

Proyecto Final

Presentación de Paper



Profesores:

Ing. Iris Gastañaga

Ing. María Natalia Jaime

Grupo: 4

Integrantes:

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| • Calcaterra, Brian | 68582 briancalcaterra@gmail.com |
| • Chiesa, María Paula | 67395 chiesapaula9@gmail.com |
| • González, Georgina Gisela | 63867 gg.georginagonzalez@gmail.com |
| • Llaya, Jesús Damián | 63427 jesusllaya17@gmail.com |

Curso: 5K4 Ciclo: 2020

SIMo

Calcaterra, Brian - Chiesa, Paula - González, Georgina - Llaya, Jesús

Universidad Tecnológica Nacional – Facultad Regional Córdoba

Abstract

EROS: una organización que se ha dedicado a brindar servicio de hotel alojamiento transitorio en la provincia de Salta desde hace 35 años se encontraba en una problemática. Sin la existencia de un sistema de información se había llegado a una situación poco deseable en cualquier empresa, existía un desconocimiento de la gerencia respecto al estado de su negocio, por otro lado, la organización sabía que debía mejorar el servicio brindado al cliente, ésta era otra de sus falencias. Por dicha situación surgió el proyecto SIMo, un sistema web desarrollado bajo la metodología Scrum en un ámbito académico. Resolvió toda la gestión de servicios que se brindaba en el motel, como el tiempo que permanece el cliente, sus consumiciones, la reserva de un turno, mejoró la experiencia del cliente durante su estadía; para el área interna resolvió el control de stock de productos y el cobro por los servicios y la generación de reportes y estadísticas para la gerencia.

Palabras clave

Sistema de información. Web. Servicio al cliente. Motel. Eficiencia. Autogestión. Tablets.

Introducción

El motel Eros, actualmente desarrolla sus actividades sin un sistema de información que le de soporte a las mismas. Esto ha llevado a que se encuentre en la situación actual, en donde no se tiene registro si el gerente quiere conocer cuánto se vendió el año pasado, o cuantos productos tiene en existencia para vender. A su vez, el

establecimiento cuenta con procesos que son lentos y poco eficientes. Esto es muy relevante por el tipo de servicio que se le brinda al cliente, el cual debe ser de calidad, y el tiempo de respuesta para acercarle un pedido o el resumen de cuenta debe ser muy bueno. Proponemos incorporar la tecnología de la información como herramienta fundamental para poder agilizar los procesos de pedido y cobro por el servicio, que el cliente cuente además con otros servicios diferenciadores como cambiar el color de las luces dentro de la habitación a gusto y la música, un control de stock para los productos a la venta y la posibilidad de poder generar estadísticas valiosas para la gerencia, que ayuden a la toma de decisiones.

Elementos del trabajo y metodología

Para realizar este proyecto se optó por una metodología ágil de desarrollo, específicamente Scrum, adaptada al ámbito académico en el cual se desarrolla el proyecto. A diferencia de otras metodologías tradicionales, Scrum [1] permitió obtener software funcional en períodos cortos de tiempo denominados sprints o iteraciones, dándole al cliente la posibilidad de apreciar el avance del

trabajo hecho y realizar una retroalimentación esencial para el equipo de desarrollo, pudiendo detectarse a tiempo posibles desviaciones de lo que se entendió que necesitaba el cliente y de lo que en verdad necesitaba. En cuanto al proyecto SIMo, los sprints tuvieron una duración de 14 días cada uno. En cada iteración existió un conjunto de reuniones que realizó el equipo de trabajo para conocer los avances y los impedimentos que surgieron, éstas se realizaron 2 veces por semana a través de diferentes plataformas de teleconferencia como Zoom, Google Meet y Whatsapp. Para llevar a cabo la gestión del proyecto se utilizó como herramienta el software Jira [2], que ofreció muchas funcionalidades orientadas a trabajar con Scrum, y además nos permitió obtener métricas de seguimiento del proyecto. Para almacenar la documentación del proyecto se usó Google Drive por la facilidad de editar archivos compartidos y tener un control de todos los cambios realizados por los miembros del equipo. Para el control de versionado y la ubicación del repositorio se eligió Bitbucket [3]. El Motor de Base de Datos utilizado fue MySQL [4], el cual almacenó toda la información que el sistema necesitó hacer persistente según las funcionalidades ofrecidas. El back-end fue desarrollado con Java dentro del framework Spring Boot [5]. Por otra parte, el front-end fue desarrollado en ReactJS [6] junto con Redux [7], HTML5 y CSS.

Resultados

El resultado del proyecto fue un sistema de información que le permitió al motel Eros poder realizar una administración eficiente de sus actividades principales. Por medio del sistema SIMo, su personal pudo gestionar los servicios brindados al cliente, desde los turnos que ocupó, conociendo su horario de entrada y salida, hasta las consumiciones que realizó. A sí mismo, los clientes que ingresaron al establecimiento tuvieron la posibilidad de auto gestionar su estadía a través de una tablet, en donde pudieron realizar pedidos para consumición desde la habitación, pudieron programar de forma sencilla una alarma que les informó cuando se estaba acabando su turno e incluso pudieron modificar la luminaria de la habitación a gusto. SIMo además permitió mejorar la comunicación entre los distintos puestos de trabajo, dando como resultado una mejora en la atención a sus clientes. Estas características generaron servicios de valor para los clientes que se tradujeron en un aumento de clientes recurrentes al motel Eros. En consecuencia se produjo un incremento en los ingresos de la organización, y con las ventajas de tener un mayor control sobre el negocio, sobre las tareas y procesos que ofreció el sistema, se redujeron costos de operación, favoreciendo las utilidades obtenidas.

Discusión

Se puede destacar que SIMo, es un software hecho a medida, con características únicas, que dan soporte a los procesos principales de Eros, brindando una herramienta estratégica y logrando una ventaja competitiva en el

mercado, teniendo un producto diferenciador.

La plataforma web sobre la que está montada SIMo, relaciona diferentes módulos, que están divididos en principales y secundarios. Los módulos principales abarcan gestión de servicios, gestión de estadia, reserva online y reportes que son relevantes para áreas como gerencia y compra, en cuanto a los módulos secundarios, estos abarcan compras, gestión de stock y domótica en las habitaciones. La integración del sistema se logra haciendo uso de una conexión inalámbrica; en una red configurada localmente en el establecimiento.

Las características de SIMo fueron definidas con el objetivo de optimizar las tareas cotidianas que realiza el personal del establecimiento, permitiéndole al gerente tener información relevante de las operaciones diarias de su negocio, por lo cual se tuvieron en cuenta las opiniones de los stakeholders para lograr un sistema que sea de fácil aprendizaje, con funcionalidades que resuelven los problemas actuales.

Conclusión

SIMo es un sistema Web, que brinda soporte a las operaciones diarias del Motel Eros, y ofrece una experiencia innovadora para los clientes. Es un sistema que gracias a la tecnología con la cual fue desarrollado puede adaptarse a otros moteles, teniendo excelente portabilidad y escalabilidad. A su vez, por medio de la domótica las funcionalidades se pueden extender a que el cliente pueda ejecutar acciones dentro de la habitación por medio de comandos de voz o que las mucamas pudieran desde su tablet abrir y

cerrar el portón de salida. La domótica y la tecnología que se utilizó ofrecen grandes posibilidades para diferenciar los servicios del motel EROS.

Agradecimientos

Agradecemos al gerente del Motel Eros por darnos todos los detalles del funcionamiento de su negocio.

A Mauricio González que se involucró como Product owner y nos brindó su tiempo.

A todos los docentes de la cátedra de Proyecto Final, especialmente a nuestra tutora Natalia Jaime que siempre nos alentó a dar lo mejor de nosotros.

Referencias

[1]Scrum, <https://www.scrum.org/resources/what-is-scrum>

[2]Jira, <https://www.atlassian.com/es/software/jira>

[3]Bitbucket, <https://bitbucket.org/>

[4]MySQL, <https://www.mysql.com/>

[5]Spring Framework, <https://spring.io/>

[6]ReactJS, <https://es.reactjs.org/>

[7]Redux, <https://react-redux.js.org/>

Datos de contacto

Calcaterra, Brian
Universidad Tecnológica Nacional,
Facultad Regional Córdoba
briancalcaterra@gmail.com

Chiesa, María Paula
Universidad Tecnológica Nacional,
Facultad Regional Córdoba
chiesapaula9@gmail.com

González, Georgina Gisela
Universidad Tecnológica Nacional,
Facultad Regional Córdoba
gg.georginagonzalez@gmail.com

Llaya, Jesús Damián
Universidad Tecnológica Nacional,
Facultad Regional Córdoba
jesusllaya17@gmail.com