



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMATICA

PROCESO DE TITULACION
DICIEMBRE – ENERO 2020
EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA
INGENIERIA EN SISTEMAS
PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO EN
SISTEMAS.

TEMA:

**Estudio de factibilidad para el desarrollo de un sistema de información
para el Hotel "Naranja Sweet" del cantón Las Naves.**

EGRESADO:

Damián Isaías García Viteri

TUTORA:

ING. Ana Fernández

AÑO:

2020

RESUMEN

Existen incontables departamentos y sistemas, la administración de un hotel hoy en día puede ser un reto muy complejo. Para seguir siendo competitivos en la industria hotelera en la actualidad, es fundamental emplear aplicaciones software para el crecimiento un hotel, donde estos se integren sencillamente y sin contratiempos con otros programas, los empresarios hoteleros no sólo se favorecen de un relevante ahorro de costes sino que también aumentan la productividad de la empresa.

Tales casos en el Hotel Naranja Sweet que se encuentra ubicado en el Cantón Las Naves- Provincia de Bolívar zona diversa y turística, los Procesos que se realizan son de forma manual es decir se los realizan en hojas de registro evidenciando que las actividades no se realizan de una manera óptima, ni segura. Esto no le permite al Administrador acceder a la información de manera instantánea y en tiempo real como lo haría una herramienta tecnológica.

En este estudio de caso se aplicó la investigación cualitativa, que se fundamenta con la metodología inductiva donde utiliza técnicas para recolectar datos como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, evaluación de experiencias personales y se basa en una perspectiva interpretativa, centrada en el entendimiento del significado de las acciones que realizan los seres vivos, las hipótesis se generan durante el proceso de la investigación y se apoya en métodos de recolección de datos no estandarizados a una medición numérica, su propósito consiste en reconstruir la realidad tal y como se examina los actores de un sistema social preliminarmente definido, las características importantes que se aplican del enfoque cualitativo son: muestra recolección y análisis en el cual se elaboran de una forma sincronizada.

Palabras clave: Herramienta tecnológica, Investigación cualitativa

SUMMARY

There are countless departments and systems, managing a hotel today can be a very complex challenge. To remain competitive in the hotel industry today, it is essential to use software applications for the growth of a hotel, where these are easily and smoothly integrated with other programs; Hoteliers will not only benefit from significant cost savings but also increase the productivity of their company.

Such cases in the Orange Sweet Hotel that is located in the Canton Las Naves-Province of Bolívar diverse and tourist area, The Processes that are carried out are manually, that is, they are carried out in registration sheets evidencing that the activities are not carried out in an optimal or safe way. This does not allow the Administrator to access information instantly and in real time as what is a technological tool.

In this case study qualitative research was applied, which is based on the inductive methodology where techniques are used to collect data such as unstructured observation, open interviews, document review, evaluation of personal experiences and based on an interpretative perspective, centered on the understanding of the meaning of the actions carried out by living beings, the hypotheses are developed during the research process and is based on the methods of data collection not standardized to numerical measurement, its purpose is to reconstruct reality as As if examining the actors of a previously defined social system, the important characteristics that apply to the qualitative approach are: it shows collection and analysis in which they are elaborated in a synchronized way.

Keywords: Technological tool, Qualitative research

INTRODUCCIÓN

Las industrias hoteleras alrededor del mundo están creciendo de manera notable, haciendo uso de la tecnología en cada actividad que emprenden. En la actualidad para que una empresa hotelera se encuentre entre las mejores debe implementar un software que sirva de apoyo para facilitar actividades de la empresa hotelera.

Por medio del presente caso de estudio se pretende identificar el proceso administrativo que posee la empresa Hotelera Naranja Sweet del Cantón las Naves, donde la Información ha sido recopilada por medio de la observación a los procesos que realizan el personal de servicio, además se aplicó técnicas de la investigación tales como la entrevista, encuestas donde consiste observar los hechos, y a las vez la toma de información para registrarla previo a su Análisis, y estudiar cuan Factible es la implementación de un sistema de información Gerencial y que los procesos que se realicen ahí sean de una manera eficientemente, utilizando la metodología inductiva fundamentada con la investigación cualitativa. El constante desarrollo de la tecnología, y su innumerable avance en materia de sistematización de datos, es Indispensable un análisis para evaluar la forma en que se venían realizando los procesos administrativos de información tanto como de registros, reservas, consultas de disponibilidad de Habitaciones en el Hotel. Teniendo en cuenta que una aplicación es una herramienta necesaria que aporta de manera positiva para agilizar los procesos de búsqueda de información de las Habitaciones en disponibilidad, clientes registrados, reservas, evitando pérdidas de tiempo y dinero. Así mismo la aplicación informática mejora el desenvolvimiento de las actividades de la empresa funcionando de manera adecuada y conllevar a obtener resultados favorables.

El caso de estudio está enfocado en las Líneas de Investigación desarrollo de Sistemas de Información y Comunicación, y la Sub línea: Desarrollo de Sistemas Informáticos.

DESARROLLO

La era tecnológica ha llegado y se ha convertido indispensable para la vida cotidiana, donde que una empresa es más eficiente si ha sido inmersa en el cambio tecnológico, caso contrario no la hace competente.

A nivel Macro los Sistemas Informáticos de Gestión Hotelera (SIGH) Solicitan una mayor especialización en sus operaciones. El primer computador que se utilizó en los hoteles fue en 1963 por el hotel Milton de Nueva York, y el primer Sistema Informático de Gestión Hotelera fue implementado por el hotel Sheraton en 1970 (Martinez, pág. 2016) en los 80's se incrementó el uso de esta tecnología, convirtiéndose en una parte primordial para la gestión de los hoteles. Este trabajo ha sido el punto de partida para otras investigaciones que han servido de base para nuevas investigaciones de economistas de pensamiento neoschumpeteriano, cuyas preferencias se promedian en el estudio en las cuestiones del conocimiento y en el impacto que generan los procesos tecnológicos, o los impactos que se esperan que provoquen. Recordando que Joseph A. Schumpeter es el padre de la vinculación entre la tecnología y la economía (berumen, 2005)

Mayores argumentos como los que señala (Sancho, 2011) al decir que las innovaciones y descubrimientos creados por la alta tecnología de la Información y la Comunicación han sido la causa de las grandiosas modificaciones que ha experimentado el sector hotelero en los últimos 30 años, y que dichas causas son una realidad económica de gran potencial y que han sido la factores de transformaciones profundas en las estructuras económicas y sociales de todos los sectores de la labores humana.

Ejemplos de tecnologías de la información más grandes aplicadas a la industria hotelera son los llamados Meta buscadores que se encargan de recopilar información de varios sitios web hoteleros/turísticos así mismo varias agencias, aerolíneas, guías de viajes etc. permitiendo

ordenar esa información y que el viajero cuente con datos simplificados y fáciles de entender, al momento de tomar una decisión para su viaje, es muy importante ya que le permite al viajero buscar y comparar en comodidad diferentes Sitios a nivel mundial.

El siguiente caso de estudio se desarrolló en el Hotel Naranja Sweet Ubicado en el Cantón las Naves – Provincia de Bolívar, en la zona Subtropical de Bolívar es considerado como uno de los más relevantes de la provincia, mediante la metodología inductiva que dentro de la investigación Cualitativa se Utilizaron técnicas de investigación como: entrevistas Gerente Propietario y personal Administrativo, encuestas a los usuarios.

Herramientas utilizadas

En la entrevista se realizó un dialogo con la finalidad tener información formulada por medio de preguntas, identificando si poseen conocimiento acerca de las Tecnologías de la Información y comunicación y constatar cuán Importante es trabajar con ello desde su punto de vista administrativo, Además saber cuáles son sus procesos administrativos y cómo los llevan .

En el Hotel donde se evidenciaron que los procesos que se realizan en ella tales como registró de:

- Habitaciones adquiridas por clientes
- Reservas
- Procesos contables de ingresos
- Registros de Alquiler de la Sala de eventos
- Control de inventarios

En la encuesta se formularon 7 preguntas, esta técnica nos permitió obtener tipo de conocimiento que tienen los clientes acerca de la administrativa poseen y a la que fueron atendidos.

Mediantes las técnicas de investigación que se aplicó se evidencio que todos estos procesos se los realiza de forma manual, haciendo uso de recursos como cuaderno y hojas de registro las cuales no se consideran seguras para tal fin, puesto que con el tiempo estas se deterioran, rompen. Además son muy frágiles ante cualquier eventualidad.

Otro problema significativo es que no posee un sitio Web que abarque Ubicación características mediante fotografías de las habitaciones, precios, y reservas de habitación, mail, contactos telefónicos, es decir que permita al cliente ordenar sus servicios a través del Internet.

Una de las claves importantes hoy en día es tener presencia en el internet ya que de esta forma revolucionan los negocios en la actualidad, Además permite tener confianza a los clientes en el negocio, las personas están más conectadas que nunca en los últimos años (entrepreneur, 2020).

Existen aplicaciones de escritorio y web que nos permiten trabajar de una manera óptima hoy en día.

La aplicación de escritorio se puede estar instalada para ser ejecutada en Sistemas operativos tales como por ejemplo: Windows, Mac OS, Linux, Solaris y dependen de configuraciones existentes de Hardware tales como tarjeta de video, Memoria RAM, Disco duro. (anfo24, 2013)

Las ventajas de la Aplicación de escritorio:

- Brindan más seguridad

- No requieren Conexión a internet
- El tiempo de respuesta es mucho Más veloz
- Son Estables

La aplicación Web se encuentra instalada dentro de un servidor web y para realizar la ejecución requiere de una conexión a internet mediante un computador y además ingresar a los diferentes tipos de navegadores que existen, como:

- Google chrome
- Mozilla Fire Fox
- Internet Explorer

Posee ventajas tales como:

- No requiere de instalación al computador
- Se ejecuta de cualquier ordenador con conexión a internet

Para el desarrollo del Sistema de información para la calidad se debe orientarse a las siguientes normas ISO/IEC 2500 cuyo Objetivo es crear un marco de trabajo que evalúa la calidad del software, esta familia de normas está compuesta por:

ISO/IEC 2501n: Modelo de Calidad

ISO/IEC 2502n: Medición de Calidad

ISO/IEC 2503n: Requisito de Calidad

ISO/IEC 2504n: Evaluación de Calidad

El estándar ISO 12207 Controla el ciclo de vida de software agrupando requisitos hasta la finalización del Software, este estándar fue creado para interés de proveedores, desarrolladores, y adquisición. (Arciniegas, 2019)

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

El Estudio de Factibilidad permite Evaluar un proyecto para la toma de decisiones y permite medir el éxito o fracaso de un proyecto (Gestiopolis, 2011).

Esta investigación es muy importante Aplicar el estudio de Factibilidad porque ayuda a evitar que el Negocio o Servicio Fracase, permitiéndole al inversionista tomar las decisiones correctas para la implementación de un Sistema informático para el Hotel Naranja Sweet.

FACTIBILIDAD TECNICA

En esta Factibilidad se estudiara la tecnología Apropiaada para que se lleven a cabo los procesos del Hotel de una manera satisfactoria.

Desde el punto de vista técnico, para la realización del Sistema de información para el Hotel Naranja Sweet son necesarios algunos recursos tecnológicos que corresponden al proceso de desarrollo, tenemos los siguientes:

Software: En la tabla ubicada en anexos estarán las Herramientas necesarias para el desarrollo y abarcamiento del sistema de información.

Hardware: En la tabla ubicada en anexos se detallan los componentes electrónicos apropiados con características que se necesitaran en el para resguarda y sistematizar información.

FACTIBILIDAD OPERATIVA

En el estudio de Factibilidad Operativa, asiendo comparación con el método administrativo anterior donde los registros se los Anotaba en un cuaderno reflejando lo poco eficiente, además hay que tomar en cuenta que el Hotel posee tres personas que se encargan de realizar los procesos Administrativos mediante turnos, en la cual serán asesorados para el nuevo manejo de los Sistemas de la Información. En Esta tabla se mostrara de qué forma se llevara la administración aplicando los sistemas de información en los procesos de administración antes mencionados que abarca el Hotel para los registros de datos.

Factibilidad económica

La factibilidad económica se diagnostica el presupuesto que permitirán poder implementar el sistema de información al Hotel Naranja Sweet y evaluar la conveniencia de inversión o no. A continuación en anexos se detallan los costos necesarios para poder desplegar el desarrollo del proyecto, en un periodo de 3 meses.

CONCLUSIÓN

Se concluye que mediante la metodología Inductiva de la investigación cualitativa se aplicó Técnicas de la Investigación como entrevistas que se las aplicaron al gerente y Administrador del Hotel Naranja Sweet y las encuestas se aplicaron a los clientes y personas que externas que conocen el hotel, en la cual el objetivo era medir el conocimiento de cómo realizan los procesos administrativos, conocer el flujo de clientes y a través de esto poder Analizar todos los requerimientos que necesita implementar el hotel para mejorar el desempeño.

Este caso de estudio tuvo como objetivo principal investigar y promover solución para esto se Analizó mediante un estudio de factibilidad que abarcaba el estudio de factibilidad técnica, operativa y económica para el desarrollo de un sistema de información, que agilite, asegure, sistematice la información generada para los procesos que posee el Hotel Naranja Sweet,

En la Factibilidad técnica se detallaron las necesidades en el ámbito tecnológico tanto Hardware como Software para la implementación del Sistema.

En la Factibilidad Operativa se realizó la propuesta de cómo se llevarían el método Administración Aplicando Las tecnologías de la Información, demostrando cuán importante es trabajar hoy en Día de un manera sistematizada y a la vez Concientizando al Señor Gerente del Hotel trabajar con ello. Y por último la factibilidad económica se conocieron en forma detalla el valor de cada herramienta que forma parte del estudio para obtener un valor total de la inversión que se llevaría a cabo, y a la vez reconocer la gran ventaja administrativa y publicitaria que iba a obtener .

Para concluir en todo el estudio se fueron obteniendo los resultados de manera Satisfactoria para la implementación necesaria de los Sistemas de Información ya que esto mejorara la calidad sus servicios y a la vez siendo más competente a nivel regional.

Bibliografía

anfo24. (20 de agos de 2013). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/anfo24/aplicacion-escriptorio-web-25427914>

Arciniegas, F. (24 de Jun de 2019). *Fernando* . Obtenido de <https://fernandoarciniega.com/normas-y-estandares-de-calidad-para-el-desarrollo-de-software/>

berumen. (2005). *Tur y Des*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/turydes/11/sio.html>

entrepreneur. (2020). *entrepreneur*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/290800>

Gestiopolis. (8 de Abril de 2011). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-el-estudio-de-factibilidad-en-un-proyecto/>

Martinez. (2016). *Tur y Des*. Obtenido de *Tur y Des*.

Morillas, A. J. (11 de Marzo de 2018). *imorillas*. Obtenido de imorillas:
<https://imorillas.com/turismo/programas-gestion-hotelera/>

Sancho, G. y. (Diciembre de 2011). *Tur y Des*. Obtenido de
<http://www.eumed.net/rev/turydes/11/sio.html>

Schuster, S. (2007). *mind42*. Obtenido de <https://mind42.com/public/8942c752-bbfa-41c4-bbec-865888bd892e>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA
ESCUELA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA
COMUNICACION
CARRERA DE INGENIERIA EN SISTEMAS



ANEXO 1

Cuestionario de preguntas dirigidas al Gerente, empleados y clientes de Hotel Naranja Sweet, en un total de 10 personas.

1. ¿De qué forma administran los datos generados en sus tareas Cotidianas?

Sistema Informático ()

Hojas de Cálculo (Excel) ()

Hojas de papel ()

2. ¿Cuál es el rango de seguridad de Información que ofrece el tipo de Administración de datos que poseen?

Alto ()

Mediano ()

Bajo ()

3. ¿Conocen un sistema de información gerencial?

Si ()

No ()

4. ¿Con que frecuencia realizan consultas de Habitaciones características, para brindar un hospedaje optimo?

Rápido ()

Lento ()

Muy Lento ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA
ESCUELA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA
COMUNICACION
CARRERA DE INGENIERIA EN SISTEMAS



5. ¿El Hotel Naranja Sweet posee computador?

Si ()

No ()

6. ¿El hotel Posee un software Web de reservas de habitaciones que interactúe con los clientes?

Si ()

No ()

7. ¿De qué forma se conoce las características de los servicios del Hotel?

Página Web del Hotel ()

Redes Sociales ()

Hojas volantes ()

Al momento de Alquilar una Habitación ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA
ESCUELA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA
COMUNICACION
CARRERA DE INGENIERIA EN SISTEMAS
ANEXO 2



ENTREVISTA

¿Cuál es promedio de clientes y valor de habitación, en ingresos que se adquieren mensualmente?

El promedio de clientes que llegan es de 90 personas al mes, y el valor de habitación en que se alquila es de \$20 Dólares.

¿Posee un software de estado de Publicidad y reservas de habitaciones en el Hotel?

No, poseemos ningún Software, que nos realice esos procesos.

¿Qué actividades Administrativas realizan en Hotel?

Registro Habitaciones adquiridas por clientes

Registro Reservas

Procesos contables de ingresos para analizar los Ingresos

Registros de Alquiler de la Sala de eventos

Control de inventarios

¿El Hotel Naranja Sweet Posee un computador?

No, todos los registros lo llevamos en un cuaderno.

¿Poseen alguna herramienta informática para la toma de decisiones de la información registrada?

No, la información se la analiza mediante los registros realizados en el cuaderno.

¿Cree importante un software administrativo que englobe todo el proceso para el hotel Naranja Sweet?

Si, sería de gran ayuda ya que hay varias actividades que realizamos aquí, y sería de gran ayuda para obtener los resultados de todos los ingresos y a la vez egresos, para así evaluar Ganancias.

¿Cree importante un software web que brinde conocimiento de todas las características, precios y reservas de habitaciones para hotel Naranja Sweet?

Si, ya que no existe ninguna página web, donde que haya publicidad de todos los servicios que brindamos.

Ciclo de vida del Software

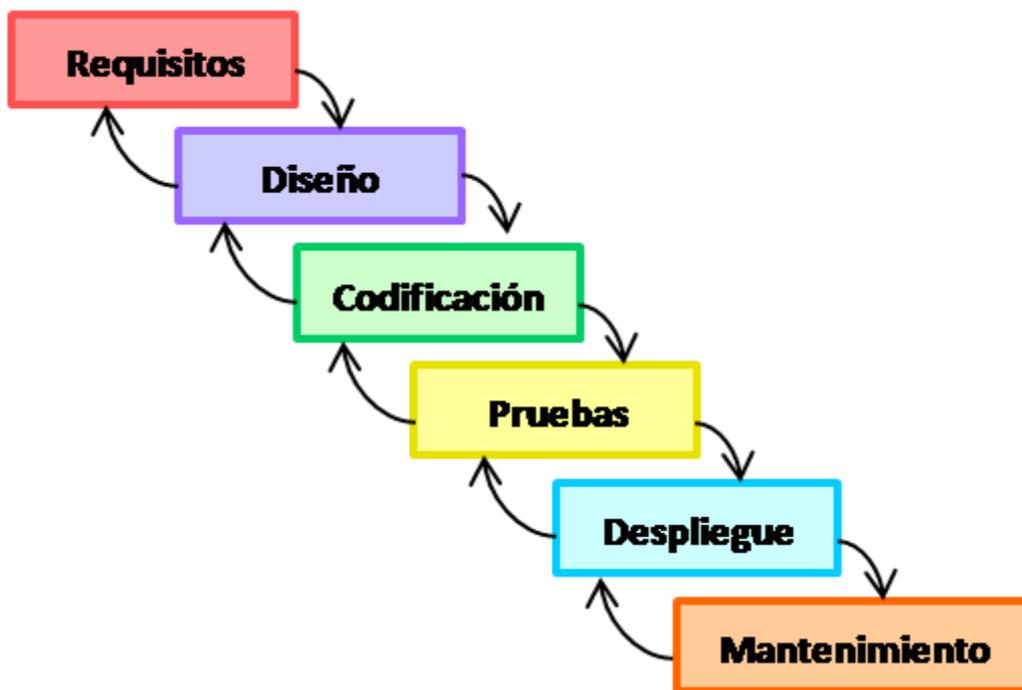


Figura 1. Ciclo de vida de un software. (Schuster, 2007)

Factibilidad Tecnica

Sistemas Operativos

Entre los sistemas operativos que cumplen con las Características para la implementación de Sistema informático son:

Windows Server 2008

Windows Server 2019

Lenguaje de desarrollo de Software	Las siguientes herramientas de desarrollo de software adecuadas son: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Netbeans IDE 8.2 ➤ Php ➤ Asp.net
Sistema Gestor de base de datos	Entre los Servidores de Bases de Datos que cumplen con las características necesarias Encontramos: <p>Mysql Server 6.0.0</p> <p>Oracle Database 12c</p>
Alojamiento Web	Hosting

Tabla 1. Factibilidad técnica/Software (García, 2020)

Servidor	➤ Intel Xeon E5-2620V3/V4 RAM: 64GB
-----------------	--

Computador	Las características adecuada de un computador son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Memoria RAM: 8 Gigas ➤ Procesador IntelIcorei4
-------------------	---

Tabla 2. Estudio de factibilidad/Hardware (Damián García, 2020)

Factibilidad Operativa

Registro de Habitaciones Adquiridas por los Clientes	El registro de los datos que genera el cliente se los almacenara en una base de datos por medio de un software de escritorio, para que posteriormente pueda
---	---

	generarse un informe donde permita evaluar los resultados y realizar una toma de decisiones.
Reservas de Habitación	Se propone que las reservas se las puede generar de dos maneras: Mediante una Pagina Web y Software de escritorio conectados a una sola base de datos Sistematizando las reservas de una manera eficiente.
Procesos Contable de Ingresos	Dentro del software de escritorio se realizaran los procesos contables de Ingresos de acuerdo a los registros realizado en el tiempo que se determine evaluar los ingresos adquiridos y generar un informe para la toma de decisiones.
Registro de Alquiler de la Sala de Eventos	Este proceso se llevara a cabo en el software de escritorio detallando datos para su posterior registro en la base de datos.
Control de Inventarios	Aplicando las tecnologías de la información se mantendrá los Productos existentes a niveles deseados, gestionando y optimizando de una manera eficaz.

Tabla 3. Procesos administrativos del hotel Naranja Sweet(Damián Garcia,2020)

FACTIBILIDAD ECONOMICA

RECURSOS HUMANOS			
CARGO	PERIODO(MES)	SALARIO MENSUAL	TOTAL
Programador /Analista	2	500,00	1,000.00
Ing. Sistemas	2	900,00	1,800.00
Personal Administrativo	-	394,00	
TOTAL			2,800.00

Tabla 4. Recursos Humanos (Damián García, 2020)

RECURSOS TECNOLOGICOS		
HARDWARE		
CANTIDAD	DESCRIPCION	TOTAL
1	Intel Xeon E5-2620V3/V4 RAM: 64GB	221,00
1	Computador <i>Dell i4 8gbRAM</i>	500,00
TOTAL		721,00
SOFTWARE		
CANTIDAD	DESCRIPCION	TOTAL
1	Sistemas operativo(Windows Server 2019)	370,00
1	Herramientas de programación: Netbeands IDE	40,00

	8.2, Php, Asp.net	
1	Mysql Server 6.0.0	50,00
1	Hosting	50,00
TOTAL		510,00

Tabla 5. Recursos Tecnológicos (Damián García, 2020)

FLUJO DE PAGO DE INVERSION	
RECURSOS	COSTOS
Recursos Humanos	2,800,00
Recursos Tecnológicos	1,231,00
TOTAL	4,031.00

Tabla 6. Flujo de Pago de Inversión (Damián García, 2020)

ANÁLISIS DE COSTO BENEFICIO

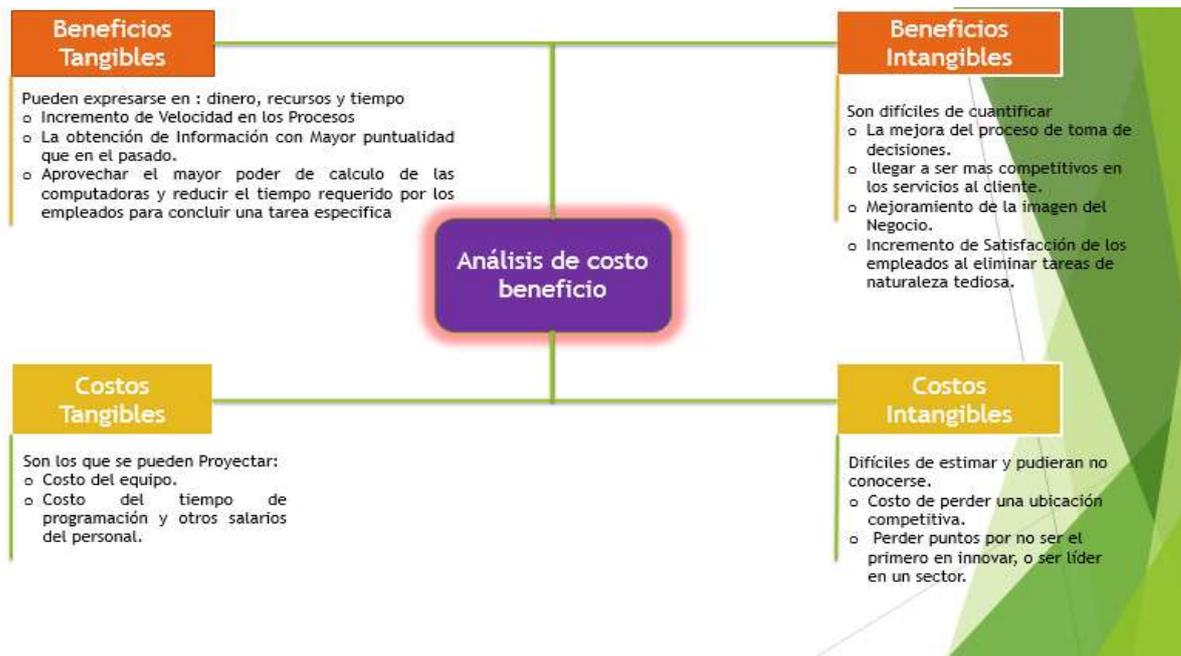


Figura 2. Análisis Costo Beneficio (Damián García, 2020)

DIAGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

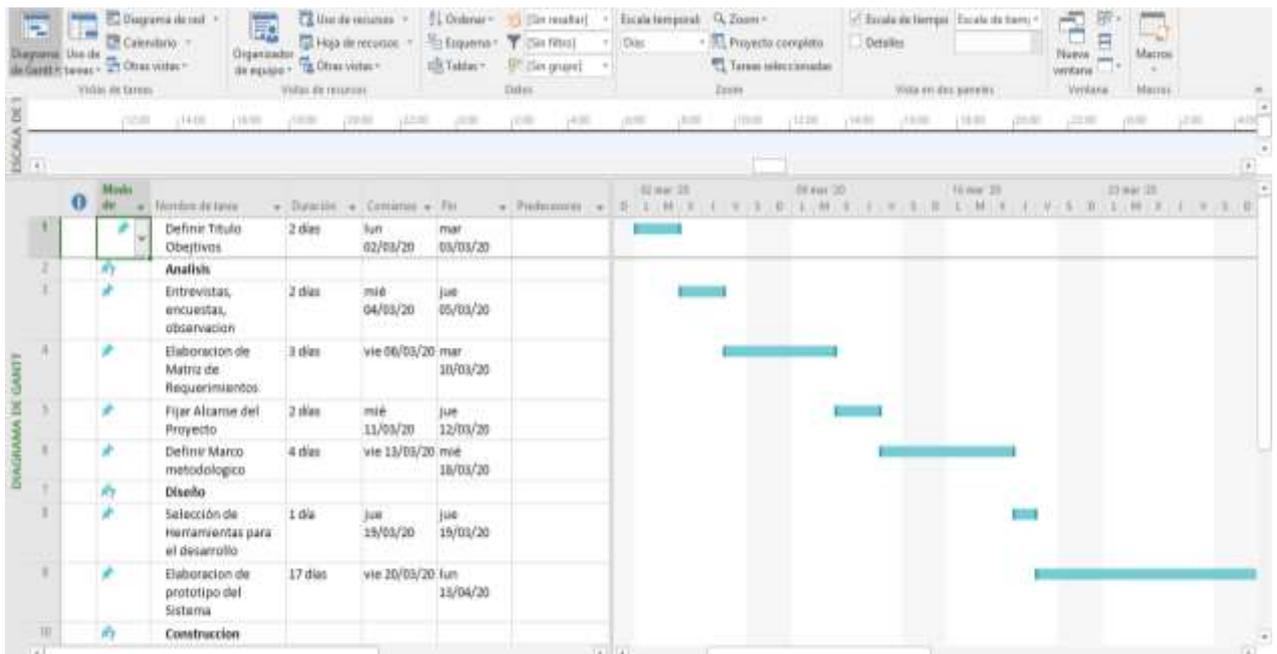


Figura 3. Diagrama de Actividades (Damián García, 2020)

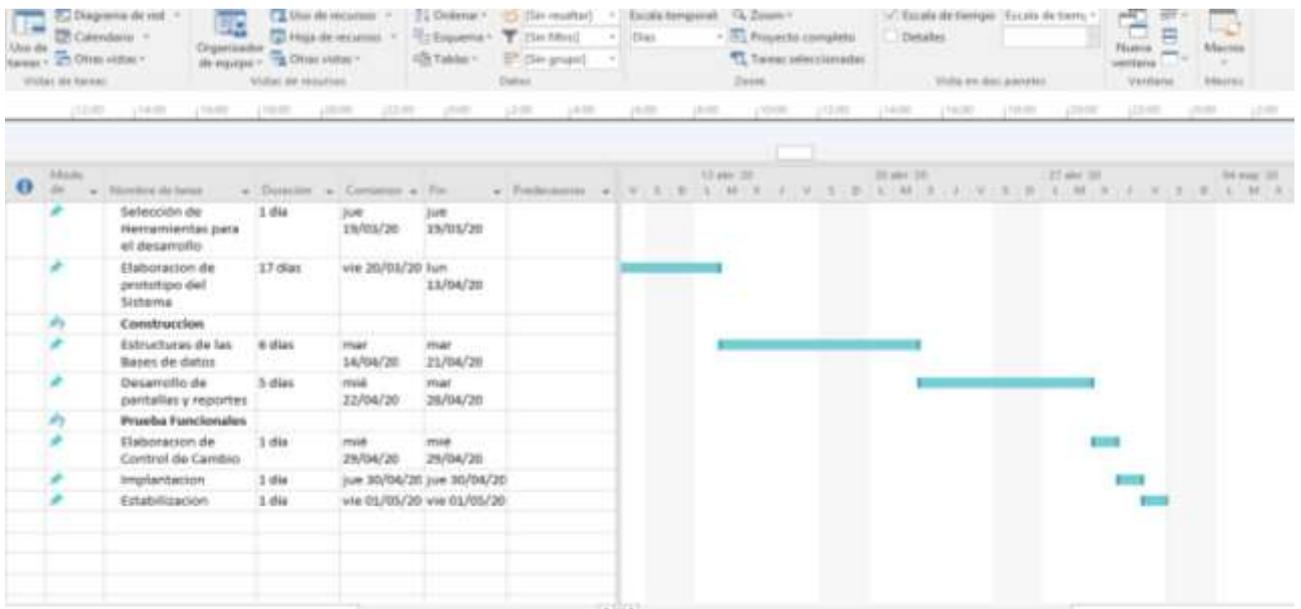


Figura 4. Diagrama de Actividades para el desarrollo del proyecto (Damián García, 2020)

ANEXO 3
Fotografías del Hotel



Foto 1. Hotel Naranja Sweet (H.Naranja.Sweet. 2019)



Foto 2. Sala Principal del Hotel Naranja Sweet(García, 2020)



Foto 3. Observación de como realizan los procesos administrativos (García, 2020)

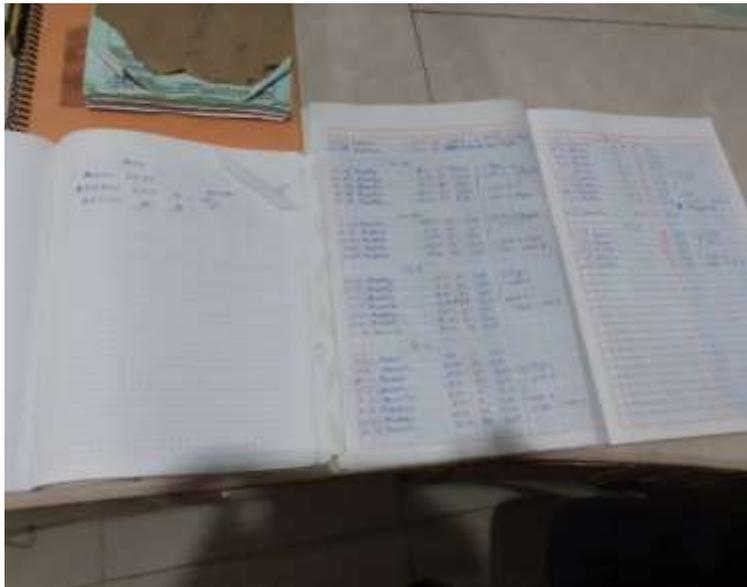


Foto 4. Cuaderno en donde se realizan todos los registros del Hotel (García, 2020)



Foto 5. Entrevista al Gerente y Administrador del Hotel Naranja Sweet (García, 2020)

