

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

Facultad de Administración Finanzas e Informática

**Escuela de Sistemas**



## Tesis de Grado Previo al Título de **Ingeniero en Sistemas**

### **Tema:**

Sistema de Planeación Empresarial (ERP) con Open Source en el desarrollo de un sistema informático para facilitar la gestión administrativa del Hotel Oasis del Cantón Babahoyo

### **Autor:**

Cristhian Oswaldo Freire Albán

### **Director de Tesis**

Ing. Marco Villamar Coloma, Mgt.

### **Lector de Tesis**

Ing. Geovanny Vega Villacís

## **Babahoyo – 2014**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE TESIS**

Freire Albán Cristhian Oswaldo, egresado de la Universidad Técnica de Babahoyo, Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la carrera de Ingeniería en Sistemas, libre y voluntariamente declaro que la responsabilidad del contenido de la presente tesis titulada “Sistema de Planeación Empresarial (ERP) con Open Source en el desarrollo de un sistema informático para facilitar la gestión administrativa del Hotel Oasis del Cantón Babahoyo” me corresponde exclusivamente y la propiedad intelectual de la misma pertenece a la Universidad Técnica de Babahoyo.

---

Cristhian Oswaldo Freire Albán  
C.I. 1206182642

## **DEDICATORIA**

Principalmente dedico esta tesis a Dios padre, porque sin él no hubiese llegado hasta esta instancia de mi vida.

A mi familia que con amor y cariño han sabido guiarme día a día, especialmente a mis padres, Enrique y Flora, que con su comprensión y amor incondicional, me han ayudado cuando lo he necesitado.

A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido terminar esta tesis.

**Cristhian Oswaldo Freire Albán**

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo agradezco a Dios por la vida prestada, que me dio fuerzas, convencimiento para creer lo que me parecía imposible finalizar.

A mis padres por su sacrificio supremo por darme lo necesario, a mis hermanas por su apoyo incondicional.

A mis maestros por brindarme sus conocimientos y enseñanzas que seguro hará mi futuro más próspero. A mi director de tesis Ing. Marco Villamar por su esfuerzo y comprensión que me motivó a culminar esta tesis con éxito, de igual manera al Ing. Geovany Vega por su visión crítica que me ayudo a formar como persona e investigador.

A mis amigos y compañeros con los que compartí esta carrera universitaria, los llevare en mi corazón.

**Cristhian Oswaldo Freire Albán**

## INDICE GENERAL

	PAG.
<b>PRELIMINARES</b>	
<b>PORTADA</b>	
<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE TESIS.....</b>	i
<b>DEDICATORIA.....</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	iii
<b>ÍNDICE.....</b>	iv
<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	vii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>OBJETIVOS</b>	
1.5.1 OBJETIVO GENERAL.....	1
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	1
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO REFERENCIAL</b>	
2.1 ANTECEDENTES.....	2
2.2 MARCO TEÓRICO.....	3
2.3 POSTURA TEÓRICA.....	30
2.4 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	31
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	31
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	31
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
3.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....	32
3.2 INTERPRETECIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	47
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>CONCLUSIONES.....</b>	51

## **CAPÍTULO V**

RECOMENDACIONES.....	52
----------------------	----

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

6.1 TÍTULO.....	53
6.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	53
6.2.1 GENERAL.....	53
6.2.2 ESPECÍFICOS.....	63
6.3 JUSTIFICACIÓN.....	54
6.4 FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA.....	54
6.5 ACTIVIDADES.....	56
6.6 EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.....	67

## **CAPÍTULO VII**

BIBLIOGRAFÍA.....	101
-------------------	-----

## **CAPÍTULO VIII**

### **ANEXOS**

ANEXO N° 1 FORMULARIO DE ENCUESTA.....	104
--	-----

## INDICE DE FIGURAS

Figura 3.1: Descripción de resultados, pregunta 1.....	32
Figura 3.2: Descripción de resultados, pregunta 2.....	33
Figura 3.3: Descripción de resultados, pregunta 3.....	34
Figura 3.4: Descripción de resultados, pregunta 4.....	35
Figura 3.5: Descripción de resultados, pregunta 5.....	36
Figura 3.6: Descripción de resultados, pregunta 6.....	37
Figura 3.7: Descripción de resultados, pregunta 7.....	38
Figura 3.8: Descripción de resultados, pregunta 8.....	39
Figura 3.9: Descripción de resultados, pregunta 9.....	40
Figura 3.10: Descripción de resultados, pregunta 10.....	41

## INDICE DE TABLAS

Tabla 3.1: Descripción de resultados, pregunta 1.....	32
Tabla 3.2: Descripción de resultados, pregunta 2.....	33
Tabla 3.3: Descripción de resultados, pregunta 3.....	34
Tabla 3.4: Descripción de resultados, pregunta 4.....	35
Tabla 3.5: Descripción de resultados, pregunta 5.....	36
Tabla 3.6: Descripción de resultados, pregunta 6.....	37
Tabla 3.7: Descripción de resultados, pregunta 7.....	38
Tabla 3.8: Descripción de resultados, pregunta 8.....	39
Tabla 3.9: Descripción de resultados, pregunta 9.....	40
Tabla 3.10: Descripción de resultados, pregunta 10.....	41

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación busca desarrollar un Sistema de Planeación Empresarial (ERP) con Open Source para facilitar la gestión administrativa del Hotel Oasis del Cantón Babahoyo. Una vez planteado el problema, se detectó que el Hotel estaba atravesando por un 60% de ineficiencia en la parte administrativa y uno de los mayores inconvenientes era la falta de un sistema que permita realizar el control de reservaciones, un buen manejo del inventario entre otros problemas que se presentan en el Hotel. La metodología utilizada es modalidad de proyectos especiales, factible para la implementación de una solución informática, sustentada en base a la aplicación de la entrevista y la encuesta, el diagnóstico realizado se basó en preguntas, ejecutándose como instrumento el cuestionario como técnica de recolección de datos para identificar las necesidades. La población que se investigó fue de catorce personas ya que las decisiones son tomadas en el nivel estratégico (Gerencia) y a nivel táctico (empleados). Los recursos utilizados para la realización de la investigación fueron: referencias bibliográficas y tecnológicas. Se relacionaron las variables y se profundizó en el marco teórico para sustentar la metodología utilizada, luego se presentaron las conclusiones y recomendaciones, que son necesarias demostrar el cumplimiento de las metas y los objetivos planteados.

## **SUMMARY**

This research seeks to develop a Business Planning System (ERP) with Open Source to facilitate the administration of the Hotel Oasis Babahoyo Canton. Once created the problem, it was found that the hotel was going through 60% inefficiency in the administrative part and one of the biggest drawbacks was the lack of a system to carry out track of bookings, good inventory management etc. problems encountered in the hotel. The methodology used is mode of special projects, feasible to implement a software solution, based on based on the application of the interview and the survey, the diagnosis made was based on questions, running as instrument the questionnaire as data collection technique needs to identify them. The population that was investigated was fourteen and that decisions are taken at the strategic level (management) and tactical level (employees). The resources used for conducting the research were: bibliographic references and technology. Variables were related and deepened in the theoretical framework to support the methodology used, then the conclusions and recommendations that are necessary to demonstrate compliance with the goals and objectives were presented.

## INTRODUCCION

El Ecuador es un país que está entre los diecisiete países con mayor biodiversidad del planeta, debido a que en su territorio se encuentran gran variedad de recursos naturales en la costa, sierra, oriente, región insular, como son: costas tropicales, cordilleras montañosas, confluencia de corrientes marinas frías y cálidas.

La ciudad de Babahoyo, es la capital de La Provincia de Los Ríos y está rodeada por los ríos San Pablo y Caracol, que a su vez forman el Babahoyo que luego desemboca en el Guayas.

Uno de los paseos más interesantes que realizan los visitantes consiste en navegar sobre las aguas del Babahoyo, con el fin de observar la belleza de la región.

En las orillas del río, hay casas flotantes que llaman la atención de los visitantes. En el margen derecho se encuentra la Casa de Olmedo donde el escritor escribió los versos del conocido Canto a Bolívar.

Otros atractivos de la ciudad son el parque 24 de Mayo rodeado de bellos jardines y la fachada de la catedral que tiene un mural grande de la Virgen María realizado en mosaicos.

Los atractivos turísticos que ofrece esta Ciudad permiten albergar turistas nacionales y extranjeros que deseen disfrutar momentos únicos de diversión, descanso y esparcimiento.

En un Hotel el dar un buen servicio es importante en la actualidad, pero no suficiente, la atención y la rapidez del servicio son necesarios para que un cliente sea fiel a la empresa y el servicio que brinda la empresa sea el óptimo para el cliente. De esta manera nace el requerimiento del Hotel Oasis y con nuestro proyecto centrado en Desarrollar un Sistema Informático utilizando sistemas de Planificación Empresarial Open Source (ERP) que facilite la

Gestión Administrativa del hotel Oasis. El desarrollo del Sistema permitirá lograr es que los tiempos de respuesta tanto en la atención al cliente como en los procesos administrativos de la gestión hotelera sean menores, a través de la sistematización de dichas operaciones y de esta manera optimizar los tiempos de respuesta y a su vez contar con datos actualizados y ordenados.