	
1	Los campos para el registro de usuarios deben encontrarse correctamente validados (Longitud máxima de caracteres permitidas, solo números, solo letras, solo fechas, formato de dominio correo electrónico).
2	El aplicativo web debe permitir el ingreso de usuarios según el rol asignado.
3	El aplicativo web deberá generar un apartado informativo donde se muestre la información del usuario que ha iniciado sesión, tales como nombre, apellido, cargo y tipo de usuario.
4	El aplicativo web debe permitir administrar las reservaciones de las habitaciones.
5	El aplicativo web debe permitir el funcionamiento web ya que las reservaciones serán por medio de internet.
6	El aplicativo web debe permitir las reservaciones por medio de internet
7	El aplicativo web debe permitir cancelar una reservación
8	El aplicativo web debe presentar reportes del registro diario del uso de las habitaciones.
9	El aplicativo web debe permitir el registro de clientes
10	El aplicativo web deberá mostrar una interfaz para el recepcionista donde pueda visualizar las habitaciones reservadas por medio de la web para el debido seguimiento proceso de confirmación de la reserva
11	El aplicativo web deberá mostrar los diferentes tipos de habitaciones con sus características y precios
12	El aplicativo web debe contar con fechas de inicio y fecha final de la reservación
13	El aplicativo web debe mostrar la disponibilidad de las habitaciones
14	El aplicativo web debe contar con una base de datos de las habitaciones
15	El aplicativo web debe tener acceso a internet tanto para el cliente y el hotel
16	El aplicativo web no permitirá reservar habitación que ya este reservada
17	El aplicativo web permitirá visualizar al momento de cuales habitaciones están disponibles y las no disponibles
18	El aplicativo web debe registrar datos personales del cliente
19	El aplicativo web deberá identificar a clientes preferenciales
20	El aplicativo web debe permitir guardar los datos de los huéspedes registrados

Requerimientos funcionales para el desarrollo del aplicativo web
Morocho, 2022

Tabla 2. Requerimientos no funcionales

Requerimientos no funcionales	
2	El contenido de la plataforma web deberá atender a una estructura clara y bien ordenada a la vista del usuario, pestañas o apartados con las funcionalidades disponibles según el nivel de acceso o perfil del usuario.
3	La modificación de datos solo lo realizara el administrador del hotel.
4	La información de los huéspedes debe mantenerse segura en la base de datos
5	Deberá contar con colores que sean distintivos del hotel.
6	El software debe ser eficiente en sus operaciones.
7	El software debe emitir reportes diarios o semanales de la cantidad de huéspedes que ha tenido

Requerimientos no funcionales para el desarrollo del aplicativo web
Morocho, 2022

Tabla 3. Requerimientos Genéricos

Requerimientos Genéricos	
1	El software debe estar orientado a ser responsive para adaptarse a pantallas móviles entre otros.
2	El software deberá mantener un margen de control visual
4	El software deberá mantener disponibilidad de 24 horas y los 365 días del año.

Requerimientos genéricos para el desarrollo del aplicativo web
Morocho, 2022

8.2 Anexo 2. Casos de usos

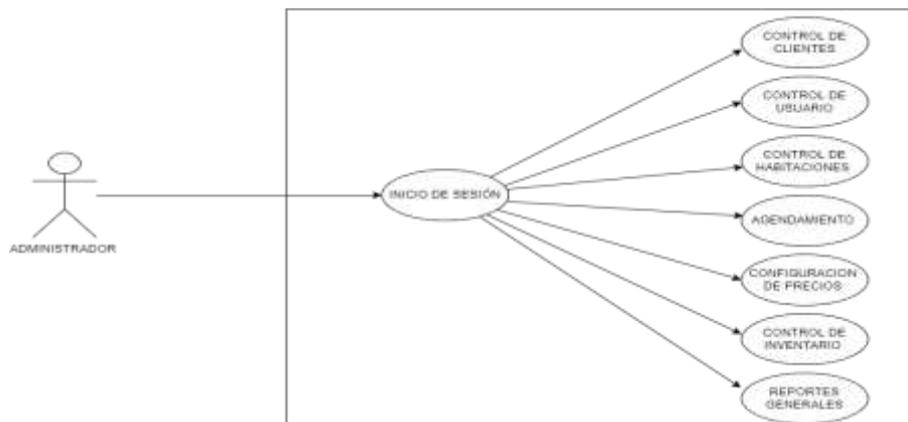


Figura 1. Acceso al sistema para configuraciones por parte del administrador Morocho, 2022

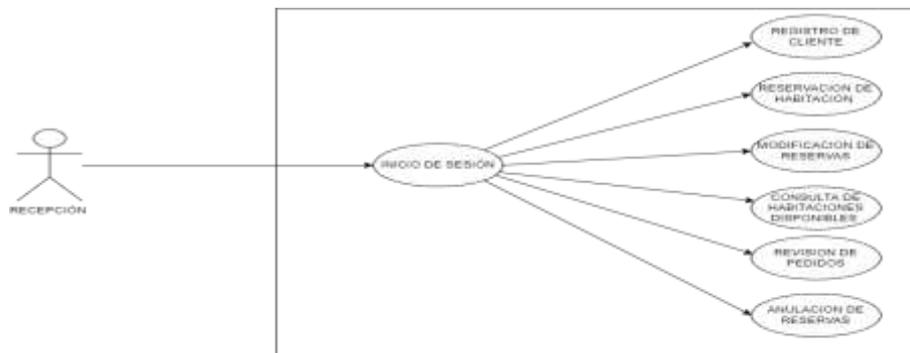


Figura 2. Inicio de sesión Recepción Morocho, 2022

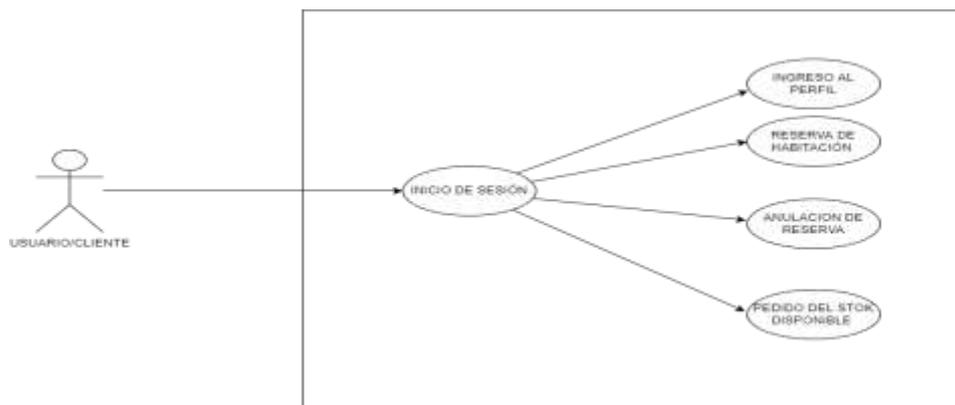


Figura 3. Acceso para el registro de usuario dentro del sistema Morocho, 2022

8.3 Anexo3. Diagrama de actividades

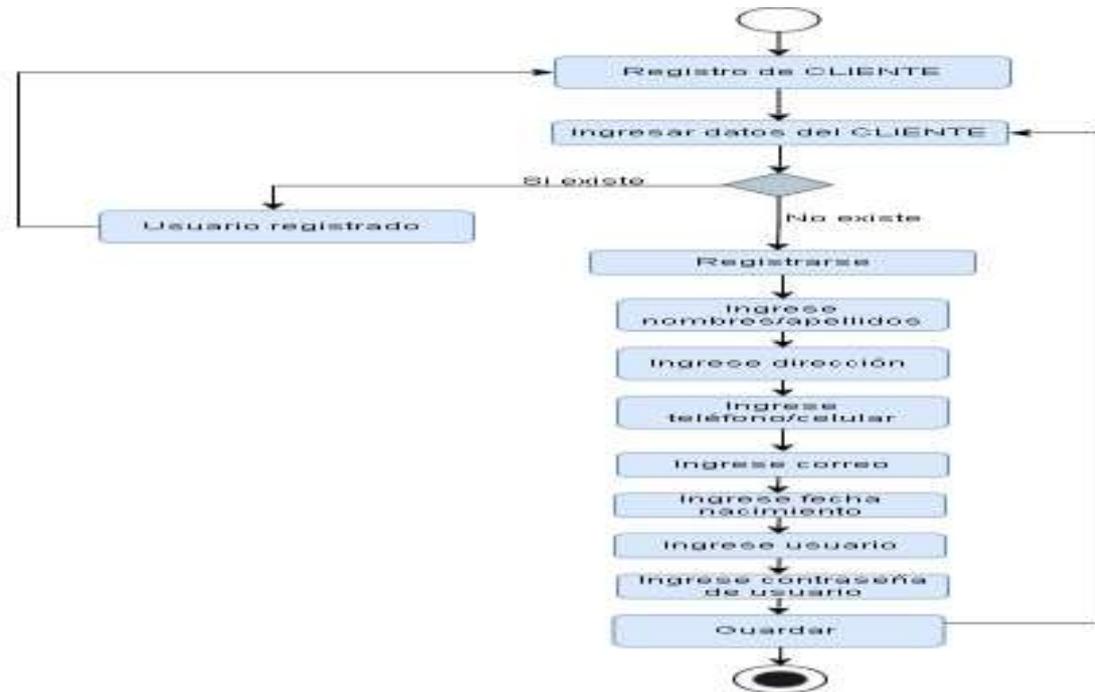


Figura 4. Registro de cliente
Morocho, 2022

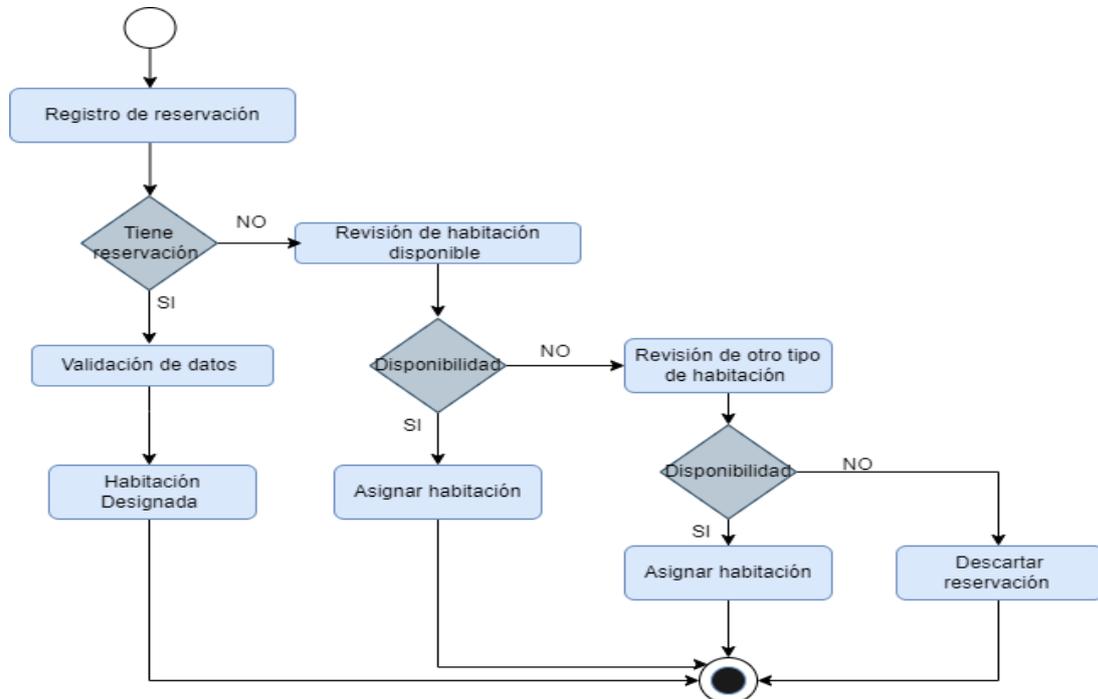


Figura 5. Registro de Reservación
Morocho, 2022

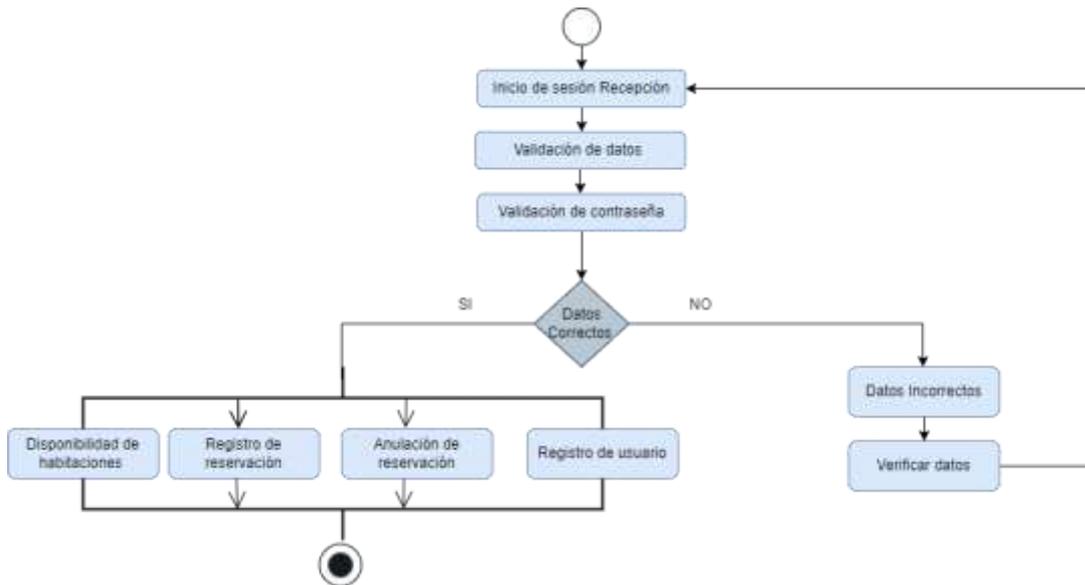


Figura 6. Inicio de sesión de Recepción
Morocho, 2022

8.4 Anexo 4. Ejemplo de codificación

```

290 <li class="nav-item">
291 <a href="#" class="nav-link">
292 <i class="nav-icon fas fa-concierge-bell"></i>
293 <p>
294 Recepción
295 <i class="right fas fa-angle-left"></i>
296 </p>
297 </a>
298 </li>
299 <ul class="nav nav-treeview">
300 <li class="nav-item">
301 <a href="seleccionarhabitacion.html" class="nav-link">
302 <i class="fas fa-calendar-plus nav-icon"></i>
303 <p>Nueva Reservación</p>
304 </a>
305 </li>
306 <li class="nav-item">
307 <a href="listareserva.html" class="nav-link">
308 <i class="fas fa-calendar-day nav-icon"></i>
309 <p>Reservaciones</p>
310 </a>
311 </li>
312 <li class="nav-item">
313 <a href="listaentradasalida.html" class="nav-link">
314 <i class="fas fa-door-open nav-icon"></i>
315 <p>Entrada/Salida</p>
316 </a>
317 </li>
318 </ul>
319 </div>
320 </div>
321 </div>
322 </div>
323 </div>
324 </div>
325 </div>
326 </div>
327 </div>

```

Figura 7. Captura de pantalla de la codificación de la página home
Morocho, 2022

8.5 Anexo 5. Diagrama de flujo de datos

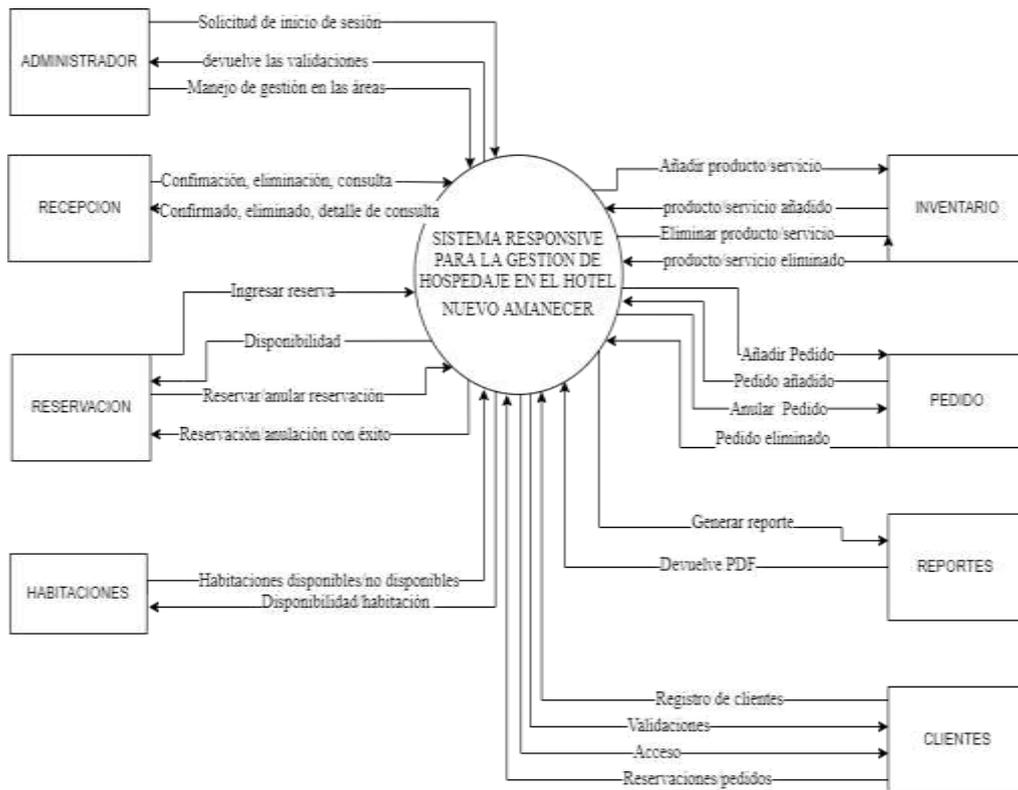


Figura 8. Diagrama de contexto
Morocho, 2022

8.6 Anexo 6. DFD sistema tradicional de registro.

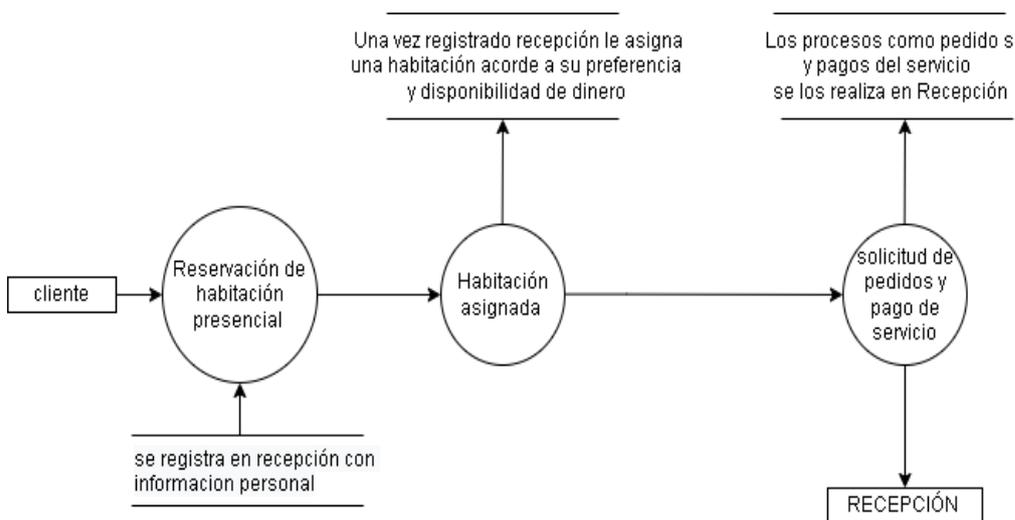


Figura 9. Sistema tradicional de registro
Morocho, 2022

8.9 Anexo 9. Recursos hardware, software y humano

Tabla 4. Recursos de hardware y software

Descripción	Costo	Cantidad	Total
XAMPP v3.2.4	0.00	1	0.00
Sublime Text 3	0.00	1	0.00
Bootstrap	0.00	1	0.00
Premium Shared	12.75	2	25.50
Hosting (2 meses)			
Dominio (1 año)	1.30	1	1.30
MySql	00.00	1	00.00
Total	14.05		26.80

Detalle de recurso de hardware y software
Morocho, 2022

Tabla 5. Recursos Humanos

R.R.H.H.	Valor mensual	Meses	Total
Tutor	0.00	4	0.00
Estudiante	400.00	4	1600.00
Total	400.00		1600.00

Detalle de recurso Humanos
Morocho, 2022

Tabla 6. Otros Recursos

Descripción	Costo	Cantidad	Total
Luz	25.00	4	100.00
Internet	28.00	4	112.00
Transporte	00.00	4	00.00
Total	53.00		212.00

Detalle de otros recursos
Morocho, 2022

Tabla 7. Total de presupuesto

Descripción	Total
Recursos Humanos	1600.00
Recursos de Hardware y Software	40.98
Recursos Financieros	212.00
Total	1852.98

Detalle de total de recursos
Morocho, 2022

8.10 Anexo 10. Formato de entrevista



**UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN**

Entrevistado:

Entrevistador: Alex Javier Morocho

Objetivo: Obtener la información necesaria que sirva de ayuda para la elaboración del aplicativo web.

1. ¿Cuál es el horario de atención?
2. ¿Cuántas habitaciones se reservan a la semana?
3. ¿Cuál es la cantidad de personal y sus cargos respectivos?
4. ¿Cuál es la cantidad de habitaciones en funcionamiento del hotel?
5. ¿Cuáles son los tipos de habitaciones que dispone?
6. ¿Cómo se lleva a cabo actualmente el registro de las reservaciones?
7. ¿Cuál es el problema más frecuente que tiene como administrador del hotel a la hora de las reservaciones?
8. ¿Le gustaría que el hotel Nuevo Amanecer disponga de un sistema Responsive que lo ayude a automatizar y controlar las reservaciones?

8.11 Anexo 11. Resultado de la entrevista

Tabla 8. Resultado de la Entrevista



**UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN**

No.	Actividad o Proceso	Respuesta	Observación
1	¿Cuál es el horario de atención?	El horario de atención es de 24 horas	Debido al horario completo que trabajan llama a más clientes ya que prestan un servicio completo.
2	¿Cuántas habitaciones se reservan a la semana?	Semanalmente en un promedio de 20 habitaciones	Se identificó que el promedio de reservas es considerable por lo que se ve viable para el nuevo sistema
3	¿Cuál es la cantidad de personal y sus cargos respectivos?	En total son 10 personas que colaboran en el hotel Nuevo Amanecer, entre ellos está el propietario, gerente, supervisor, recepcionista, personal de limpieza, conserje	El sistema ayudara de gran manera a una mejor distribución del personal en sus respectivas áreas
4	¿Cuál es la cantidad de habitaciones en funcionamiento del hotel?	El hotel consta de 30 habitaciones en correcto funcionamiento.	Se identificó por la magnitud del hotel que hay la necesidad de un gestor que ayude en el control y reservas.
5	¿Cuáles son los tipos de habitaciones que dispone?	Habitación individual, habitación doble, habitación triple, habitación Deluxe, Habitación doble-2camas dobles.	La gran variedad de habitaciones que ofrece es muy buena el cliente tendrá las mejores opciones a elegir.
6	¿Cómo se lleva a cabo actualmente el registro de las reservaciones?	El registro de las reservaciones lo llevan en una libreta	Actualmente el registro se lo lleva manualmente
7	¿Cuál es el problema más frecuente que tiene como administrador del hotel a la hora de las reservaciones?	El problema más frecuente sería que no dispongo un registro actualizado de las habitaciones muchas de las veces hay confusiones con las habitaciones ya reservadas	Se necesita un sistema de gestión para ayudar con la problemática
8	¿Le gustaría que el hotel disponga de un sistema Responsive que lo ayude a automatizar y controlar las reservaciones?	sería de mucha utilidad para mantener una respuesta más ágil pare el cliente	está de acuerdo con la necesidad de un sistema que lo ayude en la gestión de reservas

Resultado de la entrevista
Alex Morocho, 2022

8.12 Anexo 12. Formato del Formulario de preguntas



Formulario de preguntas a clientes del hotel nuevo amanecer

Encuestados: “Clientes del hotel nuevo amanecer”

Objetivo: Recabar información de los clientes con respecto a la automatización para la reservación en el hotel Nuevo Amanece.

Preguntas: Selecciones la respuesta que usted crea pertinente.

Edad

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 18 -25 años | <input type="checkbox"/> 42 – 49 años |
| <input type="checkbox"/> 26- 33 años | <input type="checkbox"/> 49 – 56 años |
| <input type="checkbox"/> 34- 41 años | <input type="checkbox"/> 57 o más |

1. **Normalmente se hospeda por**
 - a) Ocio
 - b) Trabajo
2. **¿Cuáles son las razones por las que prefieres hospedarte en nuestro hotel?**
 - c) Calidad del servicio
 - d) Comodidad
 - e) Ubicación
 - f) Recomendaciones
3. **¿Cree usted que los precios del hotel van de acuerdo a la calidad de nuestros servicios**
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indeciso
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
4. **¿Cómo estuvo Atención al realizar su Reservación?**
 - a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
 - e) Pésima
5. **¿Cómo vio las habitaciones entorno a la Limpieza y condiciones de habitación?**
 - a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
 - e) Pésima
6. **¿Qué métodos de reservas utiliza actualmente con más frecuencia?**
 - a) Reservas presenciales
 - b) Reservas online
 - c) Reservas telefónicas
 - d) Redes Sociales
7. **¿La atención por parte de los empleados fue?**
 - a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala

- e) Pésima
8. ¿El personal fue capaz de responder todas sus preguntas e inquietudes?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
9. ¿Usted Realiza reservaciones por internet?
- No
 - Si
10. ¿Si se implementara el método de reservas online en el hotel Nuevo amanecer lo utilizaría?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

8.13 Anexo 13. Resultados del formulario de preguntas

1. Normalmente se hospeda por:

30 respuestas

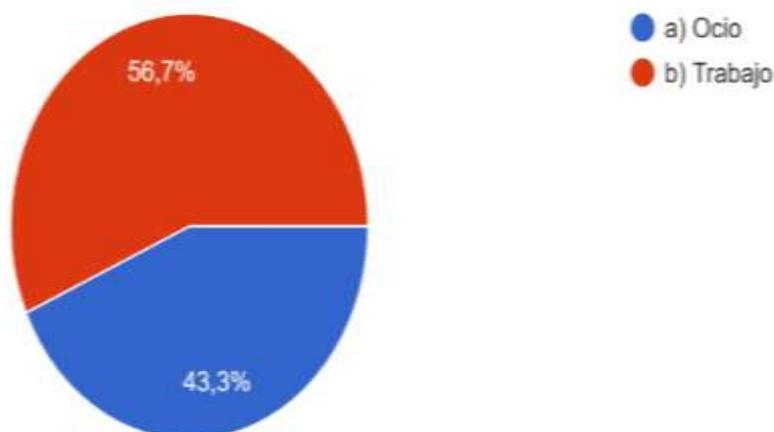


Figura 12. Respuesta de la pregunta 1
Morocho, 2022

Análisis Pregunta 1: Se logro identificar que un 56.7% de clientes se hospedan por trabajo y un 43,3% se hospeda por ocio.

2. ¿Cuáles son las razones por las que prefieres hospedarte en nuestro hotel?

30 respuestas

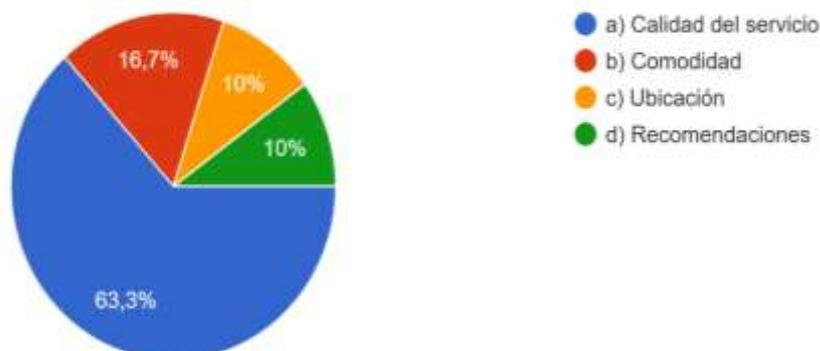


Figura 13. Respuesta de la pregunta 2
Morocho, 2022

Análisis Pregunta 2: Se logró identificar que un 63,3% de los clientes prefieren hospedarse por la calidad de servicio, un 17,7% se hospeda por comodidad, un 10% se hospeda por la ubicación que se encuentra el hotel y un 10% de los clientes se hospedaron por recomendaciones.

3. ¿Cree usted que los precios del hotel van de acuerdo a la calidad de nuestros servicios?

30 respuestas

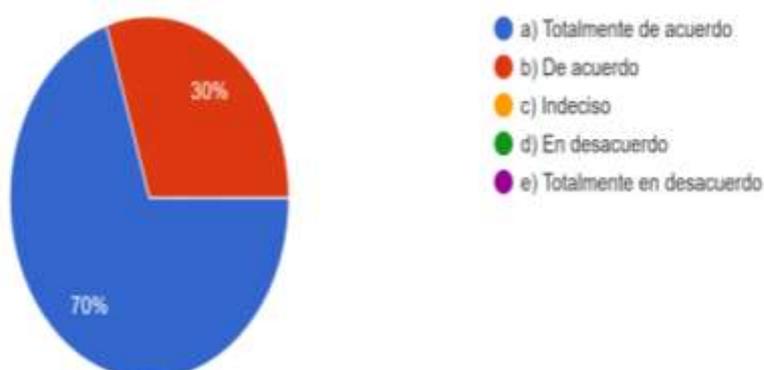


Figura 14. Respuesta de la pregunta 3
Morocho, 2022

Análisis Pregunta 3: Se logró identificar que un 70% de los clientes estuvieron totalmente de acuerdo con los precios del hotel, un 30% estuvo de acuerdo con los precios, un 0% de los clientes estuvo indeciso sobre los precios, un 0% de los clientes estuvo en desacuerdo y un 0% de los clientes estuvo totalmente en desacuerdo con los precios del hotel.

4. ¿Cómo estuvo Atención al realizar su Reservación?

30 respuestas

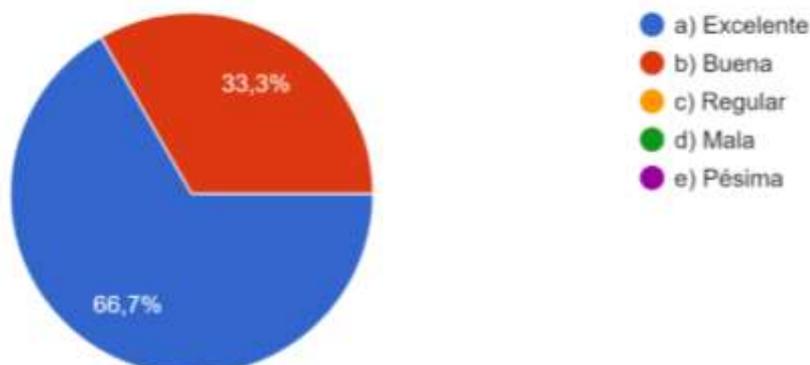


Figura 15. Respuesta de la pregunta 4
Morocho, 2022

Análisis Pregunta 4: Se logró identificar que un 66,7% calificó como excelente la atención recibida por parte del personal del hotel, un 33,3% calificó como buena la atención recibida, un 0% calificó como regular, un 0% calificó como mala y un 0% lo calificó como pésima.

5. ¿Cómo vio las habitaciones entorno a la Limpieza y condiciones de habitación?

30 respuestas

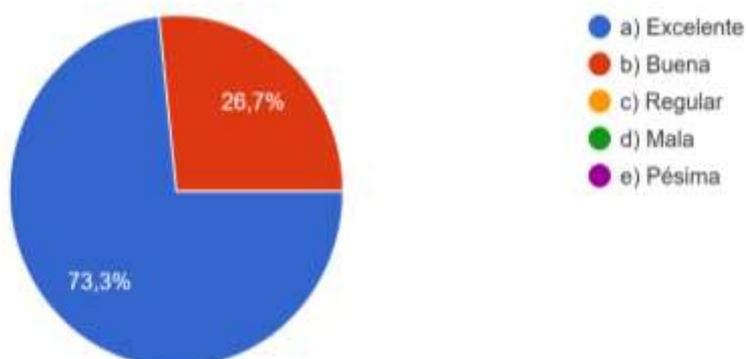


Figura 16. Respuesta de la pregunta 5
Morocho, 2022

Análisis Pregunta 5: Se logró identificar que un 73,3% calificó como excelente en cuanto se refiere a la limpieza y condiciones de las habitaciones, un 26,7% lo calificó como buena, un 0% calificó como regular, un 0% calificó como mala y un 0% calificó como pésima.

6. ¿Qué métodos de reservas utiliza actualmente con más frecuencia?

30 respuestas

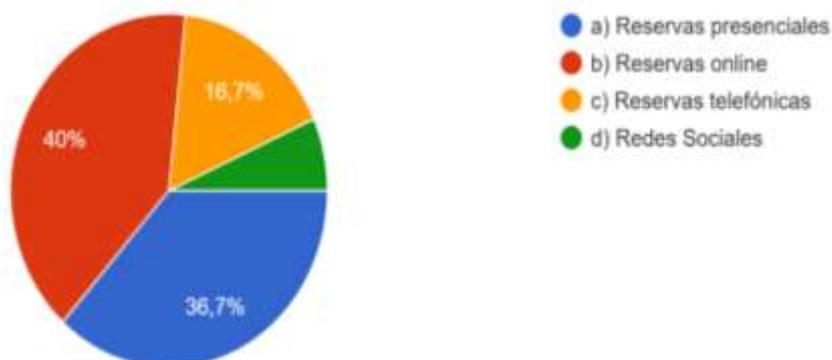


Figura 17. Respuesta de la pregunta 6
Morocho, 2022

Análisis Pregunta 5: Se logró identificar que un 40% de los clientes realizan de reservas de modo online, un 36.7% realiza la reserva de modo presencial directamente en el hotel, un 16.7% realiza su reservación de manera telefónica directamente con el hotel y un 6,6% de los clientes utilizan las redes sociales para contactarse con el hotel y realizar su reservación

7. ¿La atención por parte de los empleados fue?

30 respuestas

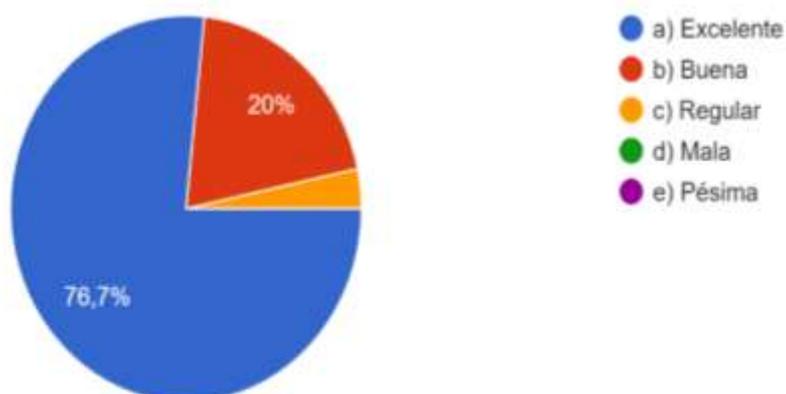


Figura 18. Respuesta de la pregunta 7
Morocho, 2022

Análisis Pregunta 7: Se logró identificar que un 76.7% de los clientes calificaron como excelente la atención brindada por parte de los clientes, un 20% como buena, un 3,3% como regular, un 0% como mala y un 0% como pésima.

8. ¿El personal fue capaz de responder todas sus preguntas e inquietudes?

30 respuestas

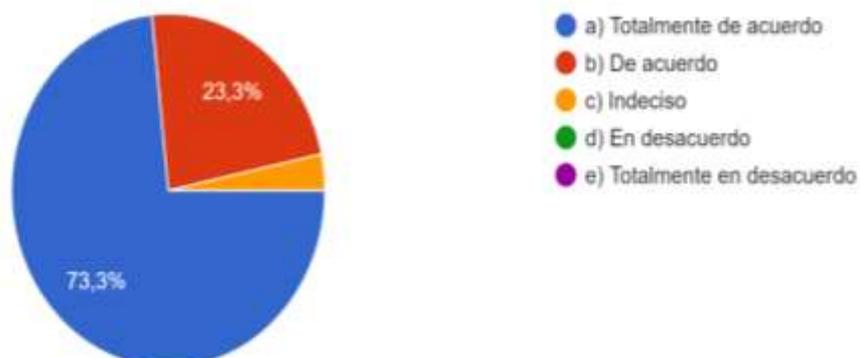


Figura 19. Respuesta de la pregunta 8
Morocho, 2022

Análisis Pregunta 8: Se logró identificar que un 73,3% de los clientes estuvo totalmente de acuerdo en que los empleados a cargo están muy bien capacitados para responder preguntas e inquietudes, un 23,3% está de acuerdo con la capacidad de respuesta, un 3,4% estuvo indeciso, un 0% estuvo en desacuerdo y un 0% estuvo totalmente en desacuerdo.

9. ¿Usted Realiza reservaciones por internet?

30 respuestas

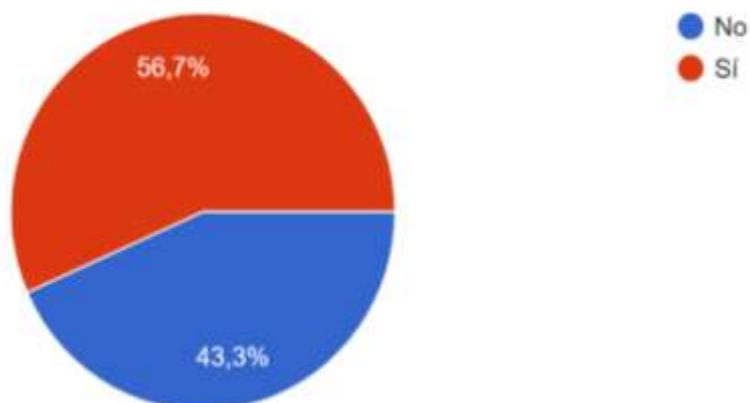


Figura 20. Respuesta de la pregunta 9
Morocho, 2022

Análisis Pregunta 9: Se logró identificar que un 56,75% de los clientes realizan reservaciones por internet y un 43,3% que no realiza la reservación por medio de internet.

10. ¿Si se implementara el método de reservas online en el hotel Nuevo amanecer lo utilizaría?

30 respuestas

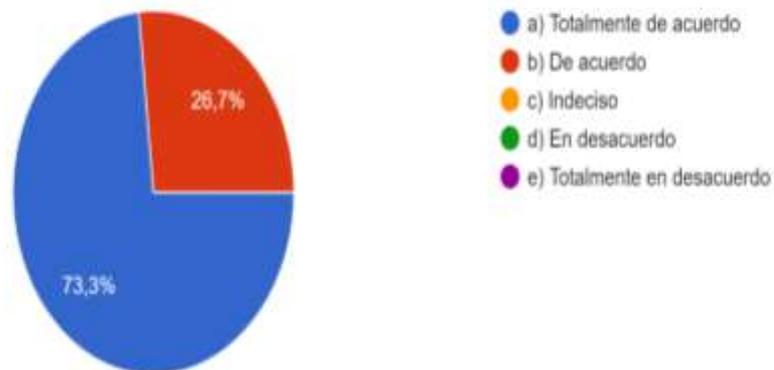


Figura 21. Respuesta de la pregunta 10
Morocho, 2022

Análisis Pregunta 10: Se logró identificar que un 73.3% de los clientes estuvieron en total acuerdo en que el hotel implementara y brindara la opción de las reservas online, un 26,7% estuvo de acuerdo, un 0% estuvo indeciso, un 0% estuvo en desacuerdo y un 0% estuvo totalmente en desacuerdo.

8.14 Anexo 14. Prueba de Usabilidad

Tabla 9. Prueba de Usabilidad

PRUEBA DE USABILIDAD			
Nº DE PRUEBA:	01USABILIDAD		
FECHA:	07-agosto-2022		
SOFTWARE:	SISTEMA RESPONSIVE PARA LA GESTIÓN DE HOSPEDAJE EN EL “HOTEL NUEVO AMANECER”		
OBJETIVO DE PRUEBA:	Conocer la opinión de los usuarios acerca del sistema		
Información del funcionamiento del sistema	SI	NO	EXCELENTE
Le resulta importante que para ingresar al sistema se requiera usuario y contraseña	X		
Considera adecuado la clasificación de los menús y submenús que brinda el sistema	X		
Las imágenes utilizadas en el sistema van acordes a la actividad de la empresa	X		
Reconoce la función de los iconos de acuerdo a las imágenes que en ellos aparecen	X		
Las pantallas son de fácil comprensión e intuitivas	X		
Puede completar cada actividad sin tener ningún inconveniente			X
La información obtenida en las consultas realizadas fue de calidad			X
El sistema es de utilidad para realizar las actividades de manera eficiente			
Le resulta fácil realizar búsqueda de información y registros	X		
Se siente conforme con el tiempo de respuesta ante una petición			X
Esta usted conforme con el funcionamiento del sistema	X		
Observaciones Generales	Ninguna		
Desarrolladores del sistema:	ALEX JAVIER MOROCHO CARANQUI		
Encargado de realizar la prueba:			
Resultado de prueba de usabilidad Morocho, 2022			

8.15 Anexo 15. Prueba de Funcionalidad

Tabla 10. Prueba de Funcionalidad Administración

PRUEBA DE FUNCIONALIDAD	
Nº DE PRUEBA:	01FUNCIONALIDAD
FECHA:	07-agosto-2022
MODULO:	ADMINISTRACIÓN
OBJETIVO DE PRUEBA:	Determinar los tiempos de respuesta de las solicitudes generadas por el usuario

TIPOS DE FLUJOS DE DATOS

Archivo () Pantalla (x) Informe () Formulario () Interno ()

ORIGEN

DESTINO

ADMINISTRACION

1. Estado de Rol
2. Asignar Rol
3. Nuevo Usuario
4. Lista de usuarios

DATOS QUE VIAJAN CON EL FLUJO	REGISTRO	BÚSQUEDA	TIEMPO
Cambio de estado de rol	X		2/seg
Asignación de rol a los usuarios	X		2/seg
Ingreso de datos del nuevo usuario	X		2/seg
Visualizar el listado de usuarios		X	2/seg
Observaciones Generales			Ninguna

Desarrolladores del sistema: ALEX JAVIER MOROCHO
CARANQUI

Encargado de realizar la prueba:

Resultado de prueba de Funcionalidad Administración
Morocho, 2022

Tabla 11. Prueba de Funcionalidad Recepción

PRUEBA DE FUNCIONALIDAD	
Nº DE PRUEBA:	02FUNCIONALIDAD
FECHA:	07-agosto-2022
MODULO:	RECEPCIÓN
OBJETIVO DE PRUEBA:	Determinar los tiempos de respuesta de las solicitudes generadas por el usuario

TIPOS DE FLUJOS DE DATOS

Archivo () Pantalla (x) Informe () Formulario ()
 Interno ()

ORIGEN	DESTINO		
RECEPCIÓN	1. Reservaciones 2. Entrada/Salida 3. Pedidos		
DATOS QUE VIAJAN CON EL FLUJO	REGISTR O	BÚSQUEDA	TIEMP O
Visualizar el listado de reservaciones		X	2/seg
Visualizar el listado de checkin		X	2/seg
Visualizar el listado de pedidos		X	2/seg
Observaciones Generales		Ninguna	

Desarrolladores del sistema: ALEX JAVIER MOROCHO CARANQUI

Encargado de realizar la prueba:

Resultado de prueba de Funcionalidad Recepción
 Morocho, 2022

Tabla 12. Prueba de Funcionalidad Habitaciones

PRUEBA DE FUNCIONALIDAD	
Nº DE PRUEBA:	03FUNCIONALIDAD
FECHA:	07-agosto-2022
MODULO:	HABITACIONES
OBJETIVO DE PRUEBA:	Determinar los tiempos de respuesta de las solicitudes generadas por el usuario

TIPOS DE FLUJOS DE DATOS

Archivo () Pantalla (x) Informe () Formulario ()
 Interno ()

ORIGEN	DESTINO		
HABITACIONES	1. Nuevo tipo de habitación 2. Lista de tipo de habitaciones 3. Nueva Habitación 4. Lista de habitaciones 5. Contenido		
DATOS QUE VIAJAN CON EL FLUJO	REGISTRO	BÚSQUEDA	TIEMPO
Ingreso de datos del nuevo tipo de habitación	X		2/seg
Visualizar el listado de tipo de habitación		X	2/seg
Ingreso de datos de la nueva habitación	X		2/seg
Visualizar el listado de habitaciones		X	2/seg
Visualizar el listado del total de contenido de habitaciones		X	2/seg
Observaciones Generales		Ninguna	

Desarrolladores del sistema: ALEX JAVIER MOROCHO CARANQUI

Encargado de realizar la prueba:

Resultado de prueba de Funcionalidad Recepción
 Morocho, 2022

Tabla 13. Prueba de Funcionalidad Inventario

PRUEBA DE FUNCIONALIDAD				
Nº DE PRUEBA:	04FUNCIONALIDAD			
FECHA:	07-agosto-2022			
MODULO:	INVENTARIO			
OBJETIVO DE PRUEBA:	Determinar los tiempos de respuesta de las solicitudes generadas por el usuario			
TIPOS DE FLUJOS DE DATOS				
Archivo ()	Pantalla (x)	Informe ()	Formulario ()	Interno ()
ORIGEN		DESTINO		
INVENTARIO		1. Nueva marca 2. Lista de marcas 3. Nueva categoría 4. Lista de categorías 5. Nueva subcategoría 6. Lista de subcategorías 7. Nuevo producto 8. Lista de productos		
DATOS QUE VIAJAN CON EL FLUJO	REGISTRO	BÚSQUEDA	TIEMPO	
Ingreso de datos de la nueva marca	X		2/seg	
Visualizar el listado de marcas		X	2/seg	
Ingreso de datos de la nueva categoría	X		2/seg	
Visualizar el listado de categorías		X	2/seg	
Ingreso de datos de la nueva subcategoría	X		2/seg	
Visualizar el listado de subcategorías		X	2/seg	
Ingreso de datos del nuevo producto	X		2/seg	
Visualizar el listado de productos		X	2/seg	
Observaciones Generales			Ninguna	
Desarrolladores del sistema:	ALEX JAVIER MOROCHO CARANQUI			
Encargado de realizar la prueba:				

Resultado de prueba de Funcionalidad Inventario
Morocho, 2022

Tabla 14. Prueba de Funcionalidad Clientes

PRUEBA DE FUNCIONALIDAD			
Nº DE PRUEBA:	05FUNCIONALIDAD		
FECHA:	07-agosto-2022		
MODULO:	CLIENTES		
OBJETIVO DE PRUEBA:	Determinar los tiempos de respuesta de las solicitudes generadas por el usuario		
TIPOS DE FLUJOS DE DATOS			
Archivo ()	Pantalla (x)	Informe ()	Formulario ()
Interno ()			
ORIGEN		DESTINO	
CLIENTES		1. Nuevo cliente nacional 2. Nuevo cliente extranjero 3. Lista de clientes	
DATOS QUE VIAJAN CON EL FLUJO	REGISTRO	BÚSQUEDA	TIEMPO
	X		O 2/seg
Ingreso de datos del nuevo cliente nacional			
	X		2/seg
Ingreso de datos del nuevo cliente extranjero			
Visualizar el listado de clientes		X	2/seg
Observaciones Generales	Ninguna		
Desarrolladores del sistema:	ALEX JAVIER MOROCHO CARANQUI		
Encargado de realizar la prueba:			
Resultado de prueba de Funcionalidad Clientes			
Morocho, 2022			

Tabla 15. Prueba de Funcionalidad Reservación

PRUEBA DE FUNCIONALIDAD	
Nº DE PRUEBA:	06FUNCIONALIDAD
FECHA:	07-agosto-2022
MODULO:	RESERVACIÓN
OBJETIVO DE PRUEBA:	Determinar los tiempos de respuesta de las solicitudes generadas por el usuario

TIPOS DE FLUJOS DE DATOS

Archivo () Pantalla (x) Informe () Formulario ()
 Interno ()

ORIGEN	DESTINO		
RESERVACIÓN	1. Nueva reservación 2. Mis Reservaciones		
DATOS QUE VIAJAN CON EL FLUJO	REGISTRO	BÚSQUEDA	TIEMPO
Ingreso de datos de la nueva reservación	X		0 2/seg
Visualizar el listado de mis reservaciones		X	2/seg
Observaciones Generales	Ninguna		

Desarrolladores del sistema: ALEX JAVIER MOROCHO CARANQUI

Encargado de realizar la prueba:

Resultado de prueba de Funcionalidad Reservación
 Morocho, 2022

Tabla 16. Prueba de Funcionalidad Pedidos

PRUEBA DE FUNCIONALIDAD			
Nº DE PRUEBA:	07FUNCIONALIDAD		
FECHA:	07-agosto-2022		
MODULO:	PEDIDOS		
OBJETIVO DE PRUEBA:	Determinar los tiempos de respuesta de las solicitudes generadas por el usuario		
TIPOS DE FLUJOS DE DATOS			
Archivo ()	Pantalla (x)	Informe ()	Formulario ()
Interno ()			
ORIGEN		DESTINO	
PEDIDOS		1. Nuevo pedido 2. Mis pedidos	
DATOS QUE VIAJAN CON EL FLUJO	REGISTRO	BÚSQUEDA	TIEMP O
Ingreso de datos del nuevo pedido	X		2/seg
Visualizar el listado de mis pedidos		X	2/seg
Observaciones Generales	Ninguna		
Desarrolladores del sistema:	ALEX JAVIER MOROCHO CARANQUI		
Encargado de realizar la prueba:			
Resultado de prueba de Funcionalidad Pedidos Morocho, 2022			

Tabla 17. Prueba de Funcionalidad Reportes

PRUEBA DE FUNCIONALIDAD				
Nº DE PRUEBA:	08FUNCIONALIDAD			
FECHA:	07-agosto-2022			
MODULO:	REPORTES			
OBJETIVO DE PRUEBA:	Determinar los tiempos de respuesta de las solicitudes generadas por el usuario			
TIPOS DE FLUJOS DE DATOS				
Archivo ()	Pantalla (x)	Informe ()	Formulario ()	Interno ()
ORIGEN		DESTINO		
REPORTES		1. Hospedajes 2. Reservaciones Diarias 3. Reservaciones Mensuales 4. Reservaciones Anuales		
DATOS QUE VIAJAN CON EL FLUJO	REGISTRO	BÚSQUEDA	TIEMPO	
Visualizar el listado del total de hospedajes		X	2/seg	
Visualizar el listado de reservaciones diarias		X	2/seg	
Visualizar el listado de reservaciones mensuales		X	2/seg	
Visualizar el listado de reservaciones anuales		X	2/seg	
Observaciones Generales	Ninguna			
Desarrolladores del sistema:	ALEX JAVIER MOROCHO CARANQUI			
Encargado de realizar la prueba:				
Resultado de prueba de Funcionalidad Reportes				
Morocho, 2022				

8.16 Anexo 16. Manual de Usuario

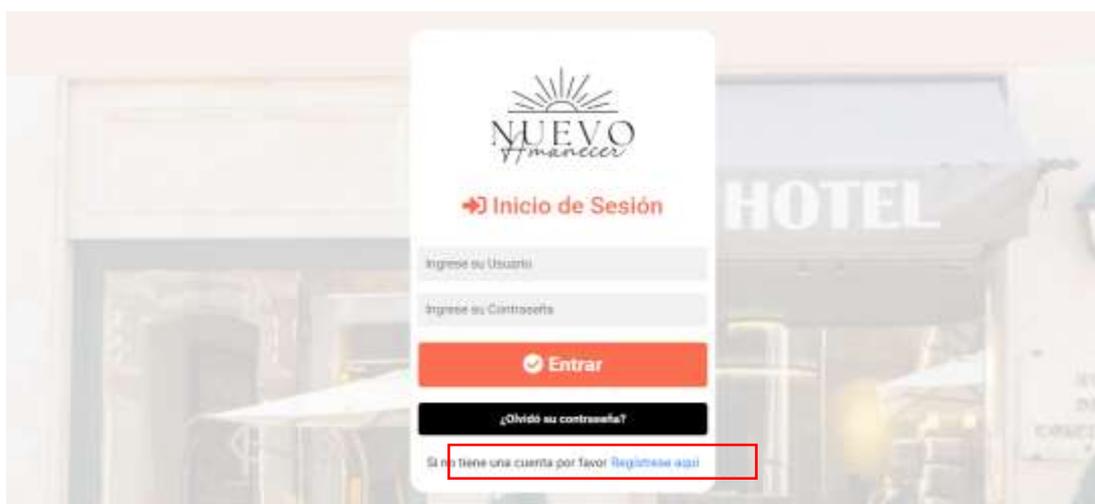
Página de Inicio

Para ingresar al sistema web se debe ingresar el siguiente link en la barra de búsqueda del navegador: <http://hotelnuevoamanecer.online/>; el cual estará disponible hasta el 7 de septiembre del 2022. El Hotel Nuevo Amanecer tiene un sitio web sencillo con la información necesaria para el usuario. Para que el cliente pueda realizar alguna reservación es necesario que se registre y para eso debe dar clic en la pestaña que dice “ACEDER”.



Inicio de Sesión

Si el cliente se ha registrado con anterioridad en esta página puede acceder a su cuenta colocando su usuario y contraseña, y luego dará clic en “Entrar”. Si el cliente ha olvidado la contraseña dará clic en el botón “¿Olvidó su contraseña?”.

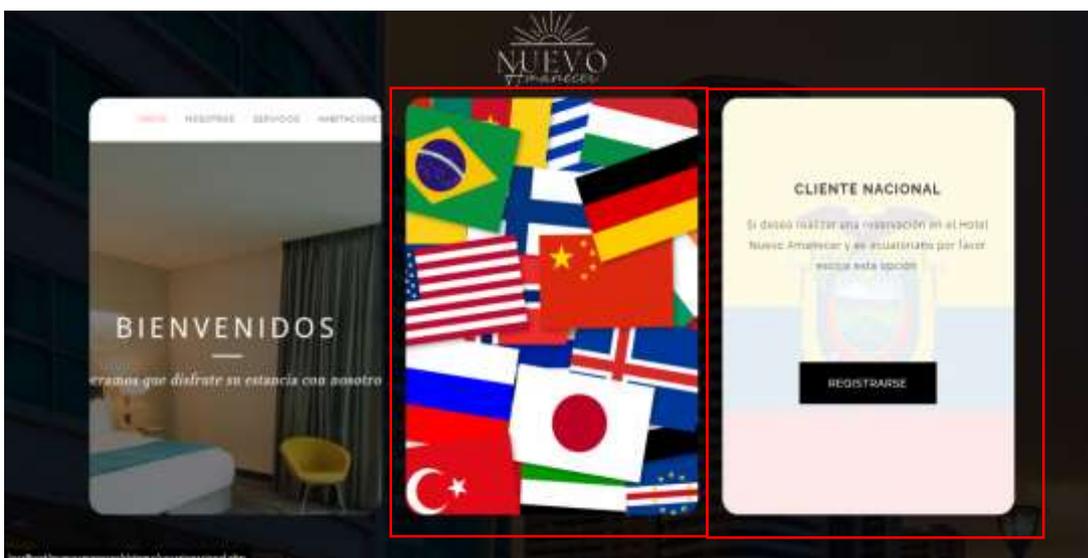


Al dar clic en la opción olvidó la contraseña se abrirá una página donde el cliente podrá colocar el correo con el que se registró anteriormente para que así le llegue un mensaje para que pueda realizar el cambio de contraseña respectivo.

Si el cliente aún no se ha registrado dará clic en “Registrarse aquí” para que aparezcan los formularios de registro.



Aparecerá la siguiente página donde el usuario escogerá entre 2 opciones: si es un cliente perteneciente a Ecuador o si es un cliente Internacional.



Una vez el cliente escoja el formulario de registro correspondiente le aparecerá la siguiente página donde podrá llenar los datos respectivos para poder tener acceso a su cuenta.

The image shows a registration form with the following fields:

- Cédula:** Ingrese su # cédula
- Nombres:** Ingrese sus nombres
- Apellidos:** Ingrese sus apellidos
- Dirección:** [Empty text field]
- Código:** Seleccione su país [Dropdown] n° de celular [Text field]
- Correo electrónico:** Ingrese su correo electrónico
- Nacionalidad:** Ingrese su nacionalidad
- Fecha de nacimiento:** [Calendar icon]
- Nombre de usuario:** Ingrese sus nombres

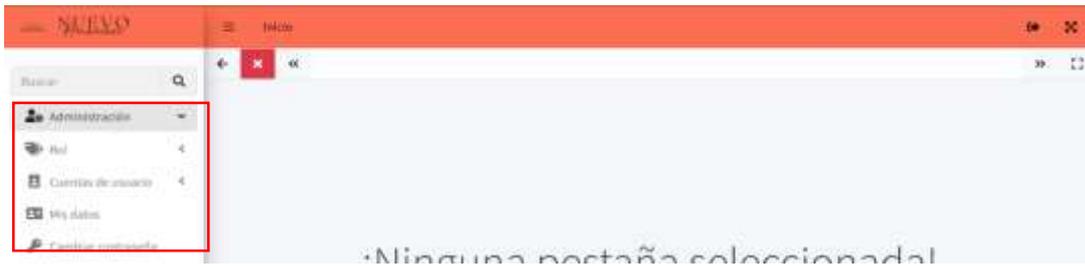
El sistema tiene 3 roles definidos que son: Administrador, Recepcionista y Cliente. A continuación, se describe el contenido de cada uno de los menús que tiene los diferentes roles.

Menú del Administrador

El menú de administrador cuenta con 6 pestañas que son: Administración, Recepción, Habitaciones, Inventario, Clientes y Reportes.



Pestaña Administración



Esta pestaña contiene 4 opciones: Rol, Cuenta de Usuario, Mis daos y cambiar contraseña.

Rol: Estado de Rol



Esta pestaña “Estado de Rol” le permite al Administrador cambiar el estado de los Roles y modificar la información del mismo. Esto sirve en caso de que el administrador desee dar de baja temporalmente a un rol.



Cambiar estado del Rol: RECEPCIONISTA

Seleccione el estado a cambiar:

Rol:

Estado:

[Guardar](#)

Rol: Asignar Rol



Esta pestaña “Asignar Rol” le permite al administrador asignar el rol respectivo a las distintas cuentas de usuarios de empleados que tiene en el hotel.

Rol	Cuenta	Empleado	Acciones
ADMINISTRADOR	185219274	ALEX ARIWER MEREDICH CARANDIA	Asignar
ADMINISTRADOR	Señor	Adrián Syllas	Asignar
RECEPCIONISTA	89290793	EVA SUSANA RODRIGUEZ WARGAS	Asignar

Para realizar la asignación del rol el administrador dará clic en la opción “Asignar” que se encuentra en la tabla y se abrirá una página con la lista de roles que se le puede asignar al usuario.



Asignación de rol: ALEX JAVIER MOROCHO CARANQUI

Seleccione el Rol a asignar:

Cédula: 1805219274

Nombre del Empleado: ALEX JAVIER MOROCHO CARANQUI

Descripción: PUEDE REGISTRAR Y MODIFICAR DATOS DE TODO EL SISTEMA

Rol: ADMINISTRADOR

ADMINISTRADOR
RECEPCIONISTA
NORMAL

Cuenta de usuario: Nuevo Usuario



En esta sección del sistema el administrador podrá crear usuarios para los diferentes empleados que van a trabajar con el sistema. Al escoger la opción “Nuevo Usuario” se abrirá una página donde se observa varios campos que se debe llenar con la información del empleado. Luego de colocar los datos automáticamente se genera un usuario al dar clic en el botón “Guardar”; en este caso, para los empleados el usuario será el número de cédula y así mismo su contraseña. El empleado podrá realizar un cambio de contraseña posteriormente cuando ingrese al sistema.

Cuenta de usuario: Lista de usuarios



El administrador al escoger la opción “Lista de usuarios” se desplegará en una tabla todos los usuarios ya sea clientes o empleados que estén registrados en el sistema. Dentro de esta tabla hay dos opciones: la primero que es “Cambiar estado”, que sirve para activar o desactivar las cuentas de usuario y la segunda “Restablecer contraseña”, que sirve en caso de que el cliente o el empleado presente problemas al momento de realizar un cambio de contraseña por su cuenta.

Nombre	Apellido	Tipo	Estado	Acciones
Alex Sotom	Sotom	EMPLEADO	ACTIVO	Cambiar estado Restablecer contraseña
ALEX DAVID MOROCHO GARRASO	19921974	EMPLEADO	ACTIVO	Cambiar estado Restablecer contraseña
EVA ROSA R. RODRIGUEZ VARGAS	98031991	EMPLEADO	ACTIVO	Cambiar estado Restablecer contraseña

Estado de cuenta de: ALEX JAVIER MOROCHO CARANQUI

Seleccione el estado a cambiar:

Nombre del Empleado: ALEX JAVIERMOROCHO CARANQUI

Usuario: 1805219274

Estado: ACTIVO

ACTIVO
INACTIVO

Guardar

Restablecer Contraseña de: ALEX JAVIER MOROCHO CARANQUI

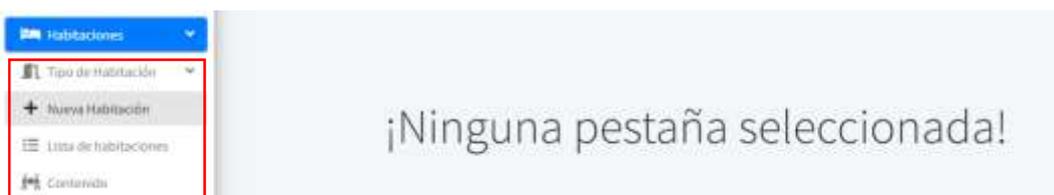
Restablezca la contraseña de la cuenta:

Nombre del Empleado: ALEX JAVIERMOROCHO CARANQUI

Usuario: 1805219274

Restablecer

Pestaña Habitaciones



Tipo de Habitación: Nuevo Tipo

En esta pestaña el administrador tiene acceso a la creación de nuevos tipos de habitaciones, crear las habitaciones por números y también agregar el contenido a las mismas; es decir, si la habitación tiene dos camas, cómodas, televisores, etc.

Nuevo Tipo de Habitación

Ingrese la información del nuevo tipo de habitación:

Nombre del tipo de habitación:

Descripción del tipo de habitación:

Precio:



NUEVO

Inicio

Lista tipos de habitación

Tipos de Habitación

Nombre	Descripción	Precio	Estado	Acciones
INDIVIDUAL	...	\$17	ACTIVO	
DOBLE	...	\$22	ACTIVO	
TRIPLE	...	\$28	ACTIVO	

Habitaciones: Nueva Habitación

Esta opción le permite crear nuevas habitaciones al administrador, debe colocar cierta información como, por ejemplo: el numero de la habitación, que tipo de habitación es, y una descripción detallada como en que piso se encuentra, que vista tiene; ya que, esto servirá para que el cliente escoja la habitación de su gusto.

Nueva Habitación

Ingrese la información de la nueva habitación:

N° de habitación:

Tipo de habitación:

Descripción de la habitación:



Habitaciones: Lista de habitaciones

ID de habitación	Tipo de habitación	Descripción	Estado	Acciones
1	INDIVIDUAL		ACTIVO	+ Agregar contenido Modificar Eliminar
2	INDIVIDUAL		ACTIVO	+ Agregar contenido Modificar Eliminar
3	INDIVIDUAL		ACTIVO	+ Agregar contenido Modificar Eliminar
4	INDIVIDUAL		ACTIVO	+ Agregar contenido Modificar Eliminar
8	TRIPLE	HABITACION FAMILIAR	ACTIVO	+ Agregar contenido Modificar Eliminar
10	DOBLE	HABITACION DOBLE AMPLIA, MADEBLADA EN EL SEGUNDO PISO	ACTIVO	+ Agregar contenido Modificar Eliminar

Dentro de la lista de las habitaciones creadas el administrador puede visualizar 3 opciones que son: agregar contenido, modificar y eliminar.

Agregar contenido

Información del contenido de la habitación:

ID/Nº de habitación:

Producto:

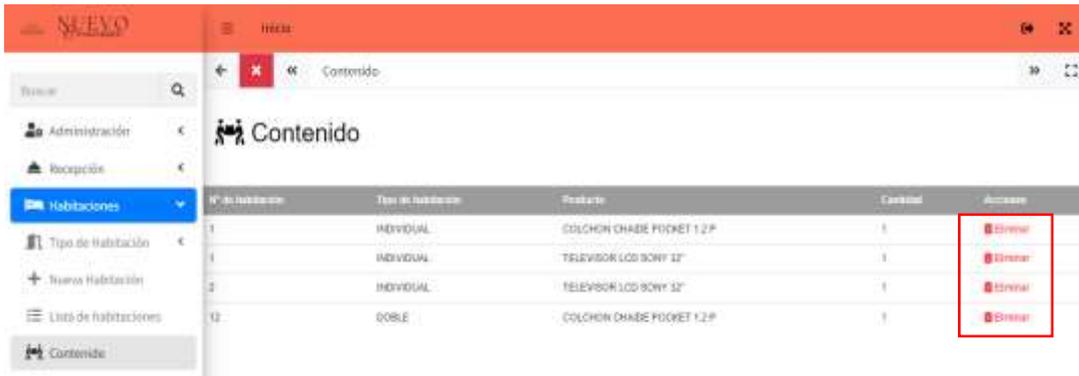
Cantidad:

TELEVISOR LCD SONY 32", Stock: 1

COLCHON CHAIGE POCKET 1.2 P., Stock: 4

En este formulario el administrador selecciona el producto que quiere agregar a la habitación y la cantidad del mismo. Esto sirve para llevar un control de la cantidad de contenido que tiene cada habitación creada en el hotel.

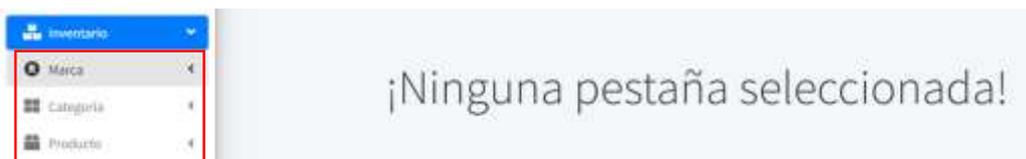
Habitaciones: Contenido



N° de habitación	Tipo de habitación	Producto	Cantidad	Acciones
1	INDIVIDUAL	COLCHON CHADE POCKET 1.2P	1	Eliminar
1	INDIVIDUAL	TELEVISOR LCD SONY 32"	1	Eliminar
2	INDIVIDUAL	TELEVISOR LCD SONY 32"	1	Eliminar
12	DOBLE	COLCHON CHADE POCKET 1.2P	1	Eliminar

Aquí el administrador podrá observar el contenido que tiene cada una de las habitaciones y podrá también eliminar el producto que desee.

Pestaña Inventario



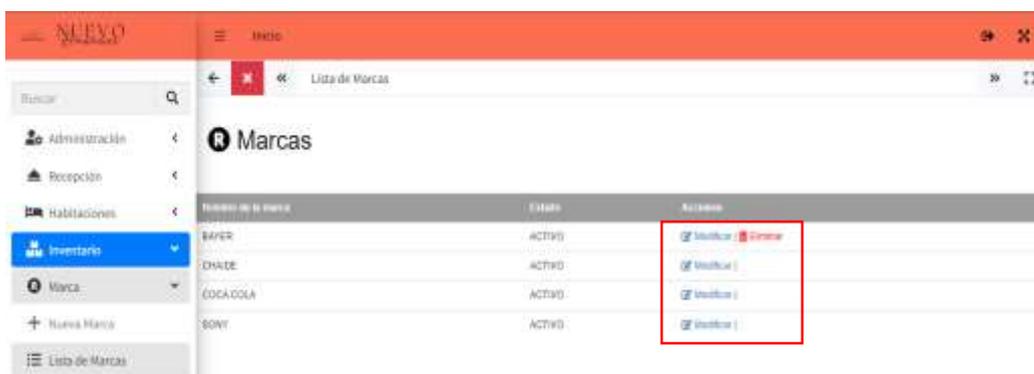
En esta sección del sistema el administrador va a llevar un control de los productos(activos) que tiene el hotel, puede registrar, marcas, categorías, subcategorías y el producto seleccionando información de las opciones anteriores.

Inventario: Nueva Marca

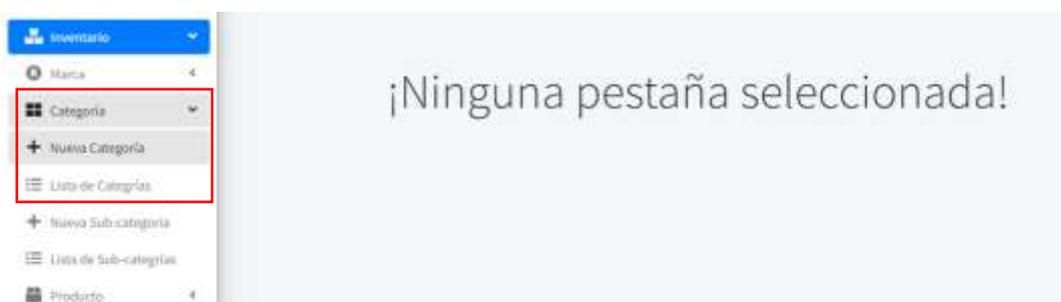


Para registrar una nueva marca el administrador solo debe escribir el nombre y dar clic en guardar. En la opción lista de marcas se podrá visualizar todas las marcas registradas que ayudan posteriormente al registro de nuevos productos. Así mismo

en la tabla se podrá escoger la opción modificar en caso de que el administrador haya cometido algún error o si quiere eliminar la marca.



Inventario: Nueva Categoría



Para el registro de productos es necesario que se haya creado una categoría con anterioridad ya que esto permite llevar un control sobre el inventario de los activos y productos que tiene el hotel.

Para poder registrar una nueva categoría el administrador debe colocar su nombre, un prefijo para reconocer que categoría es y una descripción al respecto.

Nueva Categoría

Ingrese la información de la nueva categoría:

Nombre de la categoría:

Prefijo de la categoría:

Descripción de la categoría:

Se tendrá acceso a una lista para visualizar las categorías creadas con sus respectivos botones de modificación o eliminación y para verificar si la categoría esta activa o inactiva.



Inventario: Nueva Subcategoría



Una vez el administrador haya creado la categoría también se le va a crear una subcategoría que servirá para llevar un control en los productos que el hotel pone a disposición por medio de pedidos a la habitación.

Para crear una nueva subcategoría se selecciona una categoría y se escribe el nombre de la nueva subcategoría.



Así mismo el administrador podrá visualizar una lista de todas las subcategorías creadas asignadas a sus respectivas categorías con sus opciones de modificar o eliminar.



Inventario: Producto



Dentro de estas opciones el administrador podrá crear los nuevos productos incluyendo la información agregada anteriormente como la marca, categoría, subcategoría e información adicional como el nombre del producto, la descripción, el precio, etc. También se puede observar la lista de todos los productos creados.

Nuevo Producto

Ingrese la información del nuevo producto:

Marca:

Categoría:

Nombre del producto:

Descripción del producto:

Nombre del archivo:

Imagen del producto:

Precio:

Una vez creado el producto, el administrador tendrá la opción de actualizar el stock del producto al dar clic en la opción “Lista de productos”.

Nombre	Imagen	Código	Marca	Categoría	Precio	Stock	Estado	Acciones
COCA COLA 2 LITROS		BART	COCA COLA	BAR	15	20	ACTIVO	Actualizar Stock Modificar Eliminar
COCA COLA 1 LITRO		BARE	COCA COLA	BAR	1	30	ACTIVO	Actualizar Stock Modificar Eliminar
ASPIRINA SOBRO UNIDAD		BARO	BAYER	BAR	05	8	ACTIVO	Actualizar Stock Modificar Eliminar
TELEVISOR LED SONY 32"		HPBL	SONY	HABITACION	800	1	ACTIVO	Actualizar Stock Modificar Eliminar
COLCHON DHADE POCKET 1.2 P.		HABR	DHADE	HABITACION	190	4	ACTIVO	Actualizar Stock Modificar

Actualizar Stock

Información del producto:

Categoría: BAR

Código: BART Nombre: COCA COLA 2 LITROS Marca: COCA COLA

Imagen:

Precio: \$15 Stock actual: 20

Actualización de stock del producto:

Agregar: Quitar:

Stock total: 20

Pestaña Clientes

Clientes

- + Nuevo Cliente Nacional
- + Nuevo Cliente Extranjero
- Lista de Clientes

¡Ninguna pestaña seleccionada!

En esta pestaña el administrador o el recepcionista podrán registrar clientes que lo hagan presencialmente o por medio de una llamada telefónica. En esta sección hay

2 formularios: el primer formulario es para registrar clientes nacionales y el segundo formulario para registrar clientes que son extranjeros.

Nuevo Cliente Nacional

Cédula

Nombres

Apellidos

Dirección

Código n° de celular

Correo electrónico

Nacionalidad

Nuevo Cliente Extranjero

Nombres

Apellidos

Dirección

Código n° de celular

Correo electrónico

Nacionalidad

Fecha de Nacimiento

También se tiene acceso a una lista que muestra todos los clientes registrados en el sistema del hotel.

1920

Lista de Clientes

Clientes

Cédula	Nombres	Apellidos	Teléfono	Edad	Tipo de cliente	Status	Acciones
176251732	AIDON	INTRASO	+51913033338	23	NACIONAL	ACTIVO	Modificar Eliminar
912307524	ALVARO	BOSA	+51984642858	25	NACIONAL	ACTIVO	Modificar Eliminar
983883061	ANA LUCIA	CHURRERA TIXE	+51988774297	45	NACIONAL	ACTIVO	Modificar Eliminar
	FERNANDO XAVIER	TAMAYO BOSA	000542086	26	NACIONAL	ACTIVO	Modificar Eliminar
894124801	JENARA LOIBETH	VILEMA CNAARRREA	+591	24	NACIONAL	ACTIVO	Modificar Eliminar
982011388	JUAN	FUEBLO	+51995385451	12	NACIONAL	ACTIVO	Modificar Eliminar
394242818	LEIDY	COLLANTET	+512844034407	35	NACIONAL	ACTIVO	Modificar Eliminar
912526278	MARIA	VAQUER	+51918888888	37	NACIONAL	ACTIVO	Modificar Eliminar

Pestaña Reportes



En esta sección del sistema del menú del administrador se podrá visualizar 2 tipos de reportes: el primero son los comprobantes de los huéspedes que ya han terminado su estadía y el segundo son la cantidad de reservaciones diarias, mensuales y anuales que ha tenido el hotel.

Cliente	IP de habitación	Tipos	Periodos	Pago Pendiente	Estado	Comentarios
JOHANA LIZBETH VILEMA CHUMBREA	3	INDIVIDUAL	2022-07-28 a 2022-08-01 3 días	Adulto: 1 Niño: 0	0	Pedido: 2022-07-28 Hora: 22:17:14
48005 8776420	1	INDIVIDUAL	2022-07-26 a 2022-07-28 1 día	Adulto: 1 Niño: 0	0	Pedido: 2022-07-26 Hora: 22:47:19

Para poder visualizar el comprobante se debe dar clic en “Ver” y aparecerá una página con los datos del cliente, los totales, información de la habitación e incluso de los pedidos realizados.

IP de habitación	Tipos de habitación	Periodos	Personas	Estado	Saldo	Pago Pendiente
3	INDIVIDUAL	2022-07-28 a 2022-08-01 3 días	Adulto: 1 Niño: 0	Pedido: 2022-07-28 Hora: 22:17:14	0	0

No ha realizado ningún pedido a la habitación.

Reportes: Reservas - Diarias

El administrador podrá observar la cantidad y las ganancias de las reservaciones diarias que tiene el hotel.



The screenshot displays the 'Reservas Diarias' report. The table shows the following data:

Fecha de Reservación	Cantidad de Reservas	Beneficio
2022-04-01	1	891
2022-04-26	1	934
2022-04-27	2	968
2022-04-28	1	834

Mensuales

El administrador podrá observar la cantidad y las ganancias de las reservaciones por mes que tiene el hotel.



The screenshot displays the 'Reservas Mensuales' report. The table shows the following data:

Mes de Reservación	Cantidad de Reservas	Beneficio
Julio	7	629
Agosto	1	301

Anuales

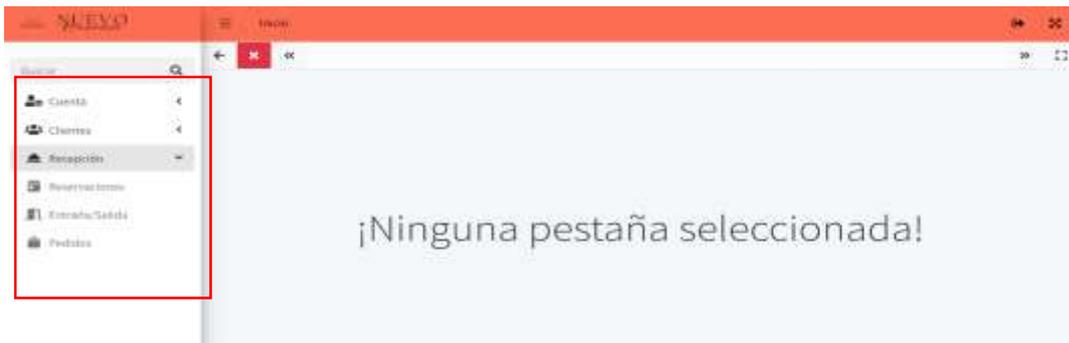
El administrador podrá observar la cantidad y las ganancias de las reservaciones anuales que tiene el hotel.



The screenshot displays the 'Reservas Anuales' report. The table shows the following data:

Año de Reservación	Cantidad de Reservas	Beneficio
2022	8	930

Menú del Recepcionista



En el menú el recepcionista tendrá acceso a la información de los clientes, registro de clientes, verificar reservaciones, confirmar reservaciones, dar ingreso y salida a los clientes y verificar los pedidos realizados por los huéspedes.

Recepción: Reservaciones

El recepcionista puede verificar si el cliente realmente ha pagado la reservación que realizó; en caso de que no sea así el recepcionista puede dar de baja esa reservación. También puede enviar una confirmación al email del cliente en caso de que todo verificado.

Cliente	Estado	#/ Tipo de Habitación	Tiempo	Personas	Total	Pago Pendiente	Reservación	Confirmación	Acciones
FERNANDO XAVIER TAMAYO SOSA	RESERVADO	2 / INDIVIDUAL	2022-06-02 a 2022-06-03 1 (Noche)	Adultos: 1 Niños: 0	\$17	\$0.5	PAGO RESERVA	SI CONFIRMADO	Verificar Enviar Confirmación
ELIYAH ROSA	RESERVADO	4 / RESERVA D	2022-07-03 a 2022-08-08 1 (Noche)	Adultos: 1 Niños: 3	\$17	\$0.5	PAGO RESERVA	CONFIRMADO	Verificar
MARIS VARGUES	RESERVADO	12 / DOBLE	2022-08-01 a 2022-08-08 2 (Noche)	Adultos: 6 Niños: 4	\$44	\$22	PAGO RESERVA	SI CONFIRMADO	Verificar Enviar Confirmación
JENNYA LORETA VILMA CHARRRES	RESERVADO	12 / DOBLE	2022-07-30 a 2022-08-01 2 (Noche)	Adultos: 2 Niños: 1	\$44	\$44	PAGO RESERVA	SI CONFIRMADO	Verificar Enviar Confirmación

Enviar Confirmación

Información del cliente:

Cliente: FERNANDO XAVIER TAMAYO SOSA

E-mail: fernandotamayo@gmail.com

Enviar

Recepción: Entrada/Salida

Esta opción le permite al recepcionista poder visualizar la lista de todos los clientes que ya han hecho checkin y también le permitirá realizar el checkout siempre y cuando la fecha de salida sea igual a la antes registrada en la reservación.

Client	#/ Tipo de Habitación	Tiempo	Personas	Pago Reservas	Entrada	Acciones
JUAN PUEBLO	1 INDIVIDUAL	2022-08-01 a 2022-08-04 3 días	Adultos: 2 Niños: 2	\$175.5	Fecha: 2022-08-01 Hora: 10:25:11	Ver
ALVARO SOSA	4 INDIVIDUAL	2022-07-30 a 2022-08-05 6 días	Adultos: 4 Niños: 0	\$8.5	Fecha: 2022-07-30 Hora: 20:40:34	Ver
ANA LUCIA CHAVARRA TIXE	12 DOBLE	2022-07-29 a 2022-07-31 2 días	Adultos: 2 Niños: 0	\$44	Fecha: 2022-07-29 Hora: 02:42:57	Ver
JOHANA LIBETH VILEMA CHAVARRA	8 TRIPLE	2022-07-29 a 2022-07-31 2 días	Adultos: 3 Niños: 0	\$50	Fecha: 2022-07-29 Hora: 22:22:54	Ver

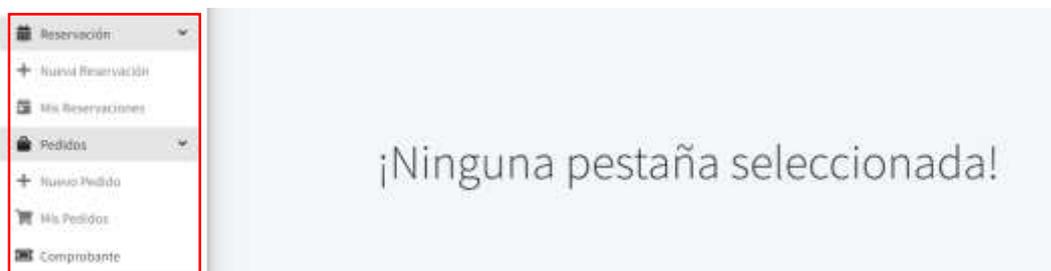
Recepción: Pedidos

Aquí se podrá visualizar todos los pedidos realizados por los diferentes clientes que están hospedados en el hotel.

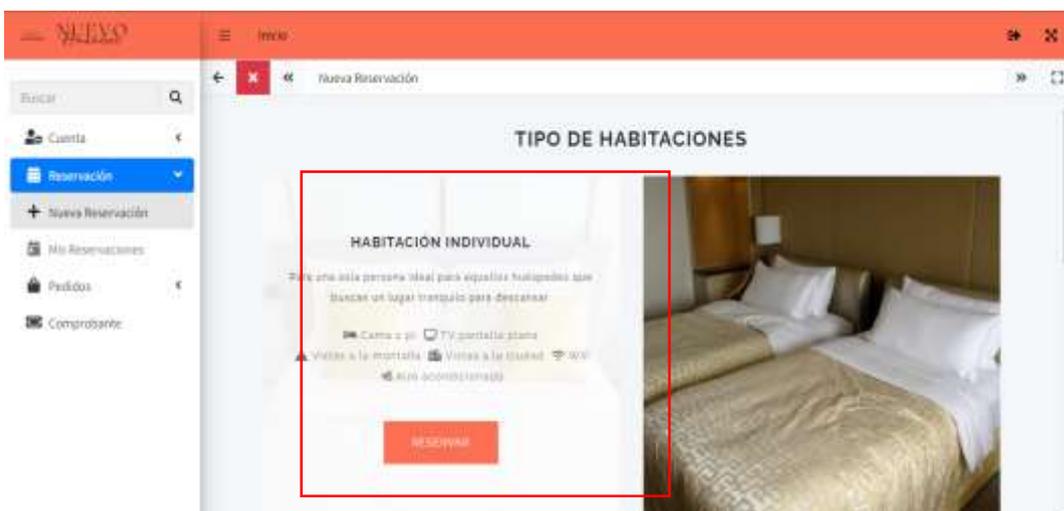
Client	Categoría	Producto	Precio	Cantidad	Total	Debitos adicionales	Estado del pedido	Acciones
JUAN PUEBLO		COCA COLA 2 LITROS	1.5	100	\$150	NINGUNO	SIN CONFIRMAR	Verificar Cancelar

En la lista se presentan dos opciones: la primera es verificar donde el recepcionista puede ir cambiando el estado del pedido hasta que sea entregado al huésped.

Menú del Cliente



Una vez el cliente se haya registrado podrá realizar reservaciones y también una vez el cliente haga checkin tendrá acceso a realizar pedidos a la habitación.



El cliente podrá elegir el tipo de habitación donde aparecerá una lista con todas las habitaciones correspondientes al tipo y leyendo su descripción podrá realizar la reservación a su gusto. Una vez haya elegido la habitación que guste dará clic en

“Reservar habitación” y así le aparecerá un formulario donde el cliente debe llenar datos como la fecha de reservación, cantidad de personas.



Reservación habitación: INDIVIDUAL

Ingrese la información de la reservación:

Cliente: FERRANDO XAVIER TABAYO SOSA

Nº de habitación: 1 Tipo de habitación: INDIVIDUAL Precio: \$17

Desde: dd/mm/aaaa Hasta: dd/mm/aaaa

Total de días: días

Calcular total

Total de pagos: Total

Pago de la reserva (50%): Total

Adultos: 1 Niños (0 a 17 años): 0

Reservación: Mis reservas

Una vez el cliente haya realizado la reservación tendrá un máximo de 24 horas para poder adjuntar el comprobante de pago para que así el recepcionista pueda confirmar la reservación de la habitación o habitaciones.



Pago de Reserva
FERNANDO XAVIER TAMAYO SOSA | Habitación: 3 | Tipo: INDIVIDUAL

Por favor, seleccione una sola imagen en formato png o jpg:

Confirmación: SIN CONFIRMAR

Desde: 18/08/2022 Hasta: 20/08/2022 Dias: 2

Adultos: 1 Niños: 0

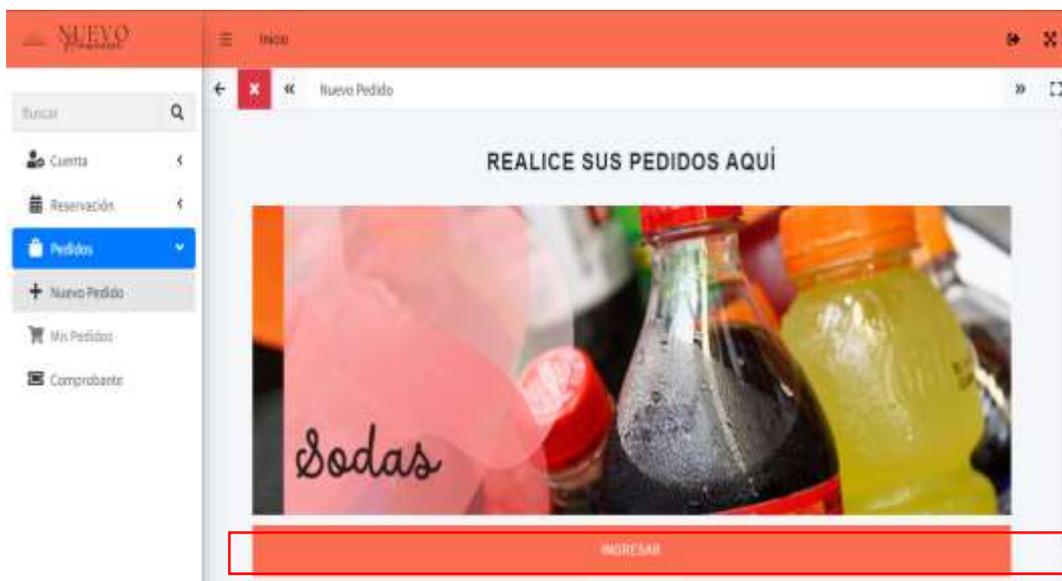
Total de Pago: 34 % Reserva: 17

Nombre del archivo: Nombre...

Adjuntar prueba: Ninguno archivo selec.

Pestaña Pedidos

Esta sección le permitirá al cliente realizar pedidos a través del sistema sin moverse a la recepción, solo debe ingresar a la opción “Nuevo Pedido” para visualizar la lista de todos los productos que ofrece el hotel. Luego de que el recepcionista haga el check in al cliente se habilitará la opción de ingresar a la lista de los productos.



Una vez el cliente de clic en “INGRESAR” se presentará una lista con los productos que el cliente puede pedir ordenados por subcategorías.



Una vez el cliente decida que producto desea debe dar clic en “Pedir” para que se abra el formulario para poder pedir la cantidad del producto.

The screenshot shows the 'Pedido nuevo' form. It contains the following fields:

- Producto: COCA COLA 2 LITROS
- Precio: \$ 1.5
- Imagen:
- Cantidad: Ingrese la cantidad que desea
- Total: total a pagar
- Para la habitación: N° 3
- Detalle adicional: Ninguno

Una vez realizado el pedido el cliente en la opción “Mis pedidos” puede visualizar todos los pedidos hechos y el estado en que se encuentra el mismo.

The screenshot shows the 'Mis Pedidos' screen. It displays a table with the following data:

Habitación	Producto	Precio	Cantidad	Total	Detalles adicionales	Estado del pedido	Acciones
3	COCA COLA 2 LITROS	\$1.5	1	\$1.5	NINGUNO	SIN CONFIRMAR	Cancelar