



Indice de Contenidos

Introducción al informe Preliminar.....	3
Presentación de la empresa	3
Tipo de Actividad	4
Emplazamiento y ubicación geográfica.....	5
Reseña histórica de la empresa	5
Objetivo de la organización	6
Políticas de la empresa.....	6
Políticas de Reservas:	6
Modificación de Reservas.....	7
Políticas de Cancelación de Reservas	7
Políticas de Pagos:.....	7
Otras Políticas	8
Estructura Organizacional y distribución de cargos	8
Distribución y composición de cada área	9
AREA GERENCIA GENERAL.....	9
AREA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	10
AREA ESTUDIO CONTABLE	10
AREA VENTAS.....	11
AREA RELACIONES PUBLICAS.....	12
AREA RRHH	12
AREA MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD	13
Procedimientos afectados por la propuesta de sistema.....	15
Lay Out de las Oficinas de la Organización	18
Recursos Informáticos Existentes	21
Problemas y Requerimientos.....	23
Problemas identificados	23
Listado de Requerimientos Funcionales.....	25



Listado de Requerimientos No Funcionales	25
Especificación de Requerimientos de Software (ERS).....	26
Propósito	26
Ámbito del Sistema	26
Nombre del SI	26
Objetivo del SI.....	26
Prestaciones del SI	26
Análisis de conveniencia del sistema propuesto vs el sistema actual	27
Planificación del trabajo - Diagrama de Gantt.....	28



Introducción al informe Preliminar

El siguiente trabajo corresponde a un proyecto de la cátedra Habilitación Profesional. El mismo se realizó con el propósito de integrar todos los conocimientos adquiridos durante la carrera y aplicarlos en el estudio de una organización particular que nosotros elegimos, llamado Hotel Salerno.

En primera instancia realizamos este informe preliminar, para el cual tuvimos que realizar un relevamiento inicial de la empresa, comunicándonos con sus encargados los cuales nos dieron una visión del negocio, para luego poder realizar un análisis del mismo y poder desarrollar los puntos requeridos por la cátedra.

Luego de haber realizado esta visión general de negocio y desarrollado principales ítems del negocio nos encargamos de plantear los problemas organizacionales que lo afectan y plantear soluciones a estos.

Realizado esto planteamos los requerimientos funcionales y no funcionales que nos servirán como modelo para llevar a cabo el producto final según las necesidades y expectativas que nos expresaron los encargados del Hotel en relación al sistema a realizar.

Presentación de la empresa

Salerno Hotel fue la elegida para el desarrollo del presente trabajo; es una empresa privada que se dedica brindar servicio de alojamiento en forma temporaria a aquellos pasajeros que deseen disfrutar de una estadía sumamente confortable e inolvidable en la ciudad de Villa Carlos Paz, siendo la misma el principal destino turístico de la provincia de Córdoba. Se trata de un establecimiento inaugurado hace tan solo 12 años en los cuales se ha ido invirtiendo en su mejora, adecuación y nuevos servicios, cuenta además con un toque distintivo de excelencia y una ubicación privilegiada para pasar unos inolvidables días de descanso que requiere un marco perfecto.

Las personas que integran la organización son su mayor recurso para el éxito de Hotel Salerno.



En relación a los clientes, estos son la razón de su existir, en donde se los trata con afecto y dedicación para su satisfacción total, este es uno de los objetivos fundamentales de la empresa.

Hotel Salerno tiene 2 estrellas y cuenta con 60 plazas distribuidas en habitaciones simples, dobles, triples y cuádruples, preparadas para brindarle confort y buen descanso.

Todas ellas disponen de baños privados de moderna construcción y generosas dimensiones.

Totalmente alfombrados, cada uno cuenta con:

- ❖ Desayuno con horario extendido hasta las 11:00 hs
- ❖ Cochera Cubierta con ingreso controlado
- ❖ Zona internet **WIFI** sin restricciones en todo el hotel.
- ❖ Área Médico Protegido para Urgencias y Emergencias
- ❖ Caja de Seguridad
- ❖ Servicio de Mucama y ropa blanca
- ❖ Acceso a las habitaciones por Ascensor
- ❖ Servicio de Bar en Habitaciones y Salones
- ❖ Servicio de Snack Bar
- ❖ Servicio de Lavandería
- ❖ Asesoramiento turístico y organización de excursiones
- ❖ Envío y recepción de fax

Tipo de Actividad

Salerno Hotel se dedica a otorgar servicio de alojamiento a las personas temporalmente. La estadía puede ser acompañada por adicionales servicios de bar y/o frigo bar.



Emplazamiento y ubicación geográfica



La empresa se encuentra ubicada en el corazón de Villa Carlos Paz, la esquina de Juan B Justo y Sargento Cabral; permitiendo a sus visitantes contar con la posibilidad de estar a tan solo 2 calles de la peatonal principal. Una zona especial que combina tranquilidad y muchas posibilidades de entretenimiento a tan solo unos pasos.



Reseña histórica de la empresa

Evolución de la empresa desde sus comienzos:

- ❖ Inicia sus actividades en Enero de 1999. Hasta ese momento albergaba una capacidad menor a la actual.
- ❖ En Abril de 1999, se instala el sistema de telefonía (DDI/DDN) en todas las habitaciones.
- ❖ En Agosto de 1999, se termina de incorporar la TV color en cada una de las habitaciones.
- ❖ En Diciembre de 1999, se amplían las cocheras, aumentando su capacidad de seis a dieciocho vehículos.
- ❖ Por otra parte, a lo largo de todo el año, se adquirió equipamiento gastronómico que permite ofrecer a grupos o contingentes de pasajeros, el servicio de pensión. Así mismo se incorporó mobiliario extra y mejoras sustanciales en las habitaciones, para hacer más cómoda la estadía de los huéspedes.



- ❖ En Octubre de 2000 se termina de instalar un ascensor con capacidad para 4 personas para acceder a las plantas superiores.
- ❖ Durante el año 2002 se fue renovando el equipamiento de las habitaciones, a saber: colchones, muebles, etc.
- ❖ En Diciembre de 2002 se extiende la cañería de aire acondicionado central a la planta baja.
- ❖ Durante el año 2003 se han realizado refacciones varias con el fin de realzar la estética del edificio.

Objetivo de la organización

El objetivo principal de la organización es lograr una evolución y crecimiento permanente; es por eso que la empresa se esfuerza por conseguir sus metas garantizando servicios de calidad y confort cada vez mejores. Esto traerá como consecuencia mayores ingresos. El lema principal es lograr que los visitantes se sientan aún más cómodos que en sus propios hogares; y sea quien motive a futuros clientes a alojarse en el hotel.

Políticas de la empresa

Políticas de Reservas:

La empresa establece procedimientos diferenciados para la reserva de habitaciones según se trate de clientes particulares o corporativos; así mismo esta política también varía haciéndose más flexible en temporada de baja afluencia de público.

➤ Clientes Particulares:

Cuando la afluencia de público es menor, ante un pedido de reserva, no se suele pedir el envío de una señal, simplemente se toman los datos necesarios y se bloquea la habitación.

En temporada media/alta, es decir cuando la demanda de habitaciones es importante, el procedimiento es el siguiente: Recibida la consulta de disponibilidad, y si el cliente está interesado en concretar la reserva, se toman los datos correspondientes y se bloquea la habitación de manera provisoria por 48 hs., solicitando una señal monetaria por una suma equivalente a un día de estadía.



Realizada tal operación deberá enviar vía fax el comprobante de la misma. Recién en esta instancia la reserva queda confirmada.

En casos excepcionales puede ocurrir que por algún motivo no se pudiese hacer el envío de la seña, en tales casos queda a criterio de la empresa admitir el mismo procedimiento de reserva que en el período de temporada baja.

➤ *Clientes Corporativos:*

El procedimiento habitual de reservas en estos casos es mediante el envío del 30 % del monto total a pagar, en calidad de seña. La empresa realiza puntuales excepciones con algunas mutuales, que han demostrado una conducta comercial intachable.

Modificación de Reservas el cliente podrá realizar modificaciones a su reserva (agregar días o habitaciones) consultando previamente disponibilidad para la nueva estadía.

Políticas de Cancelación de Reservas

Si las reservas se cancelaran con hasta siete días de anticipación, el hotel reintegra el 50 % de la seña enviada. Caso contrario no hay reintegro monetario.

Políticas de Pagos:

Nuevamente aquí se realiza la distinción entre clientes particulares o corporativos.

➤ *Clientes Particulares:*

Se admite cancelación de la cuenta a través de: Dinero en Efectivo y Tarjetas de Crédito en un pago. Si el cliente deseara cancelar su estadía antes de su arribo al hotel, puede hacerlo a través del sistema bancario, ya sea con transferencias o depósitos directos en cuenta, o mediante giros postales o sistema similar.

A fin de evitar posibles fraudes, la empresa no acepta Cheques, ni pagos en moneda extranjera.

➤ *Clientes Corporativos:*

Para el caso de los clientes corporativos la forma de pago es a través de transferencias bancarias, depósitos directos en cuenta, o personalmente en Efectivo. No se aceptan cheques ni



pagos en moneda extranjera.

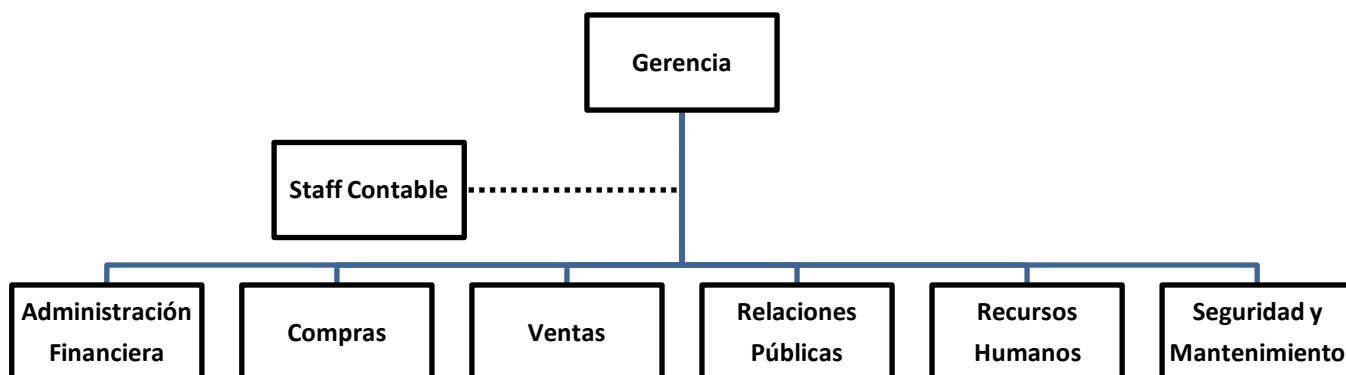
Otras Políticas

Higiene: es uno de los factores por los que la empresa se pretende diferenciar, la limpieza, el orden y la pulcritud, son aspectos que no se deben descuidar en ninguna de las actividades desarrolladas y áreas del hotel.

Trato con los clientes: Mantener el trato personalizado y cordial con los huéspedes, mantener la buena predisposición para tratar de simplificar y solucionar los problemas que pudieran surgir durante su estadía. Tratar de hacer sentir al huésped como en su propia casa pero con mayor confort y atención.

Estructura Organizacional y distribución de cargos

La empresa no consta de un organigrama formalmente definido, según la información relevada se logró estructurar el siguiente esquema.





Distribución y composición de cada área

AREA GERENCIA GENERAL

- Establecer los objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo para lograr el correcto funcionamiento de la empresa.
- Estar constantemente actualizados acerca de las condiciones del mercado en el cual se desenvuelve la empresa.
- Establecer políticas de marketing para así ganar mercados y colocar los productos en posiciones líderes.
- Establecer políticas de promociones.

➤ **Cargo y Recursos Humanos**

- Gerente General (1 persona).

➤ **Funciones**

- Mantenerse actualizado con información del mercado.
- Coordinar las actividades de cada una de las áreas para el funcionamiento correcto de la empresa.
- Mantenerse informado sobre técnicas actuales de marketing.
- Tomar decisiones acerca de las políticas de promociones.
- Establecer políticas y estrategias generales de la empresa para lograr los objetivos organizacionales.

➤ **Tareas**

- Mantenerse actualizado acerca de las condiciones del mercado.
- Definir agenda de actividades de la empresa.
- Controlar y tomar decisiones en cuanto al funcionamiento de las áreas de dependencia.
- Tomar decisiones acerca de los recursos organizacionales.



AREA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

- Desarrollar las estrategias para el cumplimiento de las políticas administrativas para así lograr el funcionamiento correcto del área.
- Responder a la gerencia general en cuanto a cuestiones administrativas.

➤ **Cargos y Recursos Humanos**

- Gerente Administrativo (1 Persona).

➤ **Funciones**

- Su función primordial es la administración del presupuesto organizacional de una forma eficaz y eficiente.

➤ **Tareas**

- Realizar el seguimiento presupuestario.
- Elaborar informes de justificación económica de proyectos.
- Desarrollo y asesoramiento de contratos a terceros.
- Desarrollo de todo tipo de trámites administrativos.
- Coordinar y controlar el personal administrativo a cargo.

AREA ESTUDIO CONTABLE

- Realizar las actividades y asesoramiento de la contabilidad de la empresa.

➤ **Cargos y Recursos Humanos**

- Contador (1 persona)
- Encargado de Cobro (1 persona)

➤ **Funciones:**

- Realizar todas las actividades contables para la empresa ante las entidades de control y reguladoras.



➤ **Tareas:**

- Desarrollo y registro de todos los ingresos y egresos organizacionales.
- Desarrollo de balance anual.
- Encargarse de las tareas inmobiliarias.
- Desarrollo de la liquidación de sueldos.

AREA VENTAS

- Realizar todas las actividades que están incluidas dentro de la venta de servicios que brinda la empresa, tanto el alojamiento como los servicios adicionales.

➤ **Cargos y recursos humanos**

- Gerente de Ventas (1 persona)
- Encargado de Reservas (1 persona)
- Encargado de Atención al Cliente
- Encargado de Bar (1 persona)
- Encargado de Servicios (1 persona)

➤ **Funciones:**

- Realizar todas las actividades para el desarrollo principal de la empresa que es el alojamiento.
- Realizar las actividades que comprenden a los servicios adicionales brindados por el hotel.

➤ **Tareas:**

- Registro del ingreso y egreso de todos los pasajeros que se hospedan.
- Informe de características del hotel a los pasajeros.
- Tomar decisiones sobre la disposición de la ubicación de los pasajeros.
- Seguimiento y registro de la cuenta de cada pasajero hospedado.
- Desarrollar informe de ventas para la gerencia general.
- Desarrollar paquetes de servicios.



- Planeación de ventas: fijar los objetivos y determinar las actividades mercantiles necesarias para lograr las metas establecidas.

AREA RELACIONES PUBLICAS

- Comprende la organización de eventos, las decisiones de participación, apadrinamiento o publicidad de la empresa en distintas cuestiones del ámbito social. Quedan incluidas en esta área la representación de la empresa en la Asociación Hotelera Gastronómica de Villa Carlos Paz.
- **Cargo y recursos humanos:**
- Gerente de Marketing (1 persona)
- **Funciones:**
- Realizar todas las actividades que se vean incluidas en el momento de promocionar la actividad de la empresa tanto en la ciudad como en otras ciudades para lograr una mayor afluencia de clientes en la misma.
- **Tareas:**
- Planeación y desarrollo de avisos publicitarios.
 - Planeación y desarrollo de eventos.
 - Informar a la gerencia general de las actividades a desarrollar.
 - Interesarse ampliamente por el cliente para así satisfacer sus necesidades potenciales.
 - Colaborar con la gerencia general en cuanto a estrategias de promociones, marketing.

AREA RRHH

- Ayudar a las personas y atender las demandas y necesidades de los empleados.
- Selección, formación y capacitación de los empleados y de asegurarse de que los mismos se mantengan motivados y productivos.



➤ **Puesto de Trabajo:**

- Gerente de Recursos Humanos (1 persona).
- Encargado de Personal

➤ **Funciones:**

- Supervisión del personal.
- Administración del personal en cuanto a experiencia, salud, habilidades, etc. En beneficio de los individuos.
- Relaciones humanas.
- Relaciones laborales.
- Reclutamiento, selección, contratación e introducción de las personas en la organización.
- Capacitación y desarrollo.
- Seguridad e higiene en el trabajo.

➤ **Tareas:**

- Negociar convenios laborales.
- Evaluar los puestos de trabajo.
- Realizar comités de seguridad e higiene.
- Establecer estrategias de selección de personal.
- Asegurar la formación permanente del personal estableciendo programas de formación y entrenamiento.
- Mantener actitud de firmeza en las exigencias de los deberes a todo el personal con el fin de garantizar un trato equitativo ante todos.

AREA MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD

- Agrupa aspectos relativos a la prevención de accidentes, tales como la revisión de calderas, sistema eléctrico, ascensor, matafuegos, luces de emergencias, así como



también aquellas tareas que implican el mantenimiento tanto correctivo como preventivo del equipamiento y del edificio.

➤ **Puesto de Trabajo:**

- Encargado de Limpieza (1 persona)
- Sereno (1 persona)
- Mucama (2 personas)

➤ **Funciones:**

- Realizar el mantenimiento de la empresa en cuanto a la limpieza de las instalaciones y reparación de sectores dañados.

➤ **Tareas:**

- Fijar planes de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Relevar constantemente las instalaciones en busca de necesidades de mantenimiento.
- Registrar control de limpieza en todas las habitaciones.
- Desarrollar informe a gerencia general.



Procedimientos afectados por la propuesta de sistema

Procesos de negocios

- ⌚ Reserva
- ⌚ Estadía
- ⌚ Clientes
- ⌚ Gestión de Bar
- ⌚ Servicios adicionales
- ⌚ Mantenimiento
- ⌚ Informes o resúmenes

El proceso de gestión de bar cuenta con el agregado de realizar los registros de las compras que se realizan.

Proceso de Estadía

Cuando un pasajero con reserva se registra se obtienen los datos de la reserva previamente ingresados (fechas de ingreso y egreso, número de habitaciones, cantidad de personas y tarifa) luego se cargan todos los datos personales de todos los pasajeros. Una vez realizado todo esto el sistema informa el o los números de habitaciones asignadas y éstas se marcan como ocupadas.

Cuando un pasajero sin reserva se registra en el hotel, se registra la reserva de la habitación, todos los datos personales de todos los pasajeros, que en el caso de que sea un cliente previo se tomarán del registro de clientes. El sistema informará el o los números de habitaciones asignados y la tarifa vigente, luego se marcará a esas habitaciones como ocupadas.

Siempre se crea una cuenta por cada habitación.

Mientras el/los pasajeros se encuentren disfrutando de su estadía podrá solicitar servicio de los que brinda el hotel (como ser una consumición del bar), el cual será cargado a su cuenta.



Cuando un pasajero particular solicita la liquidación de su estadía se cierra la cuenta de las habitaciones afectadas a ese titular computando el importe teniendo en cuenta, tanto los servicios extras consumidos, como si la estadía tenía una seña previa. Al cerrarse la cuenta se libera la habitación. El sistema genera la liquidación de la habitación que se utiliza para confeccionar la factura correspondiente.

Una vez realizada la liquidación de la estadía el pasajero puede realizar el correspondiente pago en efectivo o con tarjeta, el cual se debe registrar en la caja junto con el número de factura correspondiente, y todos los datos de cupón y tarjeta se registran en los cupones pendientes por depositar.

Cuando un pasajero corporativo solicita la liquidación de su estadía se cierra la cuenta de las habitaciones afectadas a ese titular y la parte de cargo por servicios y consumos adicionales de la habitación que está a cargo del pasajero se informarán en la liquidación de la estadía, y la parte de cargo por estadía de la habitación está a cargo de la Agencia.

Proceso de Registro de Pasajeros

La empresa considera sumamente necesario el contar con un registro actualizado de todas y cada una de las personas que se alojan en el establecimiento. Para cada vez que un visitante desee hospedarse se deberá previamente verificar si existe como pasajero; de ser así se pueden modificar sus datos de ser necesario. En caso que no existiera como pasajero se lo procede a dar de alta como tal. Este registro permitirá la confección de un documento clave llamado Libro de Pasajeros.

Proceso de Mantenimiento

Se considera como mantenimiento a todas aquellas gestiones necesarias para que el hotel brinde sus servicios con las características propias que lo distinguen; es decir conservar y mejorar el estado de las instalaciones (tanto de inmuebles como de los muebles). Se tiene en cuenta tanto el mantenimiento correctivo como preventivo realizando controles en forma periódica para garantizar que todo está en óptimas condiciones.



Además se tienen en cuenta la limpieza de las habitaciones.

Proceso de Gestión del Bar

Se considera dentro de este proceso la administración de los artículos que se encuentren a disposición a través del servicio de bar; registro, modificación o eliminación de artículos.

Proceso de Servicios adicionales

Se considera dentro de este rubro a la administración de aquellos servicios ajenos al bar; como ser servicio de lavandería, fax, entre otros. Estos serán cargados a la correspondiente habitación cuando cada pasajero lo solicite.

Informes o resúmenes

Este proceso tiene lugar cuando el Gerente solicita resúmenes de los movimientos del hotel para tener información resumida de cuestiones como:

- **Ocupación**
- **Reservas**
- **Facturación**
- **Consumo de servicios**
- **Clientes**
- **Agencias de Viajes**



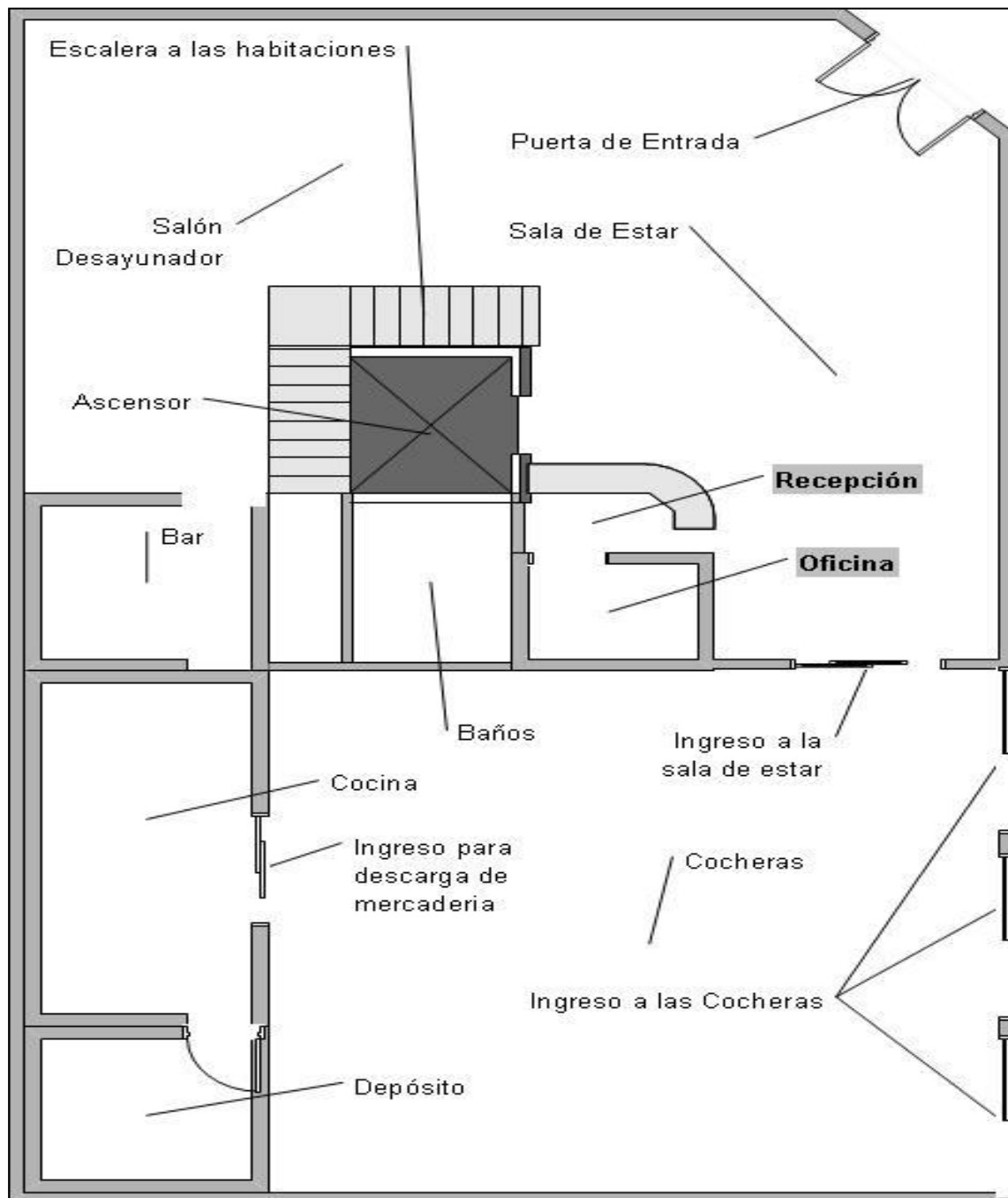
Lay Out de las Oficinas de la Organización

El establecimiento dispone en sus 22 habitaciones una capacidad de 60 plazas, contando además con las siguientes comodidades y servicios:

- ✓ Desayuno con horario extendido hasta las 11:00 hs
- ✓ Cochera Cubierta con ingreso controlado
- ✓ Zona internet **WIFI** sin restricciones en todo el hotel.
- ✓ Área Médico Protegido para Urgencias y Emergencias
- ✓ Caja de Seguridad
- ✓ Servicio de Mucama y ropa blanca
- ✓ Acceso a las habitaciones por **Ascensor**
- ✓ Servicio de Bar en Habitaciones y Salones
- ✓ Servicio de Snack Bar
- ✓ Servicio de Lavandería
- ✓ Asesoramiento turístico y organización de excursiones
- ✓ Envío y recepción de fax

El edificio donde está instalado el establecimiento consta de 3 plantas:

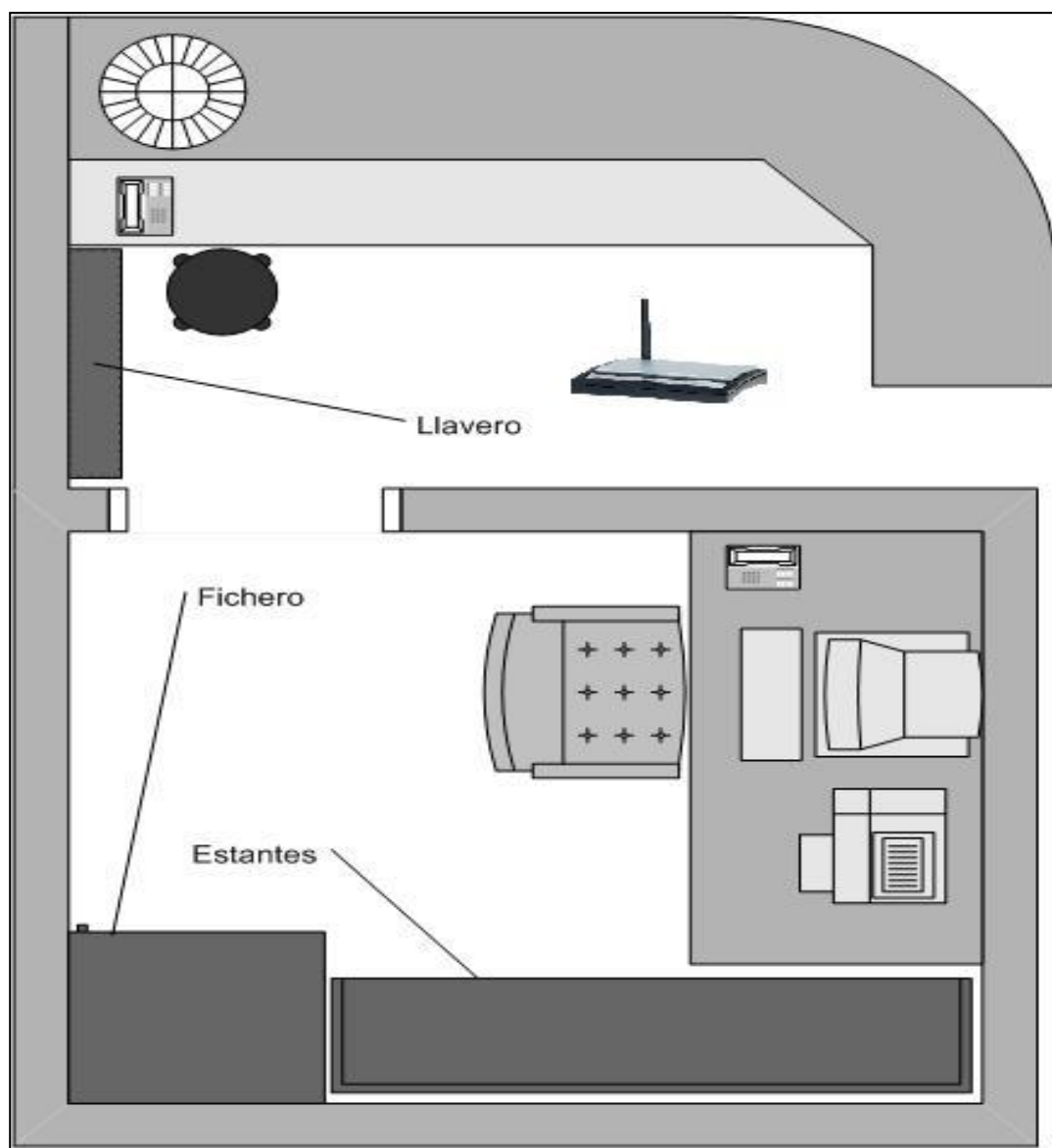
En planta baja se encuentra la recepción y la oficina donde se realizan todas las tareas administrativas de la empresa, la sala de estar, el salón desayunador, el bar, la cocina, un depósito y las cocheras. El acceso a las plantas superiores es a través de escaleras y ascensor.





Es en la recepción donde se tiene todo el contacto con los huéspedes del hotel, allí se encuentra el llavero con los sobres que contienen toda la información de los pasajeros actuales y su estado de cuenta.

En la oficina se encuentra el único equipo informático utilizado en el establecimiento dispuesto de la siguiente forma:





El primer y segundo piso tiene la misma diagramación con diez habitaciones, un departamento y dos office de servicio por piso.

En la terraza del edificio se encuentra el lavadero.

Recursos Informáticos Existentes

La empresa dispone de una sola PC con las siguientes características técnicas:

- ✓ Procesador Pentium 4 2.4 Ghz
- ✓ Memoria RAM 1 Gb
- ✓ Disco duro 160 Gb
- ✓ Lector-Grabador de DVD
- ✓ Monitor color estándar 17"
- ✓ Impresora Espon C67
- ✓ Sistema operativo instalado: Windows XP
- ✓ Router Linksys Wi-fi WRT54G
- ✓ Utilidades instaladas: Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access)

* Cheyenne Bitware

* Phone Manager Empresas

SISTEMA INFORMÁTICO

La empresa no posee un sistema informático específico orientado a la actividad que desarrolla. A pesar de ello se utilizan ciertas herramientas ofimáticas con el fin de realizar un precario procesamiento de datos y otras tareas de carácter administrativo.

Entre esas herramientas utilizadas destacamos las siguientes especificando sus respectivos usos:

- ✓ **Excel 2003:** Ésta planilla de cálculo se utiliza para realizar resúmenes de cuenta de agencias y mutuales que operan con el hotel; para confeccionar planillas que luego se completan manualmente; para obtener estadísticas históricas de ocupación y facturación de datos que se cargan manualmente y son obtenidos de planillas de reservas y fichas de pasajeros; para



realizar resúmenes de información extraída de bases de datos de *MS Access* que incluyen información sobre ingresos y egresos de fondos agrupados por cuentas.

- ✓ **Access 2003:** Ésta herramienta se utiliza para gestionar una base de datos de registro de movimientos símil libro mayor, que permite registrar transacciones de ingresos y egresos de fondos agrupadas por cuentas contables.
- ✓ **Word 2003** Herramienta utilizada para la redacción de carpetas de presentación del hotel, presupuestos, notas y otros documentos afines a la actividad.
- ✓ **Outlook Express:** Herramienta utilizada para gestionar las cuentas de e-mail del hotel y responder sobre consultas de servicios y tarifas y solicitudes de reservas. Además la Libreta de Direcciones que incluye se utiliza para almacenar información de contacto de clientes, agencias y mutuales.
- ✓ **Cheyenne Bitware:** Software utilizado para gestionar la recepción y el envío de faxes a través del módem de la PC.
- ✓ **Phone Manager Empresas:** Software utilizado para facturar las llamadas telefónicas realizadas desde las habitaciones



Problemas y Requerimientos

Problemas identificados

Teniendo como base las reuniones mantenidas con los miembros de la organización bajo estudio, se han detectado los siguientes problemas respecto al sistema de información:

- Ⓢ Se percibe notoriamente que a la hora de registrar datos en forma manual en las distintas planillas (pasajeros, reservas, caja, liquidación de cuentas, etc.) se insume mucho tiempo ya que muchas veces la información es redundante y es necesario cargar los mismos datos pero en diferentes secciones. Esto ocasiona que le sea más dificultosa la tarea a aquella persona responsable de registrar la información en cada área, ya que debe tener en mente varias planillas para una sola tarea.
- Ⓢ Lo anteriormente mencionado también trae consecuencias adversas a la hora de realizar controles por parte de la administración de aquellos ingresos y egresos que tienen lugar en caja, no pudiendo identificar con claridad a que se debe algún déficit o excedente en la misma.
- Ⓢ Al no contar con información centralizada y ordenada no se cuenta con la posibilidad de elaborar informes o resúmenes que son de mucha utilidad para conocer los movimientos de la empresa en forma rápida y efectiva; ya que no solo se pierde tiempo en juntar la información (que se encuentra distribuida en varias planillas) sino que también el resultado puede no ser el correcto.
- Ⓢ La forma manual de registrar las transacciones en la planilla de caja, y de realizar el cierre de caja entre turnos y diario, provoca que a veces debido al tiempo que insume realizar un cierre de caja entre turnos, éste se omite realizando únicamente el cierre diario. Este hecho también genera que frente a una diferencia de caja se dificulte el rastreo del error sea éste un gasto o un ingreso no registrado.
- Ⓢ La registración manual de reservas en la planilla correspondiente genera inconvenientes a la hora de optimizar el planning de reservas para aprovechar al máximo la disponibilidad de plazas, ya que en varias oportunidades han ocurrido graves errores tales como la incorrecta



anotación de una reserva o incluso la misma omisión de una reserva con los numerosos inconvenientes que esto acarrea (sobre reservas, falta de disponibilidad, reservas inexistentes o canceladas, etc.).

- ⌚ La liquidación de cuenta de los pasajeros también se realiza manualmente, lo que en épocas de alta temporada y dado los escasos recursos humanos de los que dispone la empresa genera demoras en el proceso de check-out, la posibilidad de cometer errores en la liquidación que implica directamente pérdidas de ingresos, y esto conlleva que la atención al cliente sea en varias ocasiones deficiente.
- ⌚ Además se debe mencionar que la forma en que se registran las actividades actualmente dificulta el acceso a cierta información necesaria entre otras cosas para:
 - ❖ Gestión de los insumos del bar
 - ❖ Planificación de inversiones
 - ❖ Optima determinación de los costos fijos y variables
 - ❖ Gestión del mantenimiento del hotel.
 - ❖ Elaboración de estrategias de ventas más agresivas
 - ❖ Planeamiento de promociones, identificando las épocas de menor afluencia de público; para fortalecer las mismas.



Listado de Requerimientos Funcionales

- Gestionar el proceso de reserva de habitaciones.
- Gestionar la estadía de los pasajeros en el hotel.
- Gestionar las habitaciones con que dispone la organización y las tarifas.
- Gestionar los datos de los pasajeros que ingresan al hotel.
- Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones.
- Gestionar el servicio de bar.
- Gestionar los servicios adicionales.
- Gestionar promociones.
- Gestionar la caja de ingresos y egresos.
- Emitir informe de ocupación
- Emitir informe de reservas
- Emitir informe de consumo de servicios
- Emitir informe de clientes

Listado de Requerimientos No Funcionales

Como restricción se debe tener en cuenta que ciertos usuarios podrán acceder a determinadas áreas a través de niveles de acceso, identificando niveles de usuario para facilitar este proceso.

La aplicación se desarrollara a través de lenguaje Visual Basic .NET; Framework 3.5, su vez se maneja una base de datos SQL Server 2005 almacenada en un servidor de base de datos.

Se requiere que las transacciones principales no tengan una demora mayor a 3 segundos y la generación de reportes para periodos mensuales no superen los 10 segundos.

También se necesita una interfaz de usuario de escritorio que sea amigable y de simple funcionamiento permitiendo esto adaptarse a todos los empleados del hotel con una capacitación mínima en el mismo.



Especificación de Requerimientos de Software (ERS)

Propósito

Este documento va dirigido con el fin de informar a las personas involucradas en el producto, tanto docentes que controlan el trabajo, alumnos que desarrollan el mismo, usuarios y administradores; entre otros acerca de las características que tendrá el software desarrollado.

Ámbito del Sistema

Nombre del SI

El sistema será denominado Sudoku

Objetivo del SI

Procesar y brindar información acerca del alojamiento de huéspedes, contemplando desde que se realiza una reserva hasta el momento en que se retira y abona su estadía; además se permitirá administrar las cuentas de las habitaciones, servicios consumidos, mantenimiento y limpieza del establecimiento.

Prestaciones del SI

Este producto va dirigido para cubrir aspectos de las siguientes necesidades de un hotel de la ciudad de Villa Carlos Paz:

- Gestionar las reservas de pasajeros.
- Gestionar la cuenta de consumos y estadía del pasajero y permitirá liquidar la cuenta cuando el mismo se retira.
- Permitir la creación y actualización de la lista de precios referentes al servicio de bar.
- Administrar información sobre las habitaciones, sus características, ocupación y estado.
- Administrar información referente a las tarifas del alojamiento teniendo en cuenta la época del año y el tipo de habitación.
- Administrar información sobre los clientes, tanto particulares como corporativos (agencias, mutuales). También se debe considerar el registro de cada pasajero que se hospeda.



- Administrar los usuarios con sus correspondientes niveles de acceso
- Gestionar el movimiento de la caja del hotel.
- Administrar los servicios adicionales con sus respectivas tarifas (excursiones, lavadero, etc.).
- Informe de ocupación por periodo.
- Informe de servicios solicitados por periodo.
- Informe de clientes por tipo.

Análisis de conveniencia del sistema propuesto vs el sistema actual

El hecho de utilizar un sistema de información automático provee muchas ventajas frente a un sistema manual o semi-automático, como es el caso de lo que Hotel Salerno utiliza actualmente. Entre los beneficios del nuevo sistema se pueden mencionar:

- Se podrá tener un acceso en tiempo real a información confiable y oportuna.
- Se automatizarán tareas de carácter repetitivo, tales como registro de reservas, liquidación de cuenta de pasajeros, el registro de ingresos por estadías, el cierre diario de caja, entre otros; disminuyendo el margen de error.
- Permitirá un control más ágil por parte de la administración, ya que la emisión de diferentes informes diarios y estadísticos facilitarán dicha tarea.
- Estos informes además permitirán visualizar el comportamiento de la demanda en las diferentes épocas del año, ajustándose a la misma a través de políticas de precios y/o descuentos.
- Centralizar la información eliminando las planillas manuales evitando de esa forma la redundancia de información y disminución de carga de trabajo.



Planificación del trabajo - Diagrama de Gantt

WBS	NOMBRE	DURACIÓN	COMIENZO	FIN
1	Informe Preliminar	50 Días	22/03/2011	30/05/2011
2	Requerimientos Modelo de CU	35 Días	17/05/2011	04/07/2011
3	Modelo de Análisis	35 Días	15/06/2011	02/08/2011
4	Modelo de Diseño	50 Días	05/07/2011	12/09/2011
5	Programación Avanzada	80 Días	14/07/2011	05/10/2011

