



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA**

**PROCESO DE TITULACION**

**JUNIO 2021 – NOVIEMBRE 2021**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRACTICA**

**INGENIERIA EN SISTEMAS**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO EN SISTEMAS**

**TEMA:**

**ANALISIS COSTO/BENEFICIO DE UN SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA  
PARA EL “HOTEL SABANETAS” DEL CANTON MONTALVO**

**EGRESADO:**

**KERLY VIRGINIA MIRANDA RODRIGUEZ**

**TUTOR:**

**ING. FABIAN ALCOSER**

**AÑO:**

**2021**

## **RESUMEN**

El presente estudio de caso con tema análisis costo/beneficio de un sistema de gestión administrativa para el Hotel Sabanetas ubicada en el cantón Montalvo, provincia de Los Ríos, previo a obtener el título de Ingeniero en Sistemas tiene como finalidad automatizar las operaciones de las actividades de la empresa. Al implementar el software se pretende solucionar los problemas existentes de organización, registrar reservaciones, llevar control de los empleados, almacenar la información de los clientes y modificar las reservaciones, contará con módulos que generen facturación de servicios adquiridos, reportes por fechas y un módulo de consulta de habitaciones disponibles y en reserva. Para tener competitividad en el mercado es necesario emplear sistemas automatizados que ayuden al desarrollo del hotel, por ende, en este proyecto investigativo se empleó la investigación de campo la cual nos permitió obtener información concreta y clara, constatando la situación actual en la gestión administrativa del hotel.

**Palabras claves:** Investigación de campo, sistema, automatizado, información, reservas.

## SUMMARY

The present case study with the subject of cost / benefit analysis of an administrative management system for the Hotel Sabanetas located in the Montalvo canton, Los Ríos province, prior to obtaining the title of Systems Engineer, aims to automate the operations of the activities of the company. By implementing the software, it is intended to solve existing organizational problems, register reservations, keep track of employees, store customer information and modify reservations, it will have modules that generate billing for purchased services, reports by dates and a module of consultation of available rooms and on reservation. To be competitive in the market, it is necessary to use automated systems that help the development of the hotel, therefore, in this research project, field research was used which allowed us to obtain concrete and clear information, verifying the current situation in the administrative management of the hotel.

**Keywords:** Field research, system, automated, information, reserves.

## INTRODUCCION

El presente estudio de caso se lleva a cabo en el “Hotel Sabanetas” del Cantón Montalvo, Provincia de los Ríos. Las empresas en la actualidad se preparan adoptando diferentes métodos para poder brindar un excelente servicio y rapidez en la asistencia al cliente, invirtiendo en recursos tecnológicos y sistematizando sus operaciones.

El Hotel Sabanetas ha brindado servicios de hospedaje durante 10 años, por lo cual cada uno de los procesos que lleva la empresa es de forma manual, lo que ha llevado a tener dificultades por el exceso de documentación, desorganización de información de los datos de clientes, habitaciones disponibles o reservadas.

Por tal razón, la empresa Sabanetas ha decidido sistematizar sus servicios con la implementación de un sistema de gestión administrativa, para lo cual se presenta este estudio de caso que tiene como finalidad lograr mayor eficiencia, automatizar los procesos operativos y contar con información ordenada y sin errores, teniendo como beneficiarios a la administración del hotel y clientes del mismo ya que se obtendrá mayor rapidez en la asistencia de la empresa.

Los problemas existentes en las gestiones del hotel Sabanetas se podrá analizar mediante la línea de investigación de sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación, con su sublínea en redes y tecnología inteligentes de software y hardware.

Para el presente proyecto se utilizó la metodología de campo y bibliográfica, la cual nos permitió constatar de forma directa los problemas planteados en la gestión del hotel, y poder analizarlos con la técnica de investigación por medio de entrevistas y encuestas.

## **DESARROLLO**

El Hotel Sabanetas, es una empresa ubicada en el cantón Montalvo, provincia de Los Ríos que cuenta con varios años de trayectoria brindando el servicio de hospedaje a los clientes de varias ciudades del Ecuador y de otros países, siendo destacado por ser el primer hotel del cantón y por su excelente atención a sus usuarios.

La infraestructura del hotel ha sido diseñada con el objetivo de brindar un buen servicio de hospedaje, cumpliendo con el control debido establecido en las normas emitidas por el Ministerio de Turismo, la empresa tiene 30 habitaciones de diferentes tipos como son habitación individual, doble, triple, dormitorios que se caracterizan por tener muchas camas (por lo general literas) y Suite, las cuales cuentan con los siguientes servicios:

- Baño privado
- Teléfono
- Aire acondicionado
- Internet
- Seguridad
- Garaje
- TV por cable
- Salón de eventos

Una de las áreas de esta empresa que requiere atención es la de administración, la cual se desea mejorar para estar a la vanguardia de la actualidad, tanto en tecnología como en administración de los servicios ofrecidos.

Mediante la investigación realizada se pudo constatar la problemática en los procesos operativos del hotel y para ello se procedió a realizar el análisis de problemas con la finalidad de solucionar aquellos inconvenientes.

El servicio de reserva de habitaciones se realiza vía telefónica en la cual el cliente se comunica con el hotel para efectuar dicha reserva y el recepcionista solicita toda la información necesaria al cliente, para asegurarse de que la reserva sea segura y no perder una habitación disponible para otro usuario, el mismo debe realizar un adelanto por las diferentes formas de pago, todo este proceso se hace de forma manual lo que causa confusión en el personal al no tener la información necesaria de las habitaciones disponibles y de forma rápida, por lo consiguiente se plantea un sistema que cuente con un módulo de reserva en donde el cliente realice de forma directa mediante una página web la reservación y se cancele por medio de un botón de pago.

Otro problema es el obtener información de clientes que ingresan, es decir conocer cuántos usuarios se encuentran hospedados en el hotel, que día desocuparán la habitación y conocer quiénes son los huéspedes. El no contar con una buena información administrativa causa una desventaja en el mercado hotelero.

El hotel lleva un control de gastos por mantenimiento de habitaciones y de los ingresos diarios por el servicio brindado en cuadros de Excel lo que nos es nada favorecedor al pasar la información de un periodo a otro por las hojas vinculadas en el programa y las referencias de las columnas, ya que al hacer cambios para el mes siguiente y si en algún momento deciden añadir otra actividad se deben editar las hojas y revisar las fórmulas por los cambios efectuados.

Uno de los servicios que el hotel brinda es el alquiler del salón de eventos, es otro de los ingresos con el que el hotel se beneficia, las personas interesadas en la reserva del salón se deben

acercar a la empresa o hacerlo vía telefónica y esta información es almacenada en cuadernos lo que causa una atención tardía y hace que los clientes esperen por mucho tiempo.

Disponer de un sistema automatizado permite que la empresa mejore en sus actividades diarias, el Hotel Sabanetas requiere atención en el área de administración ya que al llevar la información de los procesos de forma manual se expone a que los datos se dañen o plagien, el proceso de búsqueda de los archivos de periodos anteriores es lento, volumen excesivo de documentación, servicio de atención lento hasta buscar cliente registrado, de igual forma en la actualidad las reservas vía internet son muy solicitadas por lo cual contar con un sistema que te brinde todas estas opciones es de gran ayuda.

Contar con un sistema que gestione la administración hotelera brindaría las siguientes mejoras:

- Información organizada
- Disponibilidad de información
- Eficiencia en la gestión económica y de precios.
- Mejora en la rentabilidad.

Existen diferentes herramientas que permiten el desarrollo de un sistema informático entre ellos encontramos los programas detallados a continuación.

### **Tecnologías web**

Existen diferentes tecnologías web y entre las más usadas están la arquitectura web, navegador web, protocolo de red y lenguajes de programación.

## **Arquitectura**

La arquitectura web se presenta en tres niveles conocidos como capa de presentación el cual representa al navegador y al servidor web, el nivel dos que es el script y el tercer nivel brinda información de los datos para que sea posible la ejecución.

## **Navegador Web**

El navegador web permitirá visualizar la información y la ejecución de gráficos, sonidos, animaciones y videos, esto se da mediante el código HTML el cual tiene información en hipertexto.

## **Protocolo de red**

Para que la comunicación y conexión se de entre diferentes ordenadores es necesario el protocolo de red, el cual cuenta con conjuntos de reglas estándar que permite la transferencia de datos en ordenadores conectado a la misma red, para eso se usa el TCP/IP ya que este facilita la comunicación en internet.

## **Servidor web Apache**

“Apache es un servidor gratuito, de código abierto, brinda la opción de multiplataforma, permite la personalización en la activación de distintas funciones y se encuentra entre uno de los mas usados a nivel mundial, su función es servir a las webs que se encuentran alojadas en los diferentes navegadores entre ellos Chrome, Firefox, etc.” (Webempresa, 2020)

Este programa es una alternativa importante ya que permite y facilita mediante las bases de datos la actualización de los contenidos estáticos y dinámicos, al ser de código abierto hace que su funcionamiento sea sobre cualquier plataforma.



## **Lenguaje de programación PHP**

PHP es un lenguaje de programación libre, con código script y es utilizado para crear paginas web lo que permite una conexión entre servidor e interfaz, por ende, es la mejor opción y facilita el desarrollo del sistema. En la aplicación web PHP se emplea el programa JavaScript y el lenguaje HTML.

- **JavaScript**

JavaScript permite crear acciones y efectos en la pagina web, con la activación de ventanas para que facilite la comunicación con los usuarios, este programa se utiliza porque para que compile el código no es necesario el uso de herramientas intermediarias ya que se lo hace mediante navegadores.

- **HTML**

Para que los usuarios puedan visualizar las paginas webs es necesario la utilización de este lenguaje, permite la personalización de textos, escribirlos, agruparlos y combinarlos, también se puede insertar imágenes e introducir referencias mediante enlaces de hipertexto.

## **Base de datos**

Las bases de datos permiten a los usuarios almacenar, actualizar y recuperar la información, esto realizado mediante la agrupación de datos. Para definir y construir es necesario un sistema gestor de bases de datos el cual permite asegurar la integridad y confidencialidad de la información, para esto se utiliza MySQL.

## **MySQL**

Para la administración de la información se utiliza el gestor de bases de datos MySQL el cual cuenta con estructura secuencial mediante software libre. Es de gran importancia la utilización de esta herramienta ya que permite agilizar los procesos y la productividad, siendo eficaz al estar a disposición del usuario.

## **ANALISIS DE FACTIBILIDAD**

Para el análisis de costo/beneficio del sistema de gestión administrativa del hotel es de suma importancia aplicar un análisis de factibilidad que nos permitirá conocer si el proyecto es factible o no aplicarlo, ya que encontraremos datos con componentes cualitativos y cuantitativos que facilitara la toma de decisiones de los diferentes procesos a seguir para realizar el sistema.

### **Factibilidad Técnica**

“La factibilidad técnica establece si se cuenta con habilidades, herramientas, equipos para proceder a efectuar los procedimientos o actividades que se necesitan para llevar a cabo el proyecto”. (Arias E. R., Economipedia, 2020)

En el análisis técnico encontraremos las herramientas apropiadas que permitirán que el proyecto se lleve a cabo, para la ejecución del sistema de gestión administrativa del “Hotel Sabanetas” se necesitara los siguientes equipos:

- **Recursos con los que cuenta la empresa**

<b>Hardware</b>	
<b>PC</b>	500 gb de Disco sólido
	Memoria RAM: 8 Gb
	Procesador Core I3
	Impresora Epson
	Router con conexión a internet

**Tabla 1:** Recursos Hardware con los que cuenta la empresa  
*Elaborado por: Kerly Miranda*

<b>Software</b>	
Sistema Operativo	Windows 10
Microsoft Office	Versión 2016

**Tabla 2:** Recursos Software con los que cuenta la empresa  
*Elaborado por: Kerly Miranda*

- **Recursos que necesita la empresa**

<b>Software</b>	
Sistema operativo	Windows 10
Microsoft office	Microsoft office 2019

Wamp server	Versión 5
Php	Lenguaje de programación Versión 5.0
Java Script	Lenguaje de programación
Apache	GNU
Navegador	Mozilla Firefox
MySQL	Versión 6.0.0

**Tabla 3:** Recursos Software que necesita la empresa  
**Elaborado por:** Kerly Miranda

Como análisis técnico se obtiene mediante las tablas vistas anteriormente que en la tabla 1 se encuentra los requerimientos de hardware que se necesitará para desarrollar el sistema, y en la tabla 2 se representa las herramientas de software.

### **Factibilidad Económica**

“La factibilidad económica es un análisis de una propuesta de acción para satisfacer las necesidades de un proyecto, es decir evaluarlo desde la parte económica para demostrar que el estudio puede llevarse a cabo”. (Arias F. , 2006)

El análisis económico permite conocer los diferentes gastos de hardware, software y suministros que se necesita para la implementación del sistema, por ende, mediante investigaciones se llegó a los siguientes datos especificados en las diferentes tablas.

Para la implementación del sistema de gestión administrativa del Hotel Sabanetas, se incurrieron en gastos económicos para los cuales se plantean los presupuestos siguientes. (**Vea:**

**Tabla 5. Factibilidad económica)**

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
1	Desarrollador del sistema	\$1400,00
1	Licencia Sistema operativo Windows 10	\$40,00
1	Microsoft Office 2019	\$00,00
1	Java Script	\$00,00
1	Wamp Server	\$00,00
1	MySQL	\$00,00
1	PHP	\$00,00
	<b>TOATAL</b>	<b>\$1440,00</b>

***Tabla 4: Factibilidad económica***  
***Elaborado por: Kerly Miranda***

El costo total para el desarrollo del sistema se estima en un valor de implementación de \$1440,00 en un tiempo de 2 meses.

No se incurrieron en gastos de hardware porque la empresa cuenta con el equipo necesario para el desarrollo del sistema.

Se socializó con la empresa sobre el costo de las licencias de software detallados en la Tabla 4, en la que se dio la opción de poder utilizar la versión gratuita de office y se optó por ella para de esa manera minimizar recursos de inversión, aunque cuenta con funciones básicas, pero es de gran utilidad para el sistema.

### **Factibilidad Operativa**

“La factibilidad operativa trata sobre los recursos humanos y productivos para llevar a cabo la realización del proyecto, esta se centra principalmente en los procesos u operaciones que maneja

la empresa, también la aceptación que tiene el personal en cuanto a la implementación del estudio”.  
(Arias E. R., Economipedia, 2020)

Dentro de los diferentes análisis de factibilidad encontramos el análisis operativo, este se centra básicamente en los recursos disponibles y en cómo se ejecuta el sistema, para esto se realizó una reunión con el encargado de la empresa en donde se estableció las fases, tiempos, materiales y coste a utilizar. Se cuenta con profesionales especializados, el desarrollador del sistema es Kerly Miranda el cual contará con un analista de sistema que capacitará al personal de la empresa de cómo funciona el software, el sistema tiene la característica operativa de usabilidad la cual permite que sea fácil de aprender, además se entregara una guía de usuario de la utilización del software.

Para que el desarrollo del sistema sea posible se necesita de profesionales especializados los cuales están detallados en la siguiente tabla. (**Vea: Tabla 5. Elemento humano para el desarrollo del sistema**)

<b>ELEMENTO HUMANO</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Valor por dos meses</b>	<b>Subtotal</b>
Ingeniero en sistemas	\$450	\$900
Analista de sistemas	\$250	\$500
<b>Total</b>		<b>\$1400</b>

**Tabla 5:** Elemento humano para el desarrollo del sistema  
**Elaborado por:** Kerly Miranda

## **Análisis de Viabilidad**

Luego de haber realizado el análisis de factibilidad técnico, económico y operativo de los de diferentes recursos a utilizar para que el proyecto se lleve a cabo, se dio a conocer al gerente del Hotel Sabanetas todas las herramientas y gastos en los que se invertirá, por ende, se tomó la decisión de que el proyecto es viable.

## **ANALISIS DE REQUERIMIENTOS**

Según la definición de (Espacios.Media, 2016). “El análisis de requerimientos es el estudio tecnológico que las empresas u organizaciones tienen. En este proceso se analiza el sistema a desarrollar y detalla los requisitos para una buena implementación”.

### **Requerimientos Funcionales**

Para el análisis de requerimientos se tomó en consideración los resultados de la entrevista y de las encuestas realizadas al personal y cliente del hotel. **(Vea: Tabla 6. Requerimientos funcionales)**

<b>Descripción</b>	<b>Funcionalidad</b>
<b>RF1</b>	El sistema dada la tecnología en la que se implementa permite ejecutar los procesos de una forma rápida.
<b>RF2</b>	El software permitirá generar reportes semanales, mensuales y anuales.
<b>RF3</b>	Para reducir la duplicación de datos el sistema contará con validación de forma permanente.

<b>RF4</b>	El sistema permitirá ingresar a los usuarios registrados en la base de datos.
<b>RF5</b>	El software validará el ingreso al sistema mediante un usuario y contraseña.
<b>RF6</b>	Al ingresar datos erróneos al iniciar sesión el sistema mostrara un campo de texto con el mensaje “Datos incorrectos”.
<b>RF7</b>	Los datos de los usuarios podrán ser modificados por personal autorizado.
<b>RF8</b>	Los datos de los usuarios podrán ser eliminados por personal autorizado.
<b>RF9</b>	Los datos de los usuarios podrán ser consultados solo por personal autorizado.
<b>RF10</b>	Permitirá el registro de reserva de habitaciones.
<b>RF11</b>	El sistema va a permitir la modificación de los datos registrados en la base de datos.
<b>RF12</b>	Permitirá eliminar los datos registrados de clientes, habitaciones disponibles y usuarios.
<b>RF13</b>	El sistema permitirá consultar habitaciones reservadas y disponibles.

***Tabla 6: Requerimientos funcionales  
Elaborado por: Kerly Miranda***



El presente proyecto del Hotel Sabanetas tiene en sus procesos la principal función de reserva de habitaciones en sus distintas categorías ofrecida a todos los clientes, contara con interfaz amigable de fácil comprensión a los usuarios.

### **Requerimientos no funcionales**

- **Usabilidad**

**RNF1:** El sistema cuenta con interfaz gráfica agradable.

**RNF2:** Equipo adecuado para la utilización del software.

**RNF3:** Manuales de usuarios bien estructurados para el entendimiento del administrador.

**RNF4:** Personal necesario para mantenimiento.

- **Seguridad**

**RNF5:** Validación de ingreso de usuarios al sistema por medio de contraseñas.

**RNF6:** Se realiza respaldo de los datos cada 24 horas.

**RNF7:** Las funciones de editar, borrar y eliminar solo podrán ser ejecutadas por el administrador.

- **Eficiencia**

**RNF8:** Contar con conexión a internet.

**RNF9:** El sistema procesa varias transacciones de forma ágil sin tener en espera al cliente.

**RNF10:** El sistema tendrá funcionamiento el 95% del tiempo.

- **Robusto**

**RNF11:** Disponibilidad del sistema al hacer reservaciones.

**RNF12:** Disponibilidad del sistema al registrar datos de clientes.

- **Interfaz**

**RNF13:** La visualización de la interfaz se observa en diferentes navegadores.

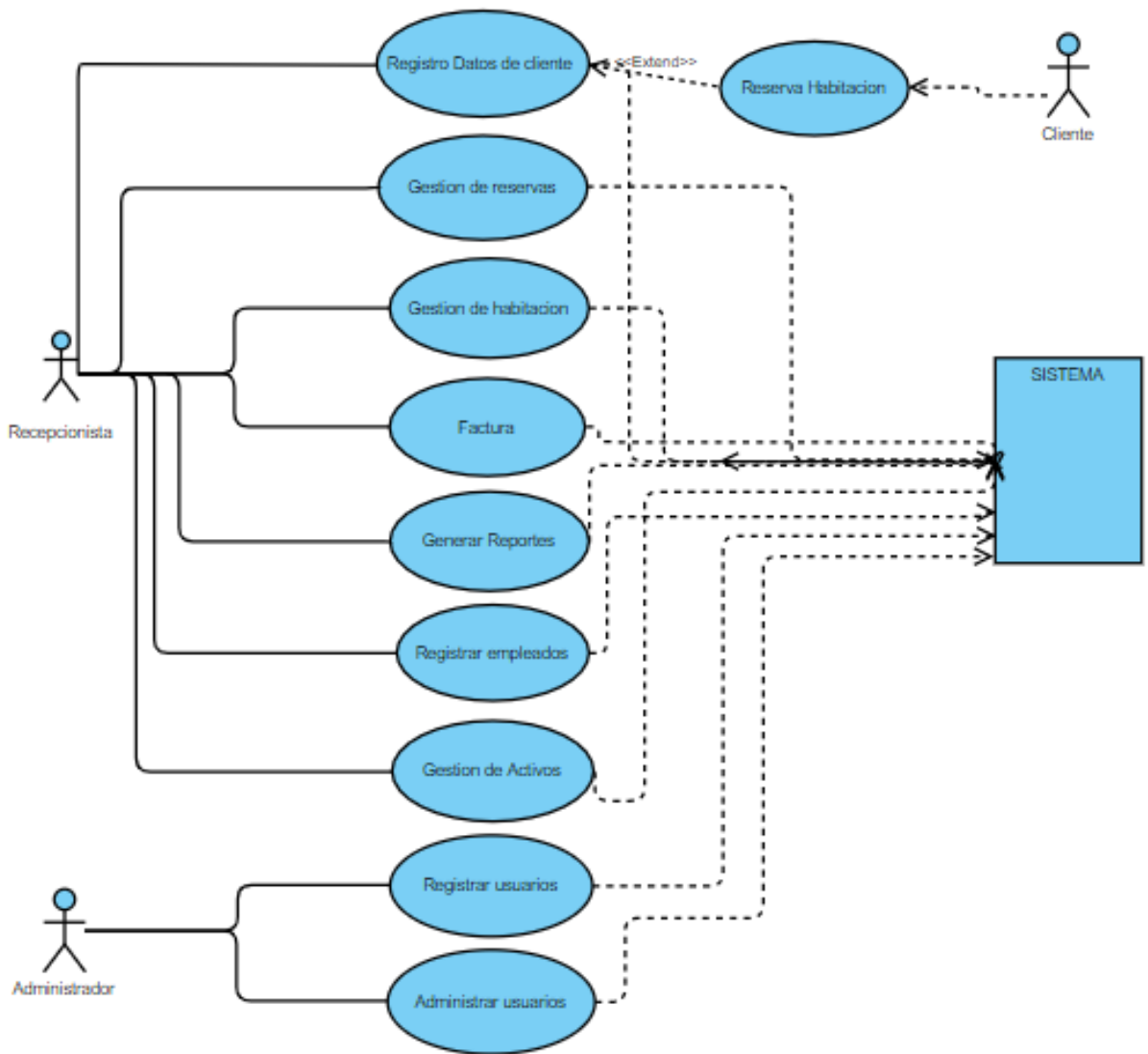
## **DIAGRAMA DE CASO DE USO**

Para conocer la funcionalidad del software, de los procesos y actores que lo usan es de gran importancia realizar los casos de uso, para ello se representa en la figura 1 el diagrama de caso de usos general en el que se representa como actores a recepcionista, cliente y administrador, ya que este es el que crea los usuarios que trabajaran en el sistema.

**Actor:** Administrador, Recepcionista, Cliente.

### **Descripción:**

- El cliente pide reservación de habitación la que es realizada por el recepcionista al generar la reserva y se envía los datos del registro al servidor.
- El administrador registra y administra los usuarios que harán funcionalidad del software, esta información es autenticada y enviada al sistema.
- El Recepcionista registra los datos del cliente, gestiona las reservas, administra habitaciones ocupadas y disponibles, genera facturación, consulta reportes y gestiona los activos almacenados en la base de datos, todo esto es enviado al sistema y generado por el mismo.



**Figura 1:** Diagrama de caso de uso  
**Elaborado por:** Kerly Miranda

## **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

### **TIPO DE INVESTIGACION**

Para el análisis del sistema de gestión administrativa del “Hotel Sabanetas” se pueden utilizar diversos tipos de investigación que ayuden a la obtención de información para cumplir con el objetivo propuesto del presente estudio de caso, por ende, se usaron las siguientes:

- **Investigación de campo**

“Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio”. “. (Baena Paz, 2014)

Para obtener información clara de la situación de la empresa se utilizó la investigación de campo la cual permitió conocer las diferentes operaciones que maneja el hotel y la solución para la misma.

- **Investigación documental**

“La investigación documental es la indagación de documentos en busca de respuesta concretas, el documento es aquel en donde se evidencia información que el hombre ha plasmado durante su investigación”. (Baena Paz, 2014) .

En el presente proyecto es de gran importancia la investigación documental ya que nos permitió recabar información de diferentes fuentes para estar a la vanguardia de las actualizaciones tecnológicas y sobre todo de los métodos a optar para que el proyecto sea óptimo.

## **METODO DE INVESTIGACION**

Para poder analizar las falencias de los sistemas automatizados se aplica el método de la investigación, la cual nos proporciona información sobre la gestión administrativa que se realiza en el hotel.

- **Método Deductivo**

“Está basado en el razonamiento, al igual que el inductivo. Sin embargo, su aplicación es totalmente diferente, ya que en este caso la deducción intrínseca del ser humano permite pasar de principios generales a hechos particulares. Lo anterior se traduce esencialmente en el análisis de los principios generales de un tema específico: una vez comprobado y verificado que determinado principio es válido, se procede a aplicarlo a contextos particulares.” (Bernal Torres, 2006)

Este método usa la lógica para poder encontrar solución al problema dado, por lo tanto, esto se logra al investigar directamente con la gerencia de la empresa para poder conocer como son los procesos que lleva al hotel al administrar reservaciones, información de gastos y ganancias, habitaciones disponibles, etc.

## **TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN**

- **La entrevista**

Para poder aportar y organizar la información es necesario utilizar una técnica que nos permita recoger datos auténticos y de forma eficiente, para ello se utilizó la entrevista.

Por medio de la entrevista que se realizó al gerente del Hotel Sabanetas y personal se conoció que la empresa nunca a optado por implementar un sistema automatizado por lo cual la información que lleva es de forma manual teniendo así una excesividad de

documentos, por ende, manifestó que es muy importante el desarrollo de un software que gestione la administración del hotel.

## **INSTRUMENTO**

- **Cuestionario**

El cuestionario es netamente usado y formulado mediante preguntas concretas, para que el gerente de la empresa pueda responder con información relevante y así obtener datos que permitan alcanzar los objetivos propuestos del proyecto.

## CONCLUSIONES

- El caso de estudio de análisis del sistema de gestión administrativa para el Hotel Sabanetas del cantón Montalvo, tiene la finalidad de resolver los problemas de las operaciones en el servicio de reserva, servicio de alquiler del salón de eventos, información de los clientes, control de ingresos por servicio de habitaciones y gastos en mantenimiento, porque al llevarlo manualmente como se lo realiza en la actualidad el servicio de atención al cliente es lento y tedioso.
- Mediante la entrevista al dueño del Hotel y a los clientes, se determinó la necesidad de desarrollar un sistema automatizado que gestione los procesos del mismo, para solucionar los procesos administrativos, operativos y conocer las necesidades de los clientes referente a los servicios, principalmente para ofertar las reservaciones por Internet y así llegar a muchos más clientes.
- En base al análisis de factibilidad técnico, económico y operativo, se llegó a la conclusión de que el proyecto es factible y existe la viabilidad para el desarrollo del sistema tomando en cuenta que el dueño del Hotel desea invertir en el sistema a desarrollar.
- Tras el análisis de requerimientos realizado se concluyó que es de gran importancia conocer las características del sistema que sirven como puente hacia otras etapas estableciendo parámetros que agilicen el desarrollo del proyecto final.

## BIBLIOGRAFÍA

Arias, E. R. (12 de Septiembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/factibilidad-tecnica.html>

Arias, E. R. (19 de Septiembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/factibilidad-operativa.html>

Arias, F. (2006). *El proyecto investigativo. 5ta Edicion*. Caracas: Episteme.

Baena Paz, G. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Grupo editorial Patria.

Bernal Torres, C. (2006). *Metodologia de la investigacion: para la administracion, economia, humanidades y ciencias sociales*. Ciudad de Mexico: Pearson Educacion.

*Espacios.Media*. (18 de Septiembre de 2016). Obtenido de <https://www.espacios.media/que-es-un-analisis-de-requerimientos/>

Muñoz Rocha, C. I. (2015). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Editorial Progreso S.A de C.V.

Webempresa. (19 de agosto de 2020). *Webempresa.com*. Obtenido de <https://www.webempresa.com/hosting/que-es-servidor-apache.html>



## ANEXOS

### ANEXO 1. ENTREVISTA

Para obtener los resultados deseados se entrevistó a un total de 4 personas (Gerencia y administradores del hotel) en ello se obtuvo la siguiente información basada a las preguntas realizadas.

#### **Pregunta 1. ¿Cuánta cantidad de clientes registra en el hotel mensualmente?**

Durante el mes obtenemos una cantidad variada que va de 50 clientes y en ocasiones más turísticas de 60 clientes al mes.

#### **Pregunta 2. ¿Cómo lleva la información de los clientes y reservas de habitaciones?**

En esta pregunta respondieron que la información de los diferentes procesos que lleva el hotel lo hacen de forma manual, lo que les conlleva a tener dificultad en cuanto a excesividad de papeles.

#### **Pregunta 3. ¿Qué procesos administrativos realizan en el hotel?**

En esta pregunta manifestaron lo siguiente:

- Registros de ingresos y gastos
- Reservas
- Alquiler de salón de eventos
- Registros de clientes semanales y mensuales.

#### **Pregunta 4. ¿Poseen un computador actualizado?**

Con respecto a esta pregunta manifestaron que si poseen un computador pero que no tiene las características de una PC actualizada.

**Pregunta 5. ¿Alguna vez se ha implementado algún sistema automatizado que gestione la administración del hotel?**

Como respuesta se obtuvo que no, jamás habían implementado algún sistema automatizado en el hotel.

**Pregunta 6. ¿Considera usted importante un sistema que gestione todos los procesos llevados en su hotel?**

La respuesta obtenida fue, si, es de mucha importancia ya que nos ayudaría a llevar un mejor control de los procesos realizados de eventos, datos de clientes, reservaciones, ingresos y gastos del hotel.

**Pregunta 7. ¿Si se implementara un sistema automatizado en el hotel que campos le gustaría resolver?**

Al realizar esta pregunta manifestaron lo siguiente: creo de mucha importancia que las áreas a cubrir ya que son de mucha utilidad son:

- Las reservas de los clientes
- Administración de personal
- Reportes mensuales y anuales de cliente hospedados, facturas cobradas, servicios brindados a habitación y estado de habitaciones.
- Hospedaje
- Gastos de eventos y salario de personal
- Ingresos de clientes hospedados, renta de salón de eventos y alimentos.

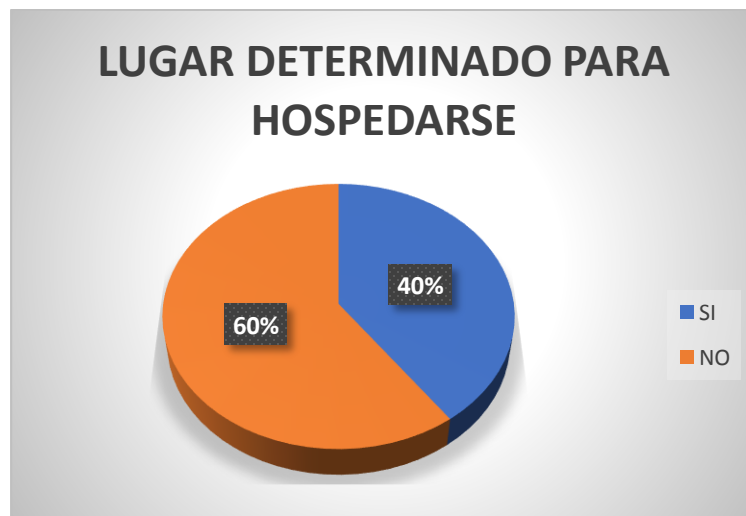
## ANEXO 2. ENCUESTA

Encuesta dirigida a: Huéspedes del hotel

### 1. ¿Cuenta con un lugar determinado para hospedarse en el cantón Montalvo?

CATEGORIA	CANTIDAD
SI	7
NO	8
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

*Tabla 7: Pregunta 1  
Elaborado por: Kerly Miranda*



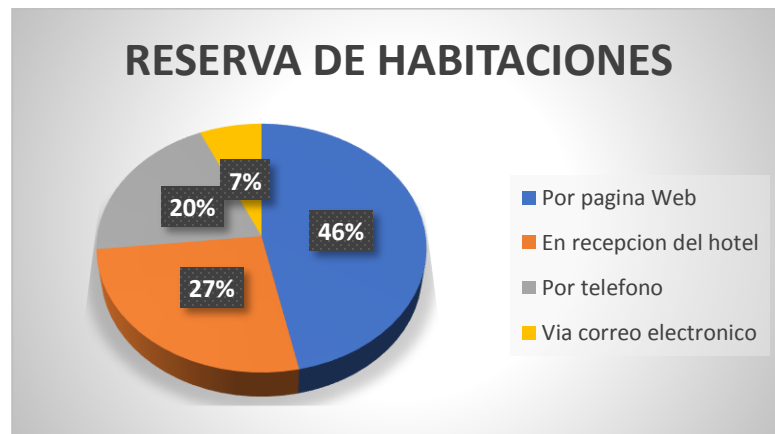
*Figura 2: Pregunta 1  
Elaborado por: Kerly Miranda*

**Análisis:** Los datos reflejados en el gráfico obtenemos que el 40% si tiene un lugar determinado para hospedarse y el 60% no, por lo que muestra un porcentaje considerable de clientes por atraer.

2. ¿Cómo le gustaría realizar sus reservaciones para hospedarse en un hotel, en el cantón Montalvo?

CATEGORIA	CANTIDAD
Por página Wb	7
En recepción del hotel	4
Por teléfono	3
Vía correo electrónico	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

*Tabla 8: Pregunta 2  
Elaborado por: Kerly Miranda*



*Figura 3: Pregunta 2  
Elaborado por: Kerly Miranda*

**Análisis:** Los datos reflejados en la figura muestran que al 46% de clientes del hotel le gustaría realizar sus reservas mediante Pagina Web, lo que deja como resultado la necesidad de implementar un sistema de reserva y de esa manera familiarizar a los demás clientes con este nuevo método.

**3. ¿Usted como huésped del hotel que tan importante considera que se implemente un sistema para hacer reservaciones por internet?**

<b>CATEGORIA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Muy importante	9
Poco importante	4
Nada importante	2
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

*Tabla 9: Pregunta 3  
Elaborado por: Kerly Miranda*



*Figura 4: Pregunta 3  
Elaborado por: Kerly Miranda*

**Análisis:** Como resultado obtenido en esta pregunta se tiene que el 87% de las personas encuestadas, cree que es importante que el servicio de reservaciones sea por internet, esto deja como resultado el tener mayor potencialidad una vez implementado el sistema y así aumenten los clientes.

4. ¿Está usted de acuerdo de enterarse de la disponibilidad del hotel mediante la Página Web?

CATEGORIA	CANTIDAD
SI	9
NO	6
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

*Tabla 10: Pregunta 4  
Elaborado por: Kerly Miranda*



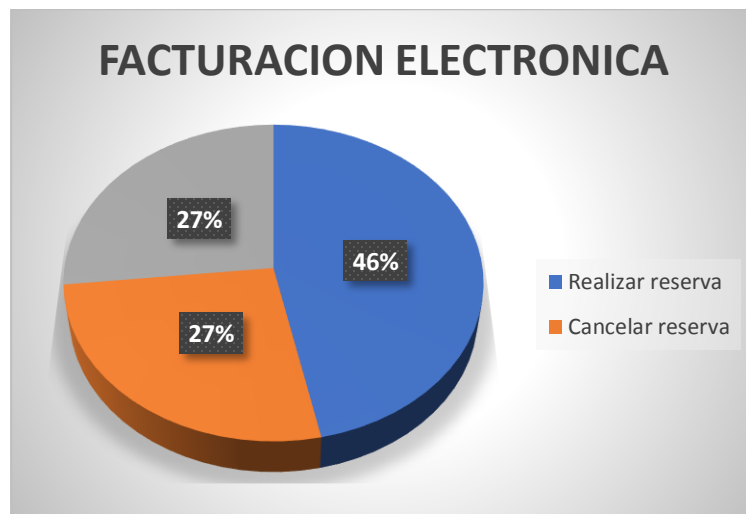
*Figura 5: Pregunta 4  
Elaborado por: Kerly Miranda*

**Análisis:** En el gráfico se analiza que el 60%, respondieron que si están de acuerdo de enterarse de la disponibilidad de habitaciones del hotel mediante la pagina web, lo que muestra un porcentaje alto favorable para el desarrollo del sistema.

5. ¿Qué funciones debería permitirle realizar a usted como huésped al interactuar por internet respecto a los servicios de reservaciones en línea?

CATEGORIA	CANTIDAD
Realizar Reserva	7
Cancelar Reserva	4
Reprogramar reservas	4
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

*Tabla 11: Pregunta 5  
Elaborado por: Kerly Miranda*



*Figura 6: Pregunta 5  
Elaborado por: Kerly Miranda*

**Análisis:** Cuando se consultó a los huéspedes referentes a que función le debería estar permitido realizar por internet para su mejor confort y satisfacción, se manifestaron las siguientes tendencias: que el 46 % le gustaría interactuar las reservas y el restante desistir reservas o reprogramas las reservas.

**ANEXO 3. FOTOS DEL HOTEL**



*Figura 7: Hotel Sabanetas  
Elaborado por: Kerly Miranda*



*Figura 8: Hotel Sabanetas  
Elaborado por: Kerly Miranda*





*Figura 9: Salón de eventos del hotel  
Elaborado por: Kerly Miranda*



*Figura 10: Habitaciones del hotel  
Elaborado por: Kerly Miranda*

## ANEXO 4. AUTORIZACION



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA  
DECANATO

Babahoyo, agosto 27 de 2021  
D-FAFI-UTB-084-UT-2021

Señora  
Magdalena Ribadeneira Muñoz  
**HOTEL "SABANETAS"**  
En su despacho.-


De mis consideraciones:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

La señorita **MIRANDA RODRIGUEZ KERLY VIRGINIA**, con cédula de identidad No. **060591187-4**, Estudiante de la Carrera de Ingeniería en Sistemas, matriculado en el proceso de titulación en el periodo Junio 2021 – Octubre 2021, trabajo de titulación modalidad Estudio de Caso para la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **INGENIERO EN SISTEMAS**. El Estudio de Caso: **ANÁLISIS COSTO/BENEFICIO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL "HOTEL SABANETAS" DEL CANTÓN MONTALVO**.

En virtud de lo antes manifestado, solicito a usted, si es posible se sirva autorizar el permiso respectivo para que se realice el estudio de caso en la institución de su acertada dirección.

Atentamente,

  
Ing. Gina Carrasco Echeverría, MAE  
DECANA DE LA FAFI



*Recibido*  
*[Signature]*  
*15-09-2021*  
*Autorizado*

HOTEL SABANETAS  
MONTALVO - LOS RIOS – ECUADOR

Montalvo, 15 de Septiembre del 2021

**AUTORIZACION:**

Yo **Magdalena Ribadeneira** Gerente y propietario del Hotel Sabanetas autorizo a **Miranda Rodríguez Kerly Virginia** con cedula de identidad N.º. 060591187-4 estudiante de la Carrera de Ingeniería en Sistemas, matriculado en el periodo de titulación, realizar el estudio de caso: **ANALISIS COSTO/BENEFICIO DE UN SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA EL "HOTEL SABANETAS" DEL CANTON MONTALVO**, en mi empresa.

Gracias anticipadas, le saluda



**MAGDALENA RIBADENEIRA**  
**PROPIETARIO**