



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE  
SISTEMAS**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE  
INFORMACIÓN PARA EL CONTROL DEL HOSPEDAJE  
EN EL HOSTAL MIS AMORES - CASMA; 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO DE SISTEMAS**

**AUTORA:**

**BACH. JENNI ELIZABETH YAIPEN AYASTA**

**ASESORA:**

**DRA. ING. MARÍA ALICIA SUXE RAMÍREZ**

**CHIMBOTE – PERÚ**

Con formato: Interlineado: sencillo

Con formato: Interlineado: sencillo

Con formato: Interlineado: sencillo

Con formato: Interlineado: sencillo

2019

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

MGTR. ING. CIP. JOSÉ ALBERTO CASTRO CURAY  
PRESIDENTE

MGTR. ING. CIP. JESÚS DANIEL OCAÑA VELASQUEZ  
SECRETARIO

MGTR. ING. CIP. CARMEN CECILIA TORRES CECLÉN  
MIEMBRO

DRA. ING. CIP. MARÍA ALICIA SUXE RAMÍREZ

**ASESORA  
DEDICATORIA**

A mis queridos padres José Yaipen Chumioque, Dominga Ayasta Chafloque por el apoyo mutuo, los buenos consejos para seguir adelante y lograr trazar mis metas con mucho éxito.

A mis hermanas, por compartir momentos hermosos e incondicionales, por sus consejos y siempre escucharme.

*Jenni Elizabeth Yaipen Ayasta*

## **AGRADECIMIENTO**

Expresar mi gratitud a nuestro Padre Celestial, por brindarme oportunidades en la realización de mis metas, poder culminar mis estudios y siempre guiarme donde yo vaya.

Como también agradecida con mi Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y los demás docentes por brindarme las enseñanzas necesarias para orientarme a la realización de mí proyecto de investigación.

Agradecer a la Dra. Maria Alicia Suxi Ramírez por su paciencia y desempeño en la asesoría de mi trabajo de investigación.

Gracias al personal del hostel Mis Amores, por facilitar la autorización, brindarme la información y tiempo necesario requerido para la recolección de datos requeridos y mis demás amigos que apoyaron para hacer posible la realización de la presente investigación.

*Jenni Elizabeth Yaipen Ayasta*

## RESUMEN

Esta tesis fue desarrollada bajo la línea de investigación, con la implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para mejora continua de la calidad de las MYPES del Perú, de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La metodología de investigación que tuvo fue un diseño no experimental de tipo descriptivo transversal y documental; con el apoyo del cuestionario que se realizó a la población, muestra fue de 10 trabajadores y 10 clientes concurrentes en el hostel “Mis Amores”, una vez aplicado el instrumento se dio como resultado en las diferentes dimensiones del trabajador como del cliente, que es necesario la mejora de los procesos control hotelero, para una mejora de la organización, por la pérdida de información que se llegó a obtener. Con el objetivo general de Realizar Implementar un Sistema de Información para el Control del hospedaje en el Hostel “Mis Amores” Casma, Estos resultados coinciden con las hipótesis específicas y en consecuencia con la hipótesis general; por lo que estas hipótesis quedan demostradas y aceptadas. Finalmente, la investigación queda debidamente justificada en la necesidad de realizar la implementación de un sistema de información para el control hotelero para la empresa investigada.

**Palabras clave:** Control de Hospedaje, Hostel, Sistema de control, Sistema de Información.

## **ABSTRACT**

This thesis was developed under the line of research, with the implementation of information and communication technologies (ICT) for continuous improvement of the quality of the MYPES of Peru, of the Professional School of Systems Engineering of the Catholic University of Los Angeles Chimbote. The research methodology he had was a non-experimental design of descriptive cross-sectional and documentary type; with the support of the questionnaire that was made to the population, it was 10 workers and 10 concurrent clients in the hostel "Mis Amores", once the instrument was applied, the result was the different dimensions of the worker and the client, which is necessary to improve the hotel control processes, for an improvement of the organization, for the loss of information that was obtained. With the general objective of Perform Implementing an Information System for the Control of the lodging in the hostel "Mis Amores" Casma, these results coincide with the specific hypothesis and consequently with the general hypothesis; so these hypotheses are proven and accepted. Finally, the research is duly justified in the need to implement an information system for hotel control for the company under investigation.

**Keywords:** Control System, Hosting Control, Hostel, Information System.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR -----	ii
DEDICATORIA -----	iii
AGRADECIMIENTO-----	iv
RESUMEN -----	v
ABSTRACT-----	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO-----	vii
ÍNDICE DE TABLAS -----	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS -----	xv
I. INTRODUCCIÓN-----	2
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA -----	65
2.1 Antecedentes-----	65
2.1.1 Antecedentes a nivel internacional -----	65
2.1.2 Antecedentes a nivel nacional-----	76
2.1.3 Antecedentes a nivel regional -----	98
2.2 Bases teóricas-----	114
2.2.1 Rubro de la Empresa -----	114
2.2.1.1 Los Hostales-----	124
2.2.1.2 Historia de los Hostales -----	124
2.2.1.3 Clasificación de Hostales -----	134
2.2.1.4 Estadísticas de Hostales -----	134
2.2.2 Relaciones con la Empresa investigada-----	164
2.2.2.1 Hostal Mis Amores-----	174
2.2.2.2 Historia-----	184
2.2.2.3 Objetivos organizacionales -----	184
2.2.2.4 Organigrama -----	194
2.2.2.5 Infraestructura tecnológica de la empresa investigada-----	204
2.2.3 Las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC)-----	214
2.2.4 Teoría relacionada con la Tecnología de la investigación -----	252
III. HIPÓTESIS -----	44
3.1 Hipótesis General -----	44
3.2 Hipótesis específicas-----	45

IV. METODOLOGÍA -----	4643
4.1 Tipo y nivel de la investigación -----	4643
4.2 Diseño de la investigación -----	4744
4.3 Población y Muestra -----	4744
4.4 Definición operacional de las variables en estudio -----	4946
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. -----	5148
4.5.1 Técnica -----	5148
4.5.2 Instrumentos -----	5148
4.6 Plan de análisis -----	5249
4.7 Matriz de consistencia -----	5350
4.8 Principios éticos -----	5552
V. RESULTADOS -----	5653
5.1. Resultados de la Dimensión Trabajador 1: Sistema de Trabajo Actual ---	5653
5.2. Resultados de la Dimensión Trabajador 2: Necesidad de implementar el sistema de control hotelero-----	6663
5.3. Resultado de la Dimensión Cliente 1: Sistema de Trabajo Actual -----	7673
5.4. Resultado de la Dimensión Cliente 2: Necesidad de implementar el sistema de control hotelero -----	8683
5.5. Resultado General en la Dimensión-----	9794
6.5.1 Resultado en General en la Dimensión 1: Sistema de trabajo Actual --	9794
6.5.2 Resultado en el General en la Dimensión 2: Necesidad de implementar el sistema de control hospedaje -----	10198
5.6. Análisis de resultado -----	105102
5.7. Propuesta de mejora-----	107104
6.7.1 Descripción de la metodología-----	107104
6.7.2 Diagramas del sistema -----	109106
6.7.3 Modelo de Requerimientos-----	116113
6.7.4 Presupuesto de Mejora -----	138135
6.7.5 Diagrama de Actividades de Mejora -----	139136
VI. CONCLUSIONES -----	140137
VII. RECOMENDACIONES -----	141138
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS -----	142139



<u>ANEXOS -----</u>	<u>146143</u>
<u>ANEXO NRO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES-----</u>	<u>147144</u>
<u>ANEXO NRO. 2: PRESUPUESTO -----</u>	<u>148145</u>
<u>ANEXO NRO. 3: CUESTIONARIO PARA EL TRABAJADOR-----</u>	<u>149146</u>
<u>ANEXO NRO. 4: CUESTIONARIO PARA EL CLIENTE-----</u>	<u>151148</u>
<u>JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR-----</u>	<u>II</u>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1: Perú: capacidad de la oferta hotelera, octubre 2016 número de establecimientos categorizados y no categorizados.....	<a href="#">141314</a>
Tabla Nro. 2: Infraestructura Tecnológica.....	<a href="#">201819</a>
Tabla Nro. 3: Cantidad Población.....	<a href="#">484546</a>
Tabla Nro.4: Matriz de operacionalización de la variable adquisición e implementación.....	<a href="#">494647</a>
Tabla Nro. 5: Elaborar el control a través de un cuaderno .....	<a href="#">565354</a>
Tabla Nro. 6: El proceso de registro del control de cliente es rápido.....	<a href="#">575455</a>
Tabla Nro. 7: Proceso de reservas es el adecuado .....	<a href="#">585556</a>
Tabla Nro. 8: Trabajo con la utilización de un sistema de control hotelero...	<a href="#">595657</a>
Tabla Nro. 9: Registro hotelero es ambiguo .....	<a href="#">605758</a>
Tabla Nro. -10: Permitirá aumentar la utilidad en el Hostal “Mis Amores”.....	<a href="#">615859</a>
Tabla Nro. -11: El de sistema de control hotelero en el Hostal “Mis Amores” se ahorrará tiempo .....	<a href="#">625960</a>
Tabla Nro. - 12: Pérdida de tiempo al emitir un comprobante.....	<a href="#">636061</a>
Tabla Nro. - 13: Seguridad y eficiencia de los reportes .....	<a href="#">646162</a>
Tabla Nro. 14: Información segura con método de registro actual del hospedaje	
Tabla Nro. -15: Beneficioso la implementación de un sistema de control del hospedaje .....	<a href="#">666364</a>
Tabla Nro. -16: Mejore las condiciones de control administrativo.....	<a href="#">676465</a>
Tabla Nro. -17: Mejoramiento con los procesos hoteleros en la entidad.....	<a href="#">686566</a>
Tabla Nro. - 18: Factibilidad del sistema control hotelero.....	<a href="#">696667</a>
Tabla Nro. - 19: Utilizar un control de Hospedaje.....	<a href="#">706768</a>
Tabla Nro. - 20: Permitirá aumentar la utilidad en el Hostal “Mis Amores”.....	<a href="#">716869</a>
Tabla Nro. - 21: Tipo de cliente a través del sistema de control de hospedaje ..	<a href="#">726970</a>
Tabla Nro. - 22: Emisión los reportes diarios a través del sistema de control hospedaje .....	<a href="#">737071</a>
Tabla Nro. - 23: Seguridad de funcionalidad en el sistema de control hotelero	<a href="#">747172</a>
Tabla Nro. - 24: Facilidad de ejecutar el sistema de control hotelero.....	<a href="#">757273</a>
Tabla Nro. - 25: Registro Actual.....	<a href="#">767374</a>
Tabla Nro. - 26: Estabilidad de información.....	<a href="#">777475</a>

Tabla Nro. - 27: Información de Datos .....	<u>787576</u>
Tabla Nro. - 28: Duplicidad de Información.....	<u>797677</u>
Tabla Nro. - 29: Servicio Actual .....	<u>807778</u>
Tabla Nro. - 30: Información Precisa.....	<u>817879</u>
Tabla Nro. - 31: Reserva de Hospedaje .....	<u>827980</u>
Tabla Nro. - 32: Utilizar Sistema Control de Hospedaje .....	<u>838081</u>
Tabla Nro. - 33: Satisfacción Reserva.....	<u>848182</u>
Tabla Nro. - 34: Registro Manual .....	<u>858283</u>
Tabla Nro. - 35: Mejoramiento del sistema .....	<u>868384</u>
Tabla Nro. - 36: Reestructuración de Proceso .....	<u>878485</u>
Tabla Nro. - 37: Rápido Registro.....	<u>888586</u>
Tabla Nro. - 38: Mejoramiento de Reservas .....	<u>898687</u>
Tabla Nro. - 39: Registro del Control Hospedaje .....	<u>908788</u>
Tabla Nro. - 40: Mejoramiento del sistema .....	<u>918889</u>
Tabla Nro. - 41: Permitir Ahorro de Tiempo .....	<u>928990</u>
Tabla Nro. - 42: Oportuna y Confiable .....	<u>939091</u>
Tabla Nro. - 43: Control de Hospedaje .....	<u>949192</u>
Tabla Nro. - 44: Página Web.....	<u>959293</u>
Tabla Nro. - 45: Ganancias Hospedaje .....	<u>969394</u>
Tabla Nro. - 46: Dimensión Trabajadores 1: Sistema de trabajo Actual .....	<u>979495</u>
Tabla Nro. - 47: Dimensión Clientes 1: Sistema de trabajo Actual.....	<u>989596</u>
Tabla Nro. - 48: Dimensión 1: Sistema de trabajo Actual .....	<u>999697</u>
Tabla Nro. -49: Dimensión Trabajadores 2: Necesidad de implementar el sistema de control hospedaje .....	<u>1019899</u>
Tabla Nro. - 50: Dimensión Clientes 2: Necesidad de implementar el sistema de control hospedaje .....	<u>10299100</u>
Tabla Nro. - 51: Dimensión 2: .....	<u>103100101</u>
Tabla Nro. - 52: Gestionar Reserva Habitación .....	<u>109106107</u>
Tabla Nro. - 53: Emitir Comprobante pago .....	<u>110107108</u>
Tabla Nro. - 54: Gestión Alquiler de habitación.....	<u>111108109</u>
Tabla Nro. - 55: Recargar cuenta por servicio .....	<u>112109110</u>
Tabla Nro. - 56: Requerimientos Funcionales .....	<u>116113114</u>

Tabla Nro. - 57: Requerimientos no funcionales .....	<a href="#"><u>117144115</u></a>
Tabla Nro. - 58: Caso de uso Iniciar Sesión.....	<a href="#"><u>118115116</u></a>
Tabla Nro. - 59: Registrar Acceso de Usuario .....	<a href="#"><u>120117118</u></a>
Tabla Nro. - 60: Registrar Cargo del Usuario .....	<a href="#"><u>121118119</u></a>
Tabla Nro. - 61: Registro de Cliente .....	<a href="#"><u>123120121</u></a>
Tabla Nro. - 62: Registro de Habitación .....	<a href="#"><u>124121122</u></a>
Tabla Nro. - 63: Registro de alquiler de habitación .....	<a href="#"><u>126123124</u></a>
Tabla Nro. - 64: Registrar Reserva de Habitación .....	<a href="#"><u>127124125</u></a>
Tabla Nro. - 65: Registrar Tipo de habitación .....	<a href="#"><u>129126127</u></a>
Tabla Nro. - 66: Registrar Ingreso Vehículo.....	<a href="#"><u>130127128</u></a>
Tabla Nro. - 67: Registrar comprobante de pago .....	<a href="#"><u>132129130</u></a>
Tabla Nro. - 68: Registrar Número de Piso.....	<a href="#"><u>133130131</u></a>
Tabla Nro. - 69: Estado de Habitación.....	<a href="#"><u>134131132</u></a>
Tabla Nro. - 70: Registrar Consumo del Cliente.....	<a href="#"><u>136133134</u></a>
Tabla Nro. - 71: Presupuesto de Mejora .....	<a href="#"><u>138135136</u></a>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro. 1: Evolución de los arribos a los establecimientos de hospedaje enero 2015-octubre 2016 (en miles) .....	<u>131212</u>
Gráfico Nro. 2: Fachada del hostel "Mis Amores" .....	<u>161515</u>
Gráfico Nro. 3: Organigrama del Hostel "Mis Amores" .....	<u>201818</u>
Gráfico Nro. 4: Características de las TIC.....	<u>232121</u>
Gráfico Nro. 5: Áreas de aplicación de TIC .....	<u>232121</u>
Gráfico Nro. 6: Niveles de Gestión en la Organización .....	<u>262424</u>
Gráfico Nro. 7: Usuario .....	<u>282626</u>
Gráfico Nro. 8: Usuario Sistemas .....	<u>282727</u>
Gráfico Nro. 9: logo Workbench .....	<u>323030</u>
Gráfico Nro. -10: logo Rational .....	<u>333131</u>
Gráfico Nro. -11: Componentes de un DF.....	<u>353333</u>
Gráfico Nro. -12: Modelo relacional.....	<u>373435</u>
Gráfico Nro. -13: Diagrama de Componentes .....	<u>383536</u>
Gráfico Nro. -14: Diagrama de actividades .....	<u>393637</u>
Gráfico Nro. -15: Diagrama de actividades .....	<u>403738</u>
Gráfico Nro. -16: Base de Datos .....	<u>424040</u>
Gráfico Nro. -17: Sistema de trabajo actual.....	<u>1009797</u>
Gráfico Nro. -18: Necesidad de implementar el sistema de control de Hospedaje	
Gráfico Nro. -19: Diagrama de caso de uso de negocio .....	<u>109106105</u>
Gráfico Nro. -20: Diagrama Modelo Objeto de Negocio Alquiler de .....	<u>113110110</u>
Gráfico Nro. -21: Diagrama modelo objeto de negocio Emitir Comprobante De .....	<u>114111111</u>
Gráfico Nro. -22: Diagrama modelo de objeto de negocio Recargar .....	<u>114111111</u>
Gráfico Nro. -23: Diagrama modelo de negocio Reserva de Habitación ...	<u>115112112</u>
Gráfico Nro. -24: Diagrama de actividades de caso de uso Reservas.....	<u>115112112</u>
Gráfico Nro. -25: Diagrama de actividades de caso de uso Alquiler de habitación	
Gráfico Nro. -26: Ingreso al Sistema .....	<u>119116116</u>
Gráfico Nro. -27: Modulo Menu / inicio sistema.....	<u>119116116</u>
Gráfico Nro. -28: Registro de Usuario.....	<u>121118118</u>
Gráfico Nro. -29: Detalle Usuario.....	<u>121118118</u>

Con formato: Sin Resaltar

Gráfico Nro. -30: Registro de Cargo.....	<a href="#"><u>122119119</u></a>
Gráfico Nro. -31: Registro y mantenimiento de Clientes .....	<a href="#"><u>124121121</u></a>
Gráfico Nro. -32: Detalle de Registro.....	<a href="#"><u>124121121</u></a>
Gráfico Nro. -33: Registro de habitación.....	<a href="#"><u>125122122</u></a>
Gráfico Nro. -34: Registro Habitación.....	<a href="#"><u>127124124</u></a>
Gráfico Nro. -35: Detalle Habitación.....	<a href="#"><u>127124124</u></a>
Gráfico Nro. -36: Reserva de Habitaciones .....	<a href="#"><u>128125125</u></a>
Gráfico Nro. -37: Detalle de Reserva Habitación .....	<a href="#"><u>129126126</u></a>
Gráfico Nro. -38: Tipo de Habitación .....	<a href="#"><u>130127127</u></a>
Gráfico Nro. -39: Registro de Vehículos .....	<a href="#"><u>131128128</u></a>
Gráfico Nro. -40: Detalle de Registro de Vehículos.....	<a href="#"><u>132129129</u></a>
Gráfico Nro. -41: Emisión de Comprobante .....	<a href="#"><u>133130130</u></a>
Gráfico Nro. -42: Detalle piso.....	<a href="#"><u>134131131</u></a>
Gráfico Nro. -43: Estado de Habitación.....	<a href="#"><u>135132132</u></a>
Gráfico Nro. -44: Diagrama de Clases.....	<a href="#"><u>137134134</u></a>
Gráfica Nro.- 45: Cronograma de Actividades.....	135

## **I. INTRODUCCIÓN**

En un entorno económico competitivo, como en la actualidad, las empresas necesitan disponer de un sistema de información que constituyan a un instrumento útil para controlar su eficiencia; es de necesidad la tecnológica donde el internet es fundamental en nuestras vidas, por ello las empresas requieren adaptarse a la tecnología para aumentar su competitividad y desarrollo. Ayudan a aumentar la productividad de los empleados y a optar por una mejor toma de decisiones (1).

Hoy por hoy las Tecnologías de Información han proporcionado beneficios derivados de implementación y uso, que necesariamente se traduce en un beneficio a sus usuarios. La dimensión funcional o nivel jerárquico que tienen las personas dentro de la empresa, es una posición dentro de la pirámide organizacional que permitirá establecer indicadores tales como: nivel de compromiso, liderazgo, poder, importancia del cargo, confianza, rol, entre otros; con la implementación de sistemas informáticos; en los últimos años han surgido varios productos con tecnologías modernas, no obstante la tendencia en las cadenas hoteleras es a tener un sistema de información, esta variedad implica utilizar métodos que contribuyan a la toma de decisiones en la selección del software más adecuado a las condiciones y necesidades de la organización (2)

Para llegar obtener un proceso rápido, adecuado y obteniendo una data de clientes en el Hostal “Mis Amores” se debe contar las tecnologías de información y comunicación, ante ello el hostal cuenta con internet y cada habitación tiene WIFI, pero no explotando al máximo el internet, la tecnología es de importancia dentro de cualquier organización, ante esta situación se hace de una necesidad un sistema informático para mejorar el control del Hostal “MIS AMORES” en la ciudad de Casma, el problema era visible al realizar los registros de alquiler de habitación de manera manual usando un cuaderno de apuntes; ocasionando tiempo de espera, redundancia de registros del cliente, no llegar a reconocer el tipo de cliente (cliente potencial, cliente eventual).

Otra de las problemáticas es al realizar una reserva que también se realiza en el cuaderno de apuntes, el personal sino se da cuenta de la reserva de habitación lo llegaría alquilar, ocasionando al cliente una insatisfacción del servicio porque su reserva está ocupada; y el personal al realizar el registro en el cuaderno de apuntes a veces no tiene una letra legible. De acuerdo a la problemática descrita planteamos el enunciado de la investigación: ¿De Qué manera la Implementación de un Sistema de Información para el Control del hospedaje en el Hostal “Mis Amores” - Casma; 2018, puede mejorar el control de registro?

Siendo el Objetivo General: “Realizar la implementación de un Sistema de Información de Control de hospedaje en el Hostal “MIS AMORES” - Casma; 2018”, para mejorar el control de registros.

Para lograr cumplir el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- 1 Identificar y analizar la información de la problemática para el desarrollo del sistema informático del Hostal “MIS AMORES”.
- 2 Diseñar una Base de Datos que permita almacenar los procesos y definir claramente el control del registro del cliente
- 3 Utilizar la metodología RUP para el desarrollo y ejecución del sistema.

En este informe de Investigación se justifica en los ámbitos:

Justificación Académica; se logró automatizar diferentes conocimientos académicos a través del tiempo de estudio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la carrera de sistemas, la cual me sirve para evaluar, optimizar escenarios planteados por las empresas en el campo de tecnología información y comunicación.



Justificación Operativa; considero diseñar un sistema informático para facilitar el control de entorno de trabajo, compartiendo información y recursos; mejorará la administración del Hostal “Mis Amores” al brindar a la empresa herramientas tecnológicas para posicionarse en el mercado.

Justificación Económica; permitirá reducir costos y tiempo, y tiempo también es dinero, al realizar un sistema informático para el Hostal “MIS AMORES” permitiendo un trabajo en menor tiempo dando un mejor servicio al cliente.

Justificación Tecnológica; es un primer paso importante para la actualización y estar acorde de la tecnología, ya que caracterizará los niveles de conocimiento y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación al trabajador del Hostal “MIS AMORES”.

Justificación Institucional; la empresa del Hostal Mis Amores necesita un soporte de información adecuado para el manejo de sus procesos actuales. Con el fin de optimizar recursos de la entidad para un mejor resultado de sus trabajadores; estar a la vanguardia de las demás empresas.

Abarcará un estudio de técnicas, se utilizará en la implementación de un sistema de control de registros a través de los requerimientos del hospedaje, como también al usar una metodología de desarrollo del software RUP, para el apoyo en el desarrollo del sistema; para su metodología de investigación usamos diseño documental, de tipo descriptivo, de campo. Cuantitativo- No experimental para identificar la problemática en la organización, realizando un diagnóstico del trabajo actual que se afronta, para obtener una información directa e inmediata, mejorando la efectividad, seguridad, rapidez, ante esto brindará un servicio de calidad. El alcance el sistema informático permite a los encargados como el gerente de la empresa controlar el registro de reservas y pagos de los servicios, para mejorar los procesos del hostal “MIS AMORES” a sus clientes, disminuyendo el tiempo de búsqueda de información y facilitar los reportes del control de registro clientes del hostal “S AMORES”.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes a nivel internacional**

En año 2016, Tonato E. y Vaca A. (3), realizó una tesis titulada “Análisis y diseño de una propuesta tecnológica para el hotel Manglaralto” ubicada en Guayaquil – Ecuador, la metodología de investigación fue diseño Método de desarrollo por Análisis estructurado. La metodología usada dio estabilidad en cada fase transcurrida como es la de Prototipo ya que consistía en un acercamiento directo con el usuario, en cada presentación del prototipo se realizaba modificaciones de ser necesario. De esta manera el usuario conocía el sistema y permitía conocer las observaciones del mismo; concluyendo la automatización de procesos incrementando la cantidad de huéspedes que se registran en temporada de playas. Se recomienda la implementación del sistema web, para mejorar los procesos internos del hotel.

En el año 2016, Cevallos W. (4), elaboró una tesis de nombre “Diseño de un Sistema Informático para el control de Reservas y Hospedaje en el Hotel Majestic” ubicada en Esmeralda – Ecuador, En esta investigación se utilizó la metodología de desarrollo de software RUP para describir los requerimientos y diseñar el modelamiento del sistema, ya que se adapta a las necesidades del cliente y es la metodología estándar más utilizada para el análisis; se utilizó el método analítico- sintético que estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual, luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral. Permitió mejorar la atención del hotel Majestic a sus clientes, disminuyendo el tiempo de búsqueda

de información y facilitando la generación de informes para la administración del hotel por tanto redundando en la mejora de los procesos más frecuentes: registro de reservaciones, registro de hospedaje, servicios de camarería y control del servicio de comida.

En el año 2015, Posso J. (5), se realizó una tesis titulada “Aplicación Web para la Gestión Hotelera, en el Hotel Sierra Norte”, ubicada en Ibarra – Ecuador; la metodología de desarrollo de software RUP facilitó el diseño de la Aplicación Web tanto en la definición de requerimientos como en el modelamiento de la solución, permitiendo ajustarse a las necesidades de los clientes. Permitió obtener una mayor rentabilidad a los propietarios y satisfacción a los clientes, para ello fue necesario conocer en forma detallada los procesos que se manejaban en el hotel con la finalidad de determinar las mejores herramientas que permitan la automatización de los mismos. Es recomendable capacitar al personal que utilizará el sistema, con el fin de darle un uso adecuado a la aplicación web, contando como soporte el manual de usuario.

### **2.1.2 Antecedentes a nivel nacional**

Según la autora, Anchea E. (6), realizó una investigación titulada “Implementación de un sistema informático para el control hotelero del hospedaje Manantial” en la ciudad de Tumbes, realizada en la universidad ULADECH, en el año 2016; para la investigación uso un tipo de metodología de tipo RUP con la finalidad de determinar la viabilidad del proyecto, llevará a cabo el tipo de investigación será Descriptiva-Aplicada-No-Experimentada ya que el diseño que rige la investigación descriptiva de una sola casilla, se aplicó a una base de datos que permite buscar cada registro de clientes con su tipo de reserva con un orden específico, monto total de lo consumido. M=> O, donde M= muestra; O =observación; un sistema informático dentro

de la empresa con el resultado obtenido logró mejorar el control hotelero del hospedaje “Manantial” mejorando el proceso de toma de decisiones; concluye que en los sectores de trabajo dentro de esta organización se desarrolla con el fin de mejorar la productividad y el rendimiento del hospedaje “Manantial”.

Según Cava O. y Cerna A. (7), se realizó una investigación titulada “Sistema Web para la gestión de reservas de habitación en el Hostal Villacerna Balneario de Huanchaco” en la ciudad de Trujillo, realizada en la Universidad Privada del Norte, en el año 2016; La metodología utilizada para el desarrollo de este proyecto fue RUP, apoyada del lenguaje de modelado unificado (UML), con las tecnologías para el desarrollo ASP.NET MVC4 y el gestor de base de datos SQL Server 2012; los resultados obtenidos en esta tesis permitieron obtener un 90% en su nivel de Operabilidad, un 94% en su nivel de funcionalidad, el tiempo de reserva mejoró en un 40.3% y mejoró en un 56% el nivel de satisfacción del huésped. Permitió reducir el tiempo de espera al realizar una reserva, aumentar el nivel de satisfacción del huésped.

Según el autor, Palacios M. (8), se realizó una investigación titulada “Modelamiento de un sistema de Gestión para la sociedad Hotelera IRPE S.A.C.”, en la ciudad de Tumbes, realizada en la universidad ULADECH, en el año 2015 para la investigación uso un tipo de metodología de tipo RUP. La presente investigación se clasifica como descriptiva y de corte transversal porque se analizarán las variables en un periodo de tiempo determinado en el año 2015. El diseño es descriptivo porque el objetivo es examinar y describir la variable Modelamiento de un Sistema de Gestión para la Sociedad Hotelera IRPE. S.A.C. De acuerdo a la naturaleza de la investigación reúne por las características de un estudio descriptivo debido a que se describe el contexto como tal y como fue observado, es decir de manera

objetiva definiendo los problemas y aplicando su solución; el resultado obtenido de la presente investigación se concluye que: si resulta beneficioso el Modelamiento de un Sistema para la Sociedad Hotelera IRPE. S.A.C. en Tumbes en el año 2015 con lo que queda demostrado que la hipótesis principal es aceptada. Se sugiere que la Sociedad Hotelera IRPE S.A.C. tenga a bien considerar el modelamiento de un sistema, así como el uso de herramientas tecnológicas similares a las descritas en la investigación, para que se logre mejorar los procesos hoteleros que se brindan, permitiéndoles tener un resguardo de información.

### **2.1.3 Antecedentes a nivel regional**

Según el autor Cruz G. (9), se realizó una investigación Titulada “Implementación web site, full responsive Design con Html5 para hoteles” en la ciudad de Huaraz, realizada en la universidad ULADECH, en el año 2015, se usó una metodología RUP tipo descriptiva de nivel cuantitativo, de diseño no experimental. Es decir la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir la población contrastar estadísticamente algunas relaciones entre variables de su interés, si el cuestionario es la técnica o instrumento utilizado, la metodología de encuestas es el conjunto de pasos organizados para su diseño y administración y para la recogida de los datos obtenidos. Logrando efectuar la propuesta planteada del web site, con la finalidad de dar conocer los servicios y bondades de cada hotel en la ciudad de Huaraz. Recomienda Capacitar constantemente a los empleados del hotel que administrará, el sitio web para su buen funcionamiento y rendimiento.

[Según](#)

~~el~~

~~el Sistema Informático se aplicó la metodología software RUP~~

Según Sarmiento B. (11), realizó una investigación titulada

“Aplicación web para mejorar la gestión hotelera en el hostel Eros -

Chimbote”, Se desarrolló la metodología de diseño de investigación

es no experimental, de tipo descriptivo de corte transversal. La

población es de 5 trabajadores de la empresa, utilizando herramientas

apropiadas. Se logró plasmar el aplicativo web mejorando la calidad

de servicio, reducción el tiempo de espera y mejora de la

administración; recomienda capacitar constantemente a los usuarios,

para que se haga un manejo adecuado de los sistemas de información.

~~se desarrolló en el periodo de cuatro meses, se basó en el estudio y la~~

Con formato: Sin Resaltar

Con formato: Sin Resaltar

Con formato: Sin Resaltar

Con formato: Sin Resaltar

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 Rubro de la Empresa

Por su actividad económica la entidad Hostal Mis Amores se cataloga como una entidad de comercio de hotelería, es una actividad mercantil de venta de servicios de alojamiento y gastronomía. Características básicas: prestación de servicios mediante contrato de hospedaje día a día con un plazo inferior a 30 días o a través del sistema de tiempo compartido; servicio de recepción, botones y camarera, habitaciones debidamente dotadas, con baño privado, áreas sociales, restaurante, bar y servicios complementarios de acuerdo con su ubicación

geográfica y requerimientos del usuario (12) .

#### **2.2.1.1 Los Hostales**

Hostal del latín hospitalis, se trata de un albergue juvenil que suele caracterizarse por el bajo precio de las habitaciones, camas o literas y promover el intercambio cultural y social entre los huéspedes, como también brindar un conjunto de servicios básicos que los mismos deben pagar (13).

#### **2.2.1.2 Historia de los Hostales**

Se pudo recopilar que fue Richard Schirrmann, profesor alemán, quien origino el movimiento hostelero, a principios del siglo XX entre los años 1908 y 1912. El profesor solía realizar viajes por el campo, en un pueblo minero de la zona, con sus alumnos para estar en contacto con la naturaleza; y atraído por el contacto con la misma y los beneficios que esta aportaba, surgió la idea de fundar un albergue para motivar e incitar a otros jóvenes a viajar y apoyar la integración con viajeros de diferentes partes del mundo. Así fue como Schirrmann inauguró el primer hostal del mundo; que comenzó a funcionar en un castillo reconstruido en Altena, Alemania. Años después este personaje fundó la Asociación Alemana de Albergues para jóvenes la cual hoy se conoce como Hostelling International, para luego, este movimiento expandirse en toda Europa y en el resto del mundo entre los años 30 y 50. En la actualidad los hostales pueden incluir habitaciones privadas con baño, y a mejores precios que un hotel, manteniendo todos los beneficios de la integración que ofrece un hostal como excursiones y actividades organizadas por el hostal, salas de juego, living o salas con TV, DVD,

cocinas compartidas donde probar comidas de diferentes partes del mundo, bibliotecas etc. (14).

### **2.2.1.3 Clasificación de Hostales**

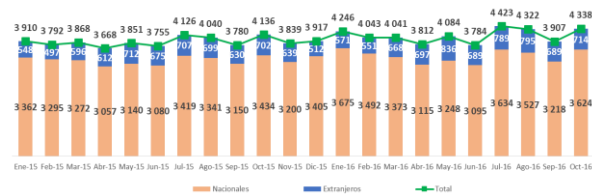
Los hostales se clasifican en las categorías de estrellas, de 5, 4 y 3 estrellas tienen departamentos; 2 estrellas tienen ascensores; 1 estrella no cuenta con ascensores; dentro de ello también a los tipos de habitación; con baño incluido, un teléfono, un despertador, un televisor, y conexión inalámbrica a Internet. Además, los mini-bares (que incluyen a menudo un refrigeradoras pequeñas) pueden proveer de comida y bebidas, también pueden contener bebidas y lo necesario. En la cuales existen diferentes clases de habitación para distintas clases de clientes clasifica de acuerdo con sus necesidades, categoría, tarifas diarias que pueda pagar, servicios básicos y complementarios.

### **2.2.1.4 Estadísticas de Hostales**

La estadística en Perú respecto a los hostales según su categoría en los indicadores; Durante el mes de enero-octubre 2016 los arribos a los establecimientos de hospedaje sumaron 41 000 176 cifra que representó un aumento de 5,3%, con respecto a enero octubre 2015, cuando llegaron 38 927 561 huéspedes a los establecimientos de hospedaje (15).

Gráfico Nro. 1: Evolución de los arribos a los establecimientos de hospedaje enero 2015-octubre 2016 (en miles)





Fuente: Estadística mensual de Turismo para establecimientos de hospedaje (16).

Durante el mes de octubre 2016 arribaron 4 338 414 huéspedes a los establecimientos de hospedaje, lo que representó un crecimiento de 4,9% con respecto al mismo mes del año 2015, cuando arribaron 4135933 huéspedes. En el periodo enero-octubre 2016 los arribos a los establecimientos de hospedaje sumaron 41 000 176 cifra que representó un aumento de 5,3%, con respecto a enero - octubre 2015, cuando llegaron 38 927 561 huéspedes a los establecimientos de hospedaje (15).

Tabla Nro. 1: Perú: capacidad de la oferta hotelera, octubre 2016 número de establecimientos categorizados y no categorizados.

	Octubre		Enero-octubre	
	2015 (Unid.)	2016 (Unid.)	2015 (Unid.)	2016 (Unid.)
<b>OFERTA DE ESTABLECI MIENTOS</b>	<b>19 419</b>	<b>19 589</b>	<b>19 184</b>	<b>19 516</b>
Categorizados				
5 estrellas	44	49	43	48

4 estrellas	82	87	76	84
3 estrellas	754	797	745	767
2 estrellas	1 364	1 412	1 379	1 361
1 estrella	391	391	388	389
Albergues	68	70	61	64
Ecolodges	5	4	6	5
No categorizados	16 711	16 779	16 487	16 799
<b>OFERTA DE HABITACIONES</b>	<b>256 456</b>	<b>263 897</b>	<b>249 314</b>	<b>257 538</b>
Categorizados				
5 estrellas	5 478	5 818	5 262	5 602
4 estrellas	6 708	6 965	6 012	6 747
3 estrellas	22 067	23 749	21 693	22 629
2 estrellas	29177	31 055	29 359	29 382
1 estrella	6 930	7 050	6 766	7 053
Albergues	991	1 163	886	973
Ecolodges	129	119	149	129
No categorizados	184 976	187 978	179 187	185 024
<b>OFERTA DE PLAZAS-CAMA</b>	<b>444 503</b>	<b>461 360</b>	<b>432 441</b>	<b>446 950</b>
Categorizados				
5 estrellas	10 228	10 875	10 005	10 444
4 estrellas	13 125	13 533	11 748	13 061
3 estrellas	41 354	44 325	40 791	42 236
2 estrellas	51 266	54 795	51 590	51 515
1 estrella	11 798	12 053	11 478	12 003
Albergues	2 433	2 752	2 138	2 363

Ecolodges	278	258	322	277
No categorizados	314 021	322 769	304 369	315 051

Fuente: Estadística mensual de Turismo para establecimientos de hospedaje (16)

### 2.2.2 Relaciones con la Empresa investigada

Gráfico Nro. 2: Fachada del hostel "Mis Amores"



Fuente: Elaboración Propia

Rubro	Servicios en hotelería
Nombre	Hostal "Mis Amores"
RUC	10456622335

Representante Legal: Jacquelin Diana Infantes Coral

Dirección: El hostel "Mis Amores" se encuentra ubicado en la Avenida Túpac Amaru Mz. C lote 36 en la Ciudad de Casma, dedica a brindar servicios de hospedaje, así mismo ofrece a sus clientes seguridad permanente, con sistema de cámaras de seguridad, internet inalámbrico, aire acondicionado, atención las 24 horas para una mejor comodidad de sus usuarios.

#### **2.2.2.1 Hostal Mis Amores**

Es una empresa privada del rubro servicio de hotelería, orientada a prestar servicios de hospedaje las 24 horas del día,

adiciona el servicio de cochera para un público en general; el hostel conformada por un Gerente, administrador, recepcionista, contabilidad, personal de limpieza, mucama, fontanero con el objetivo de mejorar el servicio y comodidad hacia los clientes.

En la actualidad está mejorando su estructura como el servicio en brindar al cliente, de forma competitiva e innovadora estando al margen del mercado (17).

#### **2.2.2.2 Historia**

En los últimos años se ha visto una gran inversión en los últimos años, Tal la demanda de hospedajes por este motivo, que apunta a tener un crecimiento sostenido de 30% anual para el próximo lustro, que muchos de los hostales al interior del país que habían sido construidos bajo un esquema de negocio de estadía por horas o para turismo de ocio, están variando su oferta por la llegada de emprendedores que vienen cada semana o 15 día a hacer negocios en el lugar. Inclusive cambiando su infraestructura para satisfacer la demanda: Salitas de reunión, servicio telefónico y salas de eventos año 2016, la Sra. Jacquelin Diana Infantes Coral decidió invertir por el desarrollo turístico en la ciudad de Casma, es así donde decidió poner en marcha la empresa hotelera que brinde servicios de hospedaje, por ello decidió emplear en la edificación del hospedaje, para luego comenzar a brindar dichos servicios (17).

#### **2.2.2.3 Objetivos organizacionales**

##### **Visión**

Ser una empresa líder en el sector turismo, comprometida con el desarrollo sostenible del turismo.

### **Misión**

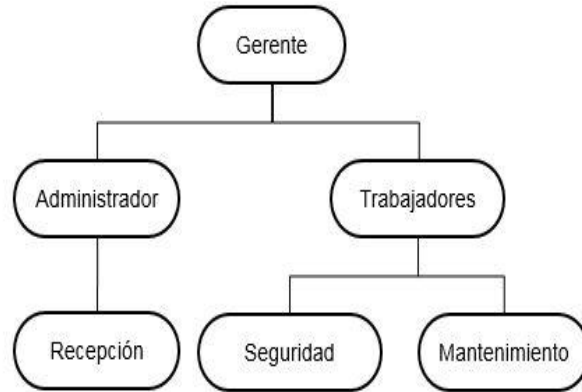
Estamos dedicados a la prestación de servicios buscamos superar las expectativas de nuestros visitantes; brindándoles servicios de alta calidad, con una infraestructura buena, personal capacitado y competente.

### **Objetivos Estratégicos**

- Trabajar para renovar y mejorar la atención y el servicio, hacia los Clientes con una buena comodidad.
- Liderar su posición un Hostal líder en la ciudad en su ocupación, tarifa, promedio calidad de sus servicios de hospedaje, alimentos y bebida

#### **2.2.2.4 Organigrama**

Gráfico Nro. 3: Organigrama del Hostal "Mis Amores"



Fuente: Elaboración Propia

### 2.2.2.5 Infraestructura tecnológica de la empresa investigada

Tecnología Información y Comunicación que utiliza la empresa investigada

Tabla Nro. 2: Infraestructura Tecnológica

Nombre	Hardware	Software
Computadora	pantalla de 17,3 Disco duro de 500 GB a 5400 rpm con interfaz • Memoria RAM de 4 GB • Teclado QWERTY	WINDOW 8 Avast Antivirus Microsoft Office Navegador Chrome
Laptop	Procesador Intel® Core™ i3 de 2da	Sistema operativo* Windows 8

	generación Cuenta con caché de 3MB L3 y con un rendimiento de procesamiento de 4 vías inteligente para un funcionamiento HD de alta calidad	Avast Antivirus Microsoft Office Navegador Chrome
Impresora	4DX94A Color Blanco	Compatible Sistemas Operativos compatibles: Windows 10,8.1,8, Vista,XP,Server
Equipos de Computo	Switch Router	

Fuente: Elaboración Propia

### 2.2.3 Las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC)

Las tecnologías de información y comunicación han sido definidas como sistemas tecnológicos mediante los que se recibe, manipula y procesa información, facilitando la comunicación (18). Señalando las nuevas TIC (Tecnología de Información y Comunicación) constituyen herramientas fundamentales facilitando el acceso al conocimiento y potenciar las capacidades de innovación para la mejora continua en las organizaciones del Perú.

- Características de las TIC



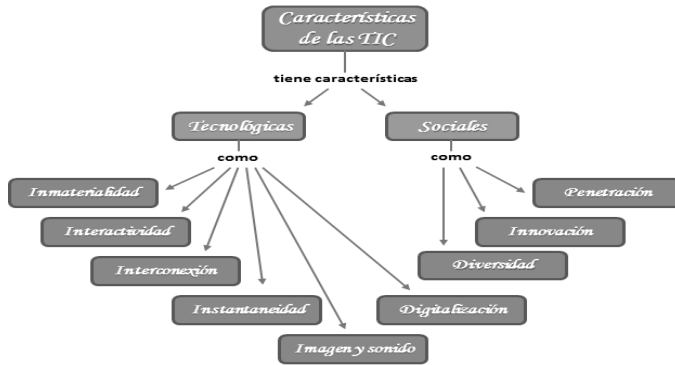
Tienen como características principales las siguientes: Son de carácter innovador y creativo, pues dan acceso a nuevas formas de comunicación (19).

- Inmaterialidad
  - Interactividad
  - Interconexión
  - Instantaneidad
  - Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido
  - Digitalización
  - Penetración en todos los sectores
  - Innovación
  - Diversidad
- Áreas de aplicación en las tecnologías informáticas y comunicación

Las tecnologías informáticas y comunicación (TIC) hoy en día son parte de herramientas para el desarrollo e innovación de las organizaciones; por ello se aplican en las diferentes áreas de trabajo, como en nuestra vida cotidiana. Aplicación de tecnología de la información y la comunicación en las guerras, en la política usan en las campañas electorales para contar los votos y saber los resultados; en la administración usan sistemas de control para guardar la información en las diferentes organizaciones; en las empresas en todos lados desde dar hasta usar servicios online, mejorando la calidad, el control, la comunicación; entre otros beneficios; en la educación acceso a la tecnología por medio de enciclopedias en las aulas de clases; en la vida cotidiana en todas partes de diferentes clases, como enviar un mensaje en segundos a través del celular; en la diversión escuchar música, redes sociales

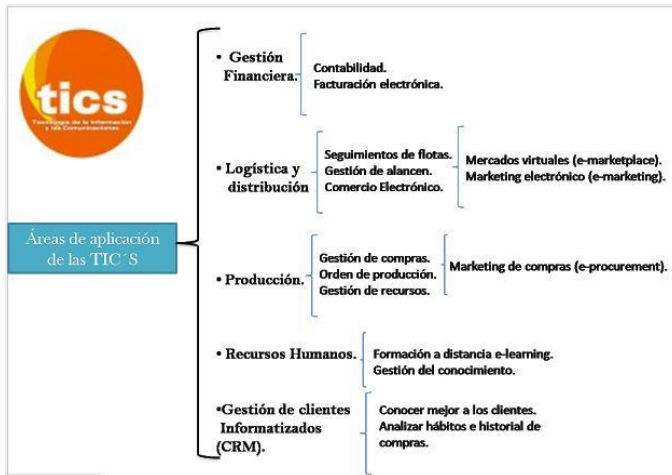
y también en los parques de diversiones (20).

Gráfico Nro. 4: Características de las TIC



Fuente: Sarcos F. (21)

Gráfico Nro. 5: Áreas de aplicación de TIC



Fuente: Palacios F. (22)

- Evolución de las TIC

Hace más de cien años Alfred Marsahall (1800) escribió la optimización se realizará en las empresas y advirtió que el uso de las nuevas tecnologías una densa e intensa interacción entre las naciones (aldea global); 1988 Bairoch, que la televisión sería muy importante en todo el mundo, hoy en día lo es; en los años 90 empezó el medio más poderoso el Internet donde empieza el cambio para entidades como para todos; Carnicross (1997) y Quah(2000) han definido como la muerte de las distancias geográficas. El tic ha impactado en los sectores industriales, el acceso a nuevos mercados, nuevos niveles de competitividad.

- Principales TIC existentes

El Hostal cuenta con WIFI en las habitaciones a los clientes lo llegan adquirir servicios ingresan para realizar consultas. Así mismo para brindar la mayor seguridad la empresa hotelera cuenta con un sistema de video vigilancia, el cual está en funcionamiento las 24 horas del día, donde quedan registrados los movimientos del personal y los clientes que ingresan a la entidad.

- Ventajas de las TIC

El beneficio de las TIC dependerá, en gran medida, de cómo las use una determinada comunidad y cuánta importancia les otorgue en su desarrollo.

- Las TIC aplicables o más utilizadas en empresas similares a la de la investigación

Monge R., Alfaro C. y Alfaro J. (23), en su libro TIC's en las PYMES de Centroamérica se hace importancia los beneficios de hacer negocios basados en el uso de las tecnologías de la

información y la comunicación constituye la piedra angular del análisis del proceso de adopción de TIC por parte de las PYMES; al invertir recursos para alcanzar un nivel de adopción alto, suele ser visible a corto plazo los costos de beneficios esto se resume en: costos versus beneficios, se recupera de manera visible y corto tiempo la inversión (23); en el libro nos da el alcance de mejoras para una mayor inversión en las empresas a través de las tecnologías para un costo rápido de recuperar.

#### **2.2.4 Teoría relacionada con la Tecnología de la investigación**

##### **- Sistemas**

Es un módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí. El concepto se utiliza tanto para definir a un conjunto de conceptos como a objetos reales dotados de organización.

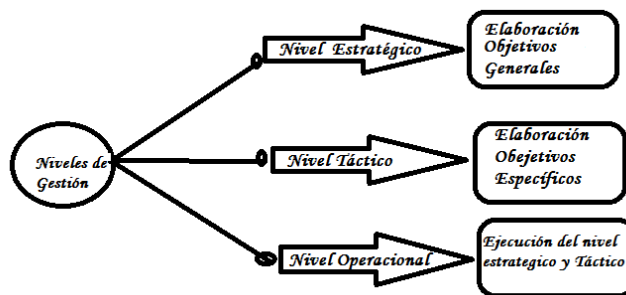
##### **- Sistemas de información**

Se definen como el grupo formal de sucesiones, que operan con un grupo estructurado de datos estructuradas de acuerdo con las necesidades de la entidad; selecciona, procesa y asigna parte de la información necesaria para la operación de la empresa y para las actividades de dirección de control, apoyando la toma de decisiones necesarias para ejercer las funciones y desarrollar los negocios de la entidad del convenio a su habilidad (24).

##### **- Tipos de Sistemas de Información**

Las personas que interactúan en entidades públicas o privadas desempeñando trabajos en diferentes niveles como: nivel operacional, nivel táctico o de gestión, nivel estratégico o ejecutivo (25).

Gráfico Nro. 6: Niveles de Gestión en la Organización



Fuente: Elaboración Propia

- El sistema Estratégico

Su función primordial no es apoyar la automatización de procesos operativos ni proporcionar información para apoyar la toma de decisiones. Estos pueden desarrollarse in house, es decir, dentro de la organización, por lo tanto, no pueden adaptarse fácilmente a paquetes disponibles en el mercado; pero típicamente su forma de desarrollo es con base a incrementos y a través de su evolución dentro de la organización; se inicia un proceso o función en particular y a partir de ahí se van agregando nuevas funciones o procesos.

Su función es lograr ventajas de los competidores no posean, tales como ventajas en costos y servicios diferenciados con clientes y proveedores. En este contexto, los Sistemas Estratégicos son

creadores de barreras de entrada al negocio; brindando ventajas sobre un banco que no posee tal servicio. Si un banco nuevo decide abrir sus puertas al público, tendrá que dar este servicio para tener un nivel similar al de sus competidores. Apoyan el proceso de innovación de productos y procesos dentro de la empresa, debido a que buscan ventajas (27).

- Sistema Apoyado a la toma de Decisiones

Los Sistemas Apoyado a la toma de Decisiones como principales características de estos sistemas son las siguientes: Suelen introducirse después de haber implantado los Sistemas Transaccionales más relevantes de la empresa, ya que estos últimos constituyen su plataforma de información.

- La información que generan sirve de apoyo a los mandos intermedios y a la alta administración en el proceso de toma de decisiones.

- No suelen ahorrar mano de obra. Debido a ello, la justificación económica para el desarrollo de este sistema es difícil, ya que no se conocen los ingresos del proyecto de inversión.

- Suelen ser Sistemas de Información interactivos y amigables, con altos estándares de diseño gráfico y visual, ya que están dirigidos al usuario final.

- Apoyan la toma de decisiones que, por su misma naturaleza son repetitivas y de decisiones no estructuradas que no suelen repetirse. Por ejemplo, un Sistema de Compra de Materiales que indique cuándo debe hacerse un pedido al proveedor o un Sistema de

Simulación de Negocios que apoye la decisión de introducir un nuevo producto al mercado.

- Este tipo de sistemas puede incluir la programación de la producción, compra de materiales, flujo de fondos, proyecciones financieras, modelos de simulación de negocios, modelos de inventarios, etcétera (28).

- Usuarios de Sistemas

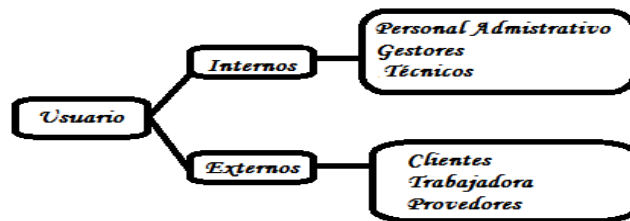
Son aquellas personas que utilizan los sistemas de información de una forma regular para capturar, introducir, validar, transformar y almacenar datos e información. Entre todos los grupos que participan en el desarrollo de un sistema de información, como también restringir permisos a los usuarios dependiendo su cargo (26).

Gráfico Nro. 7: Usuario



Fuente: Fechez J. (26)

Gráfico Nro. 8: Usuario Sistemas



Fuente: Elaboración Propia

[Página Web](#)

- ~~Definición del S~~ sitio web

Un sitio web es un conjunto de páginas web relacionadas entre sí, una página web tanto el fichero que contiene el código HTML como todos los recursos que emplean en la página (imágenes, sonidos, códigos JavaScript, etc.). Un sitio Web en informática, Word Wide Web o Red global mundial es un sistema de documentos de hipertextos o híper medios enlazados y accesibles a través de Internet. Fue creada en 1989 Tim Bernés y Robert Cailliau, desarrollando los estándares y lenguajes, la visualización de una página Web se inicia tecleando la URL de la página en el navegador o siguiendo un enlace de hipertexto (29). Todo sitio web se suelen dos páginas especiales: la página inicial (página entrada) se emplea y la página principal (página de menú).

- Definición del sitio web estático

Es aquella que está compuesta de una serie de archivos que tienen el código HTML que constituye la página en sí, visualizando los textos, imágenes, videos, etc., conformando el contenido de la página; los archivos se almacenan en el servidor de Hosting en formato HTML junto con los archivos de imágenes (comúnmente en formato jpg, gif o png) y los videos y demás contenido del sitio. Para modificar este



tipo de página los archivos deben ser descargados del servidor con algún software para este fin (como los clientes FTP), utilizando un programa de edición de páginas web como el Dreamweaver, Netbeans, grabados y subidos nuevamente al servidor. Este proceso de edición requiere manejar una serie de programas que se deben tener instalados en la PC y requieren de una serie de conocimientos y habilidades para el uso correcto de estos programas. Por lo general la edición de este tipo de páginas la realizan los diseñadores y desarrolladores web dedicados a estas labores. La mayoría de personas que contrata este tipo de páginas para su negocio o empresa suele modificar el contenido muy esporádicamente debido a que cada modificación requerirá de los servicios de la persona que desarrollo la web o alguna otra que se dedique a dar estos servicios, lo que implica un costo por cada modificación (30).

- Página Web Dinámica:

La construcción de página web dinámicas haciendo uso de otros lenguajes de programación, siendo el más utilizado el PHP, con lo cual podemos definir las funciones y características que se deben cumplir de acuerdo con nuestras necesidades; desarrollándose diseños web requieren mayor complejidad a la hora de crearlos, necesitan de conocimientos específicos en lo que concierne a lenguajes de programación, como así también la creación y gestión de una base de datos, son sitios actualizables periódicamente y en los cuales se reflejan las elecciones o acciones del usuario en cualquier momento (31). La gran ventaja con la que operan estos diseños web son la dinámica y servicio que brindan a través de la programación de aplicaciones específicas para cada empresa y target de clientes, proporcionando de esta manera sitios web agradables y útiles al momento de visitarlos.

- Herramienta Workbench

Es una herramienta visual de diseño de bases de datos. Beckam C. (1971) que integra desarrollo de software, administración de copia de seguridad, diseño, creación y mantenimiento para el sistema de base de datos MySQL. Aparte de modelado de base de datos física que cuenta con un editor de SQL y un servidor de base de datos Interfaz de administración, en sustitución de la antigua MySQL GUI Bundle herramientas (32).

Ventajas:

- Las operaciones se realizan con una velocidad notable.
- Fácil configuración y gestión.
- Multiplataforma.
- Bajos costos de mantenimiento.

Características

- Probado con un amplio rango de compiladores diferentes.
- Funciona en diferentes plataformas, “Sistemas operativos que MySQL soporta”.
- Proporciona sistemas de almacenamiento transaccional y no transaccional.
- Relativamente sencillo de añadir otro sistema de almacenamiento, es útil si desea añadir una interfaz SQL para una base de datos propia.
- Un sistema de reserva de memoria muy rápido basado en threads.
  
- Las funciones SQL están implementadas usando una librería altamente optimizada y deben ser MySQL, los servidores

Windows soportan conexiones con memoria compartida si se inicializan con la opción - shared-memory.

Gráfico Nro. 9: logo Workbench



Fuente: MySQL Workbench (32)

#### Casos de Éxitos

Big Fish Games es un líder mundial en la industria de los juegos en línea, con más de 25 millones de cuentas de clientes únicas y más de 2.5 millones de visitantes por mes. MySQL le permitió a Big Fish Games hacer crecer rápidamente su negocio con menores costos y requisitos de hardware, y se ha ampliado con la empresa a medida que se ha convertido en un líder de la industria. Con MySQL Query Analyzer, Big Fish Games pudo identificar y analizar códigos SQL problemáticos y triplicó el rendimiento de su base de datos en tres días, en lugar de semanas (33).

#### - Rational Rose

Es actualmente conocida como una familia de software de IBM para el despliegue, diseño, construcción, pruebas y administración de proyectos en el proceso de desarrollo de software. Se utiliza para modelar un sistema antes de proceder a construirlo.

- Ventana de documentación, para manejar los documentos del ítem seleccionado en cualquiera de los diagramas.
- Barra de herramientas Standard, para acceder rápidamente a las acciones comunes a ejecutar para cada uno de los diagramas del modelo.
- Barra de herramientas Diagrama, muestra el conjunto de herramientas disponibles para el diagrama activo.
- Ventana de Diagrama, que permite desplegar y editar cualquiera de los diagramas UML.
- Barra de Estado, que muestra el programa de la carga del modelo, el estado de lectura/escritura del elemento seleccionado, y otros datos de utilidad.

Gráfico Nro. 10: logo Rational



Fuente: Rational-rose (34)

- Lenguaje de Modelo Unificado (UML)

Lenguaje de Modelado Unificado (UML, siglas de Unified Modeling Language) es el lenguaje de modelado de sistemas de software más conocido, utilizado en la actualidad; aun cuando todavía no es un estándar oficial, está respaldado por el OMG

(Object Management Group). Es un lenguaje gráfico para visualizar, especificar, construir y documentar un sistema de software. UML ofrece un estándar para describir un plano del sistema (modelo), incluyendo aspectos conceptuales tales como procesos de negocio y funciones del sistema y aspectos concretos como expresiones de lenguajes de programación esquemas de base de datos y componentes de software reutilizables.

#### - Diagrama definición

Un diagrama es un gráfico que representa un proceso o refleja relaciones entre datos números que han sido tabulados previamente. En la vida cotidiana, observamos este tipo de gráficos muy a menudo, puesto que se utilizan en clases de estudio, en presentaciones de instituciones e incluso el periodismo (sobre todo el de investigación) hace un uso intensivo de este tipo de “recurso” para mostrar procesos o datos numéricos.

#### - Diagrama Flujo

Un diagrama de Flujo representa la esquematización gráfica de un algoritmo, el cual muestra gráficamente los pasos o procesos a seguir para alcanzar la solución de un problema. Es importante que el Diagrama de flujo muestre el sistema como una red de procesos funcionales conectados entre sí, permitiendo describir el movimiento de los datos a través del sistema.

Gráfico Nro. 11: Componentes de un DF



Fuente: Salazar A. (35).

- Diagrama Entidad-Relación (DER)

El DER es un modelo de datos propuesto por Peter Chen en los años setenta y luego ampliado por otros autores para el diseño de sistemas de bases de datos relacionales con el propósito de representar objetos de datos y sus relaciones a través de una simbología básica. Un objeto de datos es toda idea del sistema que puede caracterizarse por medio de una serie de atributos y que se relaciona con otras figuras.

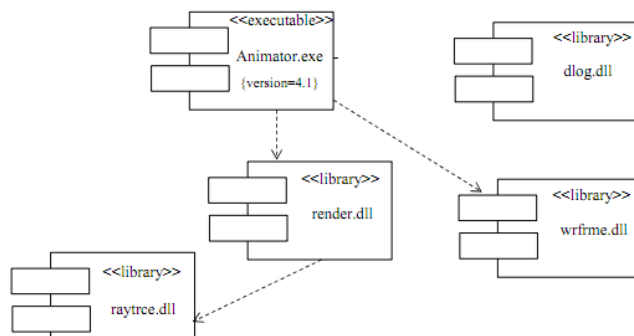
Una relación es un vínculo relevante entre objetos de datos. Un atributo describe a los objetos de datos y son usados para nombrar y explicar las ocurrencias de un objeto de datos y para referir a otra ocurrencia de otro objeto (Pressman, 2002).



- Diagrama de componentes

Representa la separación de un sistema de software en componentes físicos (por ejemplo, [.dll](#) archivos, cabeceras, módulos, paquetes, etc.) y muestra las dependencias entre estos componentes. Debido a que estos son más parecidos a los diagramas de casos de usos estos son utilizados para modelar la vista estática de un sistema. Muestra la organización y las dependencias entre un conjunto de componentes. No es necesario que un diagrama incluya todos los componentes del sistema, normalmente se realizan por partes. Cada diagrama describe un apartado del sistema.

Gráfico Nro. 13: Diagrama de Componentes



Fuente: Medina S. (38)

- Diagrama de objetos

Son utilizados durante el proceso de análisis y diseño de los sistemas informáticos en la metodología UML. Se puede considerar un caso especial de un diagrama de clases en el que se muestran instancias específicas de clases (objetos) en un momento particular del sistema. Los diagramas de objetos utilizan un subconjunto de los elementos

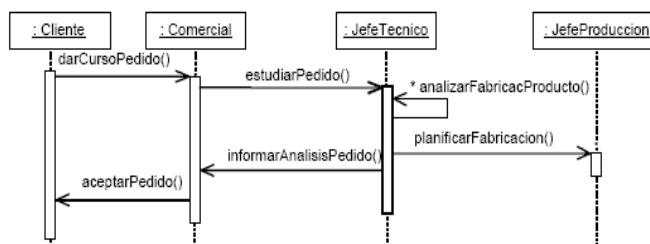


de un diagrama de clase. Los diagramas de objetos no muestran la multiplicidad ni los roles, aunque su notación es similar a los diagramas de clase. Una diferencia con los diagramas de clase es que el compartimiento de arriba va en la forma, Nombre de objeto: Nombre de clase. Por ejemplo, Miguel: Persona.

#### - Diagrama de actividades

Representa los flujos de trabajo paso a paso de negocio y operacionales de los componentes en un sistema. Un diagrama de actividades muestra el flujo de control general (39).

Gráfico Nro. 14: Diagrama de actividades



Fuente: García J. (39)

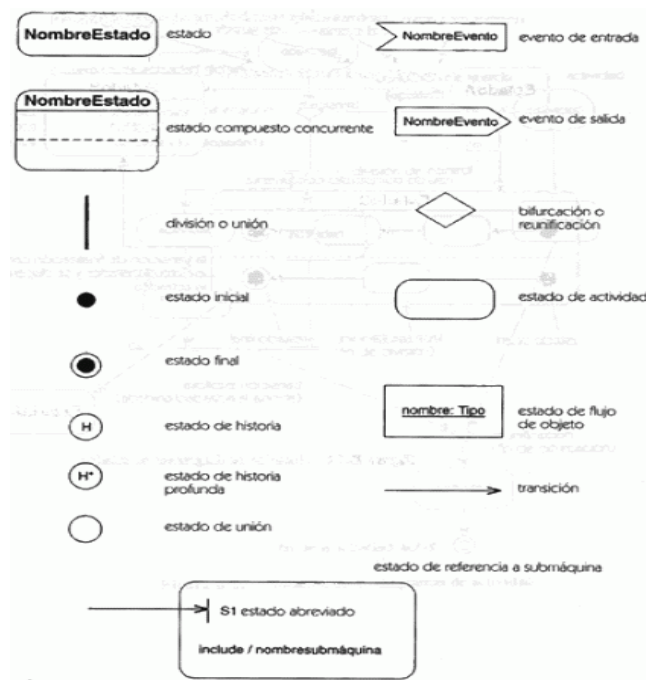
#### - Diagrama de casos de uso

Define una gráfica para representar casos de uso llamada modelo de casos de uso. UML no define estándares para que el formato escrito describa los casos de uso; sin embargo, una notación gráfica puede visualizarse en un caso de uso o un conjunto de casos de uso. Los diagramas de casos de uso son a menudo confundidos con los casos de uso. Mientras los dos conceptos están relacionados, los casos de uso son mucho más detallados que los diagramas de casos de uso.

- Diagrama de estados

Se usan para representar gráficamente máquinas de estados finitos (es un modelo matemático de un sistema que recibe una cadena constituida por símbolos de un alfabeto y determina si esa cadena pertenece al lenguaje que el autómata reconoce.). Las tablas de transiciones (es una tabla que muestra que estado se moverá la máquina de estados, basándose en el estado actual y otras entradas) son otra posible representación.

Gráfico Nro. 15: Diagrama de actividades



Fuente: Booch G. (40)

## - SQL

La sigla que se conoce como SQL corresponde a la expresión inglesa Structured Query Language (entendida en español como Lenguaje de Consulta Estructurado), la cual identifica a un tipo de lenguaje vinculado con la gestión de bases de datos de carácter relacional que permite la especificación de distintas clases de operaciones entre éstas. Gracias a la utilización del álgebra y de cálculos relacionales, el SQL brinda la posibilidad de realizar consultas con el objetivo de recuperar información de las bases de datos de manera sencilla.

Es un lenguaje declarativo de acceso a bases de datos relacionales que permite especificar diversos tipos de operaciones en ellas. Una de sus características es el manejo del álgebra y el cálculo relacional que permiten efectuar consultas con el fin de recuperar de forma sencilla.

En esencia, el SQL es un lenguaje declarativo de alto nivel ya que, al manejar conjuntos de registros y no registros individuales, ofrece una elevada productividad en la codificación y en la orientación a objetos. Una sentencia de SQL puede resultar equivalente a más de un programa que emplee un lenguaje de bajo nivel.

## - Interfaz

Interfaz es un término que procede del vocablo inglés interface (“superficie de contacto”). En informática, esta noción se utiliza para nombrar a la conexión física y funcional entre dos sistemas o dispositivos de cualquier tipo dando una comunicación entre distintos niveles. Su plural es interfaces. En internet la interfaz no es sólo la web que se ve en la pantalla.

- Base datos

Una base de datos o banco de datos es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. En este sentido, una biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta. Actualmente, y debido al desarrollo tecnológico de campos como la informática y la electrónica, la mayoría de las bases de datos están en formato digital (electrónico), y por ende se ha desarrollado y se ofrece un amplio rango de soluciones al problema del almacenamiento de datos.

Existen programas denominados sistemas gestores de bases de datos, abreviados SGBD, que permiten almacenar y posteriormente acceder a los datos de forma rápida y estructurada. Las propiedades de estos SGBD, así como su utilización y administración, se estudian dentro del ámbito de la informática.

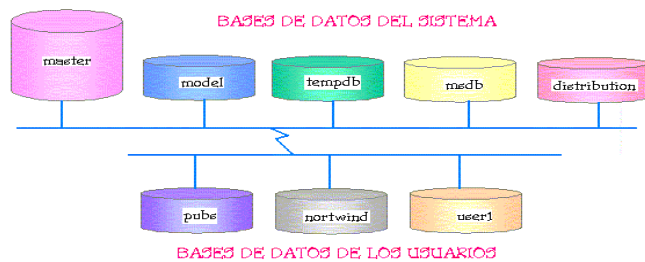
El motor de la base de datos acepta peticiones lógicas de los otros subsistemas del SGBD, las convierte en su equivalente físico y accede a la base de datos y diccionario de datos en el dispositivo de almacenamiento.

El subsistema de manipulación de datos ayuda al usuario a añadir, cambiar y borrar información de la base de datos y la interroga para extraer información. El subsistema de manipulación de datos suele ser el interfaz principal del usuario con la base de datos. Permite al usuario especificar sus requisitos de la información desde un punto de vista lógico.

El subsistema de administración ayuda a gestionar la base de datos

ofreciendo funcionalidades como almacenamiento y recuperación, gestión de la seguridad, optimización de preguntas, control de concurrencia y gestión de cambios.

Gráfico Nro. 16: Base de Datos



Fuente: Anguiano J. (41)

- Arquitectura de desarrollo del sistema propuesto

El sistema propuesto utilizará la arquitectura cliente/servidor. Esta arquitectura consiste básicamente en un programa (el cliente) realiza peticiones a otro programa (el servidor) que le da respuesta. La idea se puede aplicar a programas que ejecutan sobre una sola computadora es más ventajosa un sistema operativo multiusuario distribuido a una red de computadoras.

En esta arquitectura la capacidad de proceso está repartida entre los clientes y los servidores, aunque son más importantes las ventajas de tipo organizativo debidas a la centralización de la gestión de la información y separación de responsabilidades, lo que facilita y clarifica el diseño del sistema. La separación entre cliente y servidor es una separación de tipo lógico, donde el servidor no se ejecuta necesariamente sobre una sola máquina ni es necesariamente un sólo programa. Los tipos específicos de servidores web, los servidores de archivo, los servidores del correo, etc.

Una disposición muy común son los sistemas multicapa en los que el servidor se descompone en diferentes programas que pueden ser ejecutados por diferentes computadoras aumentando así el grado de distribución del sistema, la arquitectura cliente-servidor sustituye a la arquitectura monolítica no hay distribución, tanto a nivel físico como a nivel lógico; la arquitectura C/S el remitente de una solicitud es habitual como cliente (42).

### **III. HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis General**

La implementación de un Sistema de Información para el Control de Registro de hospedaje en el Hostal “MIS AMORES” 2018 – Casma mejorara el control de registro.

#### **3.2 Hipótesis específicas**

- 1 La identificación y el análisis del sistema de trabajo actual del hostal; permite un levantamiento de requerimientos para el desarrollo del sistema de información del hostal Mis Amores.
- 2 El diseño de una base de datos permite almacenar y definir claramente el registro de clientes, para controlar el registro de hospedaje.
- 3 La metodología RUP en el desarrollo del sistema; permite la realización de las pruebas necesarias para la implementación del sistema de control del hospedaje.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Tipo y nivel de la investigación**

La presente investigación se clasificó como descriptiva y de nivel cuantitativa de campo.

Según Monje C. (43) , la metodología cuantitativa usualmente parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica con base en los cuales se formula hipótesis sobre relaciones esperadas entre las variables que hacen parte del problema que se estudia.

Según Castro E. (44), los estudios cuantitativos involucran la recolección de datos estadísticos utilizando técnicas de las encuestas.

El nivel cuantitativo permitirá visualizar de manera clara la realidad que se investiga y reflejará las causas de determinados problemas, permitiendo canalizar la solución al problema mediante un buen análisis y la formulación de una propuesta adecuada.

Según Arias la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables algunas”. El diseño de investigación que vamos a usar es descriptivo con una casilla para aplicar un software que trabaja con una base de datos, permitiendo buscar cada registro de cliente reservado, con su previo consumo y su monto total a pagar.



## 4.2 Diseño de la investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental y de corte transversal.

M =====> O

### Diseño

Según Hernández R., el diseño señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las interrogantes que se ha planteado y analizar la certeza de la(s) hipótesis formuladas en un contexto en particular. —Diseño no experimental; las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural (46).

**Comentado [U2]:** Indicar de que trata, no se entiende, debe colocar el título y luego definir y citar

**Con formato:** Sin Resaltar

**Con formato:** Sin Resaltar

**Con formato:** Sin Resaltar

**Con formato:** Sin Resaltar

**Con formato:** Sin Resaltar

### Corte Transversal

De acuerdo con Heinemann K., (47), los análisis de corte transversal se recopilan los datos una sola vez en un momento determinado (llamado por esto también análisis puntal o sincrónico).

**Con formato:** Sin Resaltar

**Con formato:** Sin Resaltar

## 4.3 Población y Muestra

### a) Población

Está compuesta por todos los elementos, personas, objetos que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación.

**Comentado [U3]:** Citar

Por ser una población muestral la muestra estará conformada por 10

empleados y 10 clientes del Hostal “Mis Amores”, siendo un total de 20 personas.

M → O

Donde M: Trabajadores y clientes del Hostal “Mis Amores”

O: Observación.

b) Muestra

Según el autor Zapata O. el método de muestreo es una parte de las unidades de análisis sobre las cuales se aplica un algún criterio de investigación (48).

Tabla Nro. 3: Cantidad Población

<b>PERSONAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
Gerencia	1
Administración	1
Recepción	3
Contabilidad	1
Limpieza	2
Mucama – Fontanero	2
Reservas	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.4 Definición operacional de las variables en estudio

Tabla Nro. 4: Matriz de operacionalización de la variable adquisición e implementación

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Definición operacional
Implementación de un Sistema de Información para el Control del hospedaje	<p>Sistema de información Son instrumentos los cuales las organizaciones pueden conocer la necesidad de la sociedad, la competencia, etc. Pueden funcionar eficientemente y competir explotando sus capacidades más distintas (49).</p> <p>Control del hospedaje La imposición de un grupo obliga a estrictos controles de</p>	Sistema de trabajo Actual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento del trabajo actual.</li> <li>- Sistema de Control</li> <li>- Control clientas</li> <li>- Registro Ambiguo</li> <li>- Opinión sobre procesos del hostel</li> <li>- Tiempo al brindar un servicio</li> <li>- Conocimiento de tipo de clientes</li> <li>- Seguridad del registro actual</li> <li>- Eficiencia de Reportes</li> <li>- Duplicidad de información</li> </ul>	Ordinal	SI
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de control</li> </ul>		No
					SI

Con formato: Sin Resaltar

	calidad de servicio en la actuación del personal, la limpieza, disposición del mobiliario, atención del cliente (50)	Necesidad de Implementar el sistema de control Hotelero	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejoramiento de control administrativo</li> <li>- Reducción de tiempos</li> <li>- Opinión sobre la necesidad de realizar implementar un sistema.</li> <li>- Conocimiento de las ventajas del uso de un sistema de control hotelero.</li> <li>- Ahorro de tiempo</li> <li>- Ahorro de dinero</li> <li>- Proceso de control</li> <li>- Reserva de Registro</li> </ul>		o  NO
--	--	---	--	--	-------------

Fuente: Elaboración Propia

## 4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

### 4.5.1 Técnica

**Observación directa:** es una técnica que tiene una percepción más clara del problema planteado, observa la situación desde el enfoque de los usuarios como de los integrantes de la directiva. Se obtuvo un mejor entendimiento acerca de los problemas actuales y de la acción que se debe tomar para solucionar estos.

**Entrevista no Estructurada:** la aplicación de entrevistas permitió indagar de manera más profunda sobre los detalles de la situación planteada, para efectos de implementación de un sistema informático de control hotelero, efectivizar los inconvenientes que tendremos al diseñar e implementar el sistema informático de control del hospedaje (51).

**Encuestas:** esta técnica fue aplicada de manera escrita, y con ella se recolectó información valiosa de parte de los usuarios para optimizar la implementación de un sistema informático de control de hospedaje.

### 4.5.2 Instrumentos

Se presentó a la Sra. Jacquelin Diana Infantes Coral, propietaria y gerente general del Hostal “Mis Amores” una solicitud enviada, para obtener el permiso respectivo mencionándole el objetivo del estudio y determinando, la fecha de inicio y término de la recolección de datos; con el fin de obtener las facilidades pertinentes para llevar a cabo el estudio. Una vez aceptado el documento se coordinó con el administrador, para la aplicación de los instrumentos (encuesta) a los empleados. Para luego realizar la tabulación de las respuestas de cada cuestionario en base a cada dimensión de estudio, así se obtendrá

rápidamente los resultados y se podrá dar su conclusión a cada una de ellas con la ayuda de Microsoft Excel.

#### **4.6 Plan de análisis**

Es un Análisis estadístico univariado, por lado análisis de variables, entre destacamos la tabulación es un análisis cruzado de datos; el cuestionario permite, aplicación de técnicas estadísticas multivariadas (52). Dada la naturaleza no experimental del modelamiento y las variables medidas en la presente investigación, la información obtenido del procesó y luego se ingresó en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel. Además, se procedió a la tabulación de los mismos. Así mismo se realizó el correspondiente análisis de datos que sirvió para establecer las frecuencias y realizar el análisis de distribución de dichas frecuencias.

#### 4.7 Matriz de consistencia

Problema	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿De Qué manera la Implementación de un Sistema de Información para el Control del hospedaje en el Hostal “Mis Amores” - Casma; 2018, puede mejorar el control de registro?	“Realizar la implementación de un Sistema de Información de Control de hospedaje en el Hostal “MIS AMORES” - Casma; 2018”, para mejorar el control de registros.	Un Sistema de Información para el Control Hotelero del Hostal “MIS AMORES” 2018 – Casma mejorara el control de registro.	Sistema Información para el Control del hospedaje	Diseño: No experimental y de Corte transversal. Nivel: Cuantitativa Tipo: Descriptiva
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
	1 Identificar y analizar la información de la problemática para el desarrollo del sistema informático del Hostal “MIS AMORES”. 2 Diseñar una Base de Datos que permita	1 La identificación y el análisis del sistema de trabajo actual del hostel; permite un levantamiento de requerimientos para el desarrollo del sistema de información del hostel Mis Amores.		

	<p>almacenar los procesos y definir claramente el control del registro de clientes.</p> <p>3 Utilizar una metodología RUP para la obtención de información, facilite en la ejecución del proyecto.</p>	<p>2 El diseño de una base de datos permite almacenar y definir claramente el registro de clientes, para controlar el registro de hospedaje.</p> <p>3 La metodología RUP en el desarrollo del sistema; permite la realización de las pruebas necesarias para la implementación del sistema de control del hospedaje.</p>		
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia



#### **4.8 Principios éticos**

Durante el desarrollo de la presente investigación denominada Implementación de un Sistema De Información para el Control Hotelero del Hostal “MIS AMORES”, se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la Investigación. Por otro lado, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación. Un deber universal es respetar los derechos de los autores que generan información, lo que se ha llamado ética de la información. La ética de la información trata todo lo relacionado con el uso y mal uso de la información, considera aspectos tales como: la propiedad intelectual, el acceso a la información libre o restringida, la censura, el uso de información de instituciones públicas, la confidencialidad e integridad de los datos, y el flujo internacional de información, entre otros (53).

Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de la o de las variables de investigación. Finalmente, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados de la Dimensión Trabajador 1: Sistema de Trabajo Actual

Tabla Nro. ~~555~~: Elaborar el control a través de un cuaderno

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado considera sencillo elaborar el control a través de un cuaderno; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	-	-
No	0	100.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Considera usted que es sencillo elaborar el control de clientes a través de un cuaderno?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 5, que el 100.00% de los encuestados expresaron que, No se es sencillo elaborar el control a través de un cuaderno, mientras que el 0 %, indican que Si es sencillo el control a través del cuaderno.

Tabla Nro. 6: El proceso de registro del control de cliente es rápido

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado El proceso de registro del control de cliente es rápido; considerando a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	3	30.00
No	7	70.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Considera que el proceso de registro del control de cliente es rápido?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 6, que el 70.00% de los encuestados expresaron que, No es rápido el registro de control de clientes, mientras que el 30.00%, indican que Si es rápido.

Tabla Nro. 7: Proceso de reservas es el adecuado

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cuenta con el proceso de reservas es el adecuado; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	2	20.00
No	8	80.00
Total	10	100.00

Fuente Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Considera que el proceso de reservas es el adecuado?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 7, que el 70.00% de los encuestados expresaron que, NO es adecuado el proceso actual de reservas, mientras que el 30%, indican que SI es adecuado.

Tabla Nro. 8: Trabajo con la utilización de un sistema de control hotelero

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cuenta con un trabajo con la utilización de un sistema de control hotelero; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	4	40.00
No	6	60.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Usted ha trabajado alguna vez con la utilización de un sistema de control hotelero?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 8, que el 40.00% de los encuestados expresaron que, Si han trabajado utilizando un sistema de control hotelero, mientras que el 60.00%, indican que No han utilizado algún sistema.

Tabla Nro. 9: Registro hotelero es ambiguo

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cuenta con el Registro hotelero es ambiguo; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	7	70.00
No	3	30.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Usted considera que el registro hotelero es ambiguo?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 9, que el 70.00% de los encuestados expresaron que, SI consideran ambiguo el registro hotelero y el 30.00%, indican que No ambiguo.

Tabla Nro. 10: Permitirá aumentar la utilidad en el Hostal “Mis Amores”

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado Permitirá aumentar la utilidad en el Hostal “Mis Amores”; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostal Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	7	70.00
No	3	30.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Usted cree que un sistema de control hotelero permitiría aumentar la utilidad en el Hostal “Mis Amores”?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 10, que el 70.00% de los encuestados expresaron que, SI permitirá aumentar la utilidad con un sistema de control del hospedaje, mientras que el 30.00%, indican que No que no aumentara la utilidad.

Tabla Nro. 11: El de sistema de control hotelero en el Hostal “Mis Amores” se ahorrará tiempo

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cuenta con el de sistema de control hotelero en el Hostal “Mis Amores” se ahorrara tiempo; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostal Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	7	70.00
No	3	30.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Usted cree que utilizando un sistema de control hotelero en el Hostal “Mis Amores” se ahorraría tiempo al brindar atención a los clientes?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 11, que el 70.00% de los encuestados expresaron que, SI han trabajado utilizando un sistema de control hotelero, mientras que el 30.00%, indican que No han utilizado algún sistema.



Tabla Nro. 12: Pérdida de tiempo al emitir un comprobante

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cuenta con la Pérdida de tiempo al emitir un comprobante; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	2	20.00
No	8	80.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Usted cree que se pierde tiempo al emitir un comprobante?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 12, que el 80.00% de los encuestados expresaron que, No pierden de tiempo al emitir un comprobante, mientras que el 20.00%, indican que Si pierden tiempo.

Tabla Nro. 13: Seguridad y eficiencia de los reportes

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cuenta con Seguridad y eficiencia de los reportes; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	3	30.00
No	7	70.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Usted cree seguro y eficientes los reportes que emite el control del hospedaje actual?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 13, que el 70.00% de los encuestados expresaron que, No tiene seguridad y eficiencia al emitir los reportes de control del hospedaje; mientras que el 30.00%, indican que Si es todo lo contrario.

Tabla Nro. 14: Información segura con método de registro actual del hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cuenta con la información segura con método de registro actual del hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostal Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	3	30.00
No	7	70.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Usted cree que la información se encuentra segura con método de registro actual del hospedaje?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 14, que el 70.00% de los encuestados expresaron que, No creen segura el registro actual mientras que el 30.00%, indican que Si lo consideran segura.

## 5.2. Resultados de la Dimensión Trabajador 2: Necesidad de implementar el sistema de control hotelero

Tabla Nro. 15: Beneficioso la implementación de un sistema de control del hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado considera Beneficioso la implementación de un sistema de control hotelero; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	6	60.00
No	4	40.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Cree usted es beneficioso la implementación de un sistema de control hotelero?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 15, que el 60.00% de los encuestados expresaron que, SI es un beneficioso la implementación de un sistema de control hotelero, mientras que el 40.00%, indican que No lo contrario.

Tabla Nro. 16: Mejore las condiciones de control administrativo

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado considera la mejora las condiciones de control administrativo; considerando a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	8	80.00
No	2	20.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Crees que a través de un sistema de control hotelero se mejore las condiciones de control administrativo?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 16, que el 80.00% de los encuestados expresaron que, SI mejora las condiciones del control administrativo, mientras que el 20.00%, indican que No lo contrario.

Tabla Nro. 17: Mejoramiento con los procesos hoteleros en la entidad

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cuenta con el mejoramiento de los procesos hoteleros en la entidad; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018

Alternativas	n	%
Si	8	80.00
No	2	20.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Considera un sistema de control hotelero le ayudaría a mejorar los procesos de la entidad hotelera?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 17, que el 80.00% de los encuestados expresaron que, SI considera que el sistema de control hotelero ayudara a mejorar los procesos, mientras que el 20.00%, indican que No lo consideran una mejora.

Tabla Nro. 18: Factibilidad del sistema control hotelero

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cuenta con la Factibilidad del sistema control hotelero; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	8	80.00
No	2	20.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Usted considera factible el sistema de control hotelero?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 18, que el 80.00% de los encuestados expresaron que, SI han trabajado utilizando un sistema de control hotelero, mientras que el 20.00%, indican que No han utilizado algún sistema.

Tabla Nro. 19: Utilizar un control de Hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado utiliza un control Hotelero; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	7	70.00
No	3	30.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Usted cree es necesario usar un sistema de control hotelero?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 19, que el 70.00% de los encuestados expresaron que, SI consideran necesario usar el sistema de control hotelero y mientras tanto el 30.00%, indican que No era necesario.



Tabla Nro. 20: Permitirá aumentar la utilidad en el Hostal “Mis Amores”

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado Permitirá aumentar la utilidad en el Hostal “Mis Amores”; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostal Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	7	70.00
No	3	30.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Usted considera que a través de un sistema de control hotelero se mejore las condiciones de control administrativo?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 20, que el 70.00% de los encuestados expresaron que, SI permitirá aumentar la utilidad con un sistema de control hotelero, mientras que el 30.00%, indican que No que no aumentara la utilidad.

Tabla Nro. 21: Tipo de cliente a través del sistema de control de hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cuenta con un tipo de cliente a través del sistema de control hotelero; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	9	90.00
No	1	10.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Usted cree que se puede conocer el tipo de cliente a través del sistema de control hotelero?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 21, que el 90.00% de los encuestados expresaron que, SI se puede conocer el tipo de cliente a través del sistema de control hotelero, mientras que el 10.00%, indican que No creen.

Tabla Nro. 22: Emisión los reportes diarios a través del sistema de control hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cuenta con emitir los reportes diarios a través del sistema de control hotelero; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostal Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	9	90.00
No	1	10.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Usted considera sencillo emitir los reportes diarios a través del sistema de control hotelero?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 22, que el 90.00% de los encuestados expresaron que, Si consideran sencillo emitir reportes diarios a través del control hotelero, mientras que el 10.00%, indican que No lo consideran.

Tabla Nro. 23: Seguridad de funcionalidad en el sistema de control hotelero

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cuenta la seguridad de funcionalidad en el sistema de control hotelero; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	7	70.00
No	3	30.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Usted cree que el sistema de control hotelero cumple con la seguridad de su funcionalidad?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 23, que el 70.00% de los encuestados expresaron que, SI consideran seguro la funcionalidad en el sistema de control hotelero; mientras que el 30.00%, indican que No lo consideran.

Tabla Nro. 24: Facilidad de ejecutar el sistema de control hotelero

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cuenta con ~~la facilidad~~ la facilidad de ejecutar el sistema de ~~control del control del~~ hospedaje; respecto a ~~la Implementación~~ la Implementación de un sistema de información para el ~~control del control del~~ hospedaje en el hostal Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	6	60.00
No	4	40.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, en relación a la pregunta: ¿Usted cree ejecutar con facilidad el sistema de control hotelero?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 24, que el 60.00% de los encuestados expresaron que, SI consideran fácil ejecutar el sistema de control hotelero, mientras que el 40.00%, indican que No lo consideran.

### 5.3. Resultado de la Dimensión Cliente 1: Sistema de Trabajo Actual

Tabla Nro. 25: Registro Actual

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cuenta con la registro actual del sistema de control del hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostal Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	-	-
No	10	100.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Usted cree que el sistema actual cumple con su estabilidad de información?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 25, que el 100.00% de los encuestados manifestaron de que NO están complacidos con el registro actualmente, entretanto el 0.00% indicaron que SI están conformes con el sistema actual.

Tabla Nro. 26: Estabilidad de información

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cuenta con la Estabilidad de información del sistema de control del hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostal Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	2	20.00
No	8	80.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Usted cree que el sistema actual cumple con su estabilidad de información?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 26, que el 80.00% de los encuestados manifestaron de que NO están complacidos del sistema utilizado actualmente, entretanto el 20.00% indicaron que SI están conformes con el sistema actual.

Tabla Nro. 27: Información de Datos

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cuenta con la Información de datos del sistema de control del hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	3	30.00
No	7	70.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Usted cree que la información de sus datos se encuentre segura?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 27, que el 70.00% de los encuestados manifestaron de que NO están complacidos del sistema utilizado actualmente, entretanto el 30.00% indicaron que SI están conformes con el sistema actual.



Tabla Nro. 28: Duplicidad de Información

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado tienen duplicidad de información del sistema de control del hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	1	10.00
No	9	90.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Cree usted que el registro actual se duplica la información?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 28, que el 90.00% de los encuestados manifestaron de que NO están complacidos del sistema utilizado actualmente, entretanto el 10.00% indicaron que SI están conformes con el sistema actual.

Tabla Nro. 29: Servicio Actual

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado opina servicio actual del sistema de control –del hospedaje; respecto a la -Implementación de un sistema de información para el ~~control~~ del control del hospedaje en el hostal Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	3	30.00
No	7	70.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Usted cree bueno el servicio actual del hospedaje?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 29, que el 70.00% de los encuestados manifestaron de que NO están complacidos del sistema utilizado actualmente, entretanto el 30.00% indicaron que SI están conformes con el sistema actual.

Tabla Nro. 30: Información Precisa

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cuenta con una Información precisa de datos del sistema de control del hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	2	20.00
No	8	80.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Usted cree el actual sistema cumple con la información precisa?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 30, que el 80.00% de los encuestados manifestaron de que NO están complacidos del sistema utilizado actualmente, entretanto el 20.00% indicaron que SI están conformes con el sistema actual.

Tabla Nro. 31: Reserva de Hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado tiene dificultades de reservas de hospedaje del sistema de control del hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostal Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	N	%
Si	3	30.00
No	7	70.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Usted tiene dificultades para hacer una reserva en el hospedaje?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 31, que el 70.00% de los encuestados manifestaron de que NO están complacidos del sistema utilizado actualmente, entretanto el 30.00% indicaron que SI están conformes con el sistema actual.

Tabla Nro. 32: Utilizar Sistema Control de Hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado considera utilizar sistema de control de hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	N	%
Si	8	80.00
No	2	20.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Usted considera que el hospedaje debería usar un sistema de control hotelero?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 32, que el 80.00% de los encuestados manifestaron de que Si están complacidos en usar un sistema control de hospedaje, entretanto el 20.00% indicaron que No están conformes.

Tabla Nro. 33: Satisfacción Reserva

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cuenta con la satisfacción reservas del sistema de control del hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	N	%
Si	3	30.00
No	7	70.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Usted está satisfecho con la información dada al momento de su reserva?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 33, que el 70.00% de los encuestados manifestaron de que NO están complacidos con la satisfacción de reservas, entretanto el 30.00% indicaron que SI están conformes con el sistema actual.

Tabla Nro. 34: Registro Manual

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado recomienda un registro manual de datos del sistema de control del hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	N	%
Si	-	-
No	10	100.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Usted recomendaría un control de registros de manera manual?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 34, que el 100.00% de los encuestados manifestaron de que NO están complacidos con el control manual, entretanto el 0.00% indicaron que SI están conforme con el control manual.

#### 5.4. Resultado de la Dimensión Cliente 2: Necesidad de implementar el sistema de control hotelero

Tabla Nro. 35: Mejoramiento del sistema

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado mejoramiento del sistema de control del hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control -del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	10	100.00
No	-	-
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Cree usted que se debe mejorar el actual sistema de control Hotelero?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 35, que el 100.00% de los encuestados manifestaron de que SI están complacidos con el mejoramiento del sistema de control hospedaje, entretanto el 0.00% indicaron que No están conforme.



Tabla Nro. 36: Reestructuración de Proceso

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado establece reestructuración de proceso de control del hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostal Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	8	80.00
No	2	20.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Cree necesario reestructurar el proceso control hotelero para mejorar el servicio?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 36, que el 80.00% de los encuestados manifestaron de que SI están complacidos con la reestructuración de procesos de control hospedaje, entretanto el 20.00% indicaron que No están conforme.

Tabla Nro. 37: Rápido Registro

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado mejoramiento del sistema de control -del hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control \_del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	<u>n</u>	%
Si	10	100.00
No	-	-
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Le gustaría que su reserva sea rápido al ser registrado?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 37, que el 100.00% de los encuestados manifestaron de que SI están complacidos con el registro rápido del sistema de control hospedaje, entretanto el 0.00% indicaron que No están conforme.

Tabla Nro. 38: Mejoramiento de Reservas

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado mejoramiento de reservas del sistema de control -del hospedaje; respecto a la -Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostal Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	9	90.00
No	1	10.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Crees que a través de un proceso de control hotelero se mejore las reservas de hospedaje?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 38, que el 90.00% de los encuestados manifestaron de que SI están complacidos con el mejoramiento de reservas del sistema de control hospedaje, entretanto el 10.00% indicaron que No están conforme.

Tabla Nro. 39: Registro del Control Hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado si alguna vez se registró en un control -del hospedaje; respecto a la -Implementación de un sistema de información para el control -del hospedaje en el hostal Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	<u>n</u>	%
Si	6	60.00
No	4	40.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Usted se ha registrado alguna vez con la utilización de un proceso de control hotelero?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 39, que el 60.00% de los encuestados manifestaron de que SI están complacidos con el mejoramiento del sistema de control hospedaje, entretanto el 40.00% indicaron que No están conforme.

Tabla Nro. 40: Mejoramiento del sistema

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado mejoramiento del sistema de control del hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostal Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	10	100.00
No	-	-
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Cree usted que se debe mejorar el actual sistema de control Hotelero?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 40, que el 100.00% de los encuestados manifestaron de que SI están complacidos con el mejoramiento del sistema de control hospedaje, entretanto el 0.00% indicaron que No están conforme.

Tabla Nro. 41: Permitir Ahorro de Tiempo

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cree permitir el ahorro de tiempo en el sistema de control del hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	8	80.00
No	2	20.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Usted cree que un proceso de control hotelero le permitirá realizar ahorrar tiempo?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 41, que el 100.00% de los encuestados manifestaron de que SI están complacidos con permitir el ahorro de tiempo en el sistema de control hospedaje, entretanto el 0.00% indicaron que No están conforme.

Tabla Nro. 42: Oportuna y Confiable

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado considera que el sistema de control del hospedaje es oportuna y confiable; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	7	70.00
No	3	30.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Un sistema de un proceso de control hotelero es oportuna y confiable?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 42, que el 70.00% de los encuestados manifestaron de que SI están complacidos con lo confiable y oportuna del sistema de control hospedaje, entretanto el 0.00% indicaron que No están conforme.

Tabla Nro. 43: Control de Hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado recomendación de un control –de hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	7	70.00
No	3	30.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Usted recomendaría un proceso de control hotelero?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 43, que el 70.00% de los encuestados manifestaron de que SI están complacidos con el recomendarían un control de hospedaje, entretanto el 30.00% indicaron que No están conforme.



Tabla Nro. 44: Página Web

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado encuentra rápidamente la página web –del hospedaje “Mis Amores”; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	<u>n</u>	%
Si	9	90.00
No	1	10.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Cree es sencillo encontrar la página web del Hostal “Mis Amores”?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 44, que el 90.00% de los encuestados manifestaron de que SI están complacidos con encontrar rápido la página web del hostel Mis Amores, entretanto el 10.00% indicaron que No están conforme.

Tabla Nro. 45: Ganancias Hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas si el poblador encuestado cree mejoramiento de ganancias del hospedaje del sistema de control del hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	6	60.00
No	4	40.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a los clientes del Hostal Mis Amores Casma, para dar respuesta a la interrogante ¿Cree mejorara las ganancias del hospedaje?

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se puede observar en los resultados de la Tabla Nro. 45, que el 60.00% de los encuestados manifestaron de que SI están complacidos con las ganancias del sistema de control hospedaje, entretanto el 40.00% indicaron que No están conforme.

## 5.5. Resultado General en la Dimensión

### 6.5.1 Resultado en General en la Dimensión 1: Sistema de trabajo Actual

Tabla Nro. 46: Dimensión Trabajadores 1: Sistema de trabajo Actual

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la primera dimensión, en donde se aprueba o desaprueba la situación actual del sistema de trabajo actual; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control de hospedaje del hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	<u>n</u>	%
Si	3	30.00
No	7	70.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, para medir la Dimensión 1, basado en 10 preguntas.

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 46, el 70.00%, desaprueban el Sistema de trabajo actual en el hostel “Mis Amores” por los trabajadores, mientras que el 30.00% de los encuestados expresaron que, Si aprueban la situación del Sistema de trabajo actual en el hostel “Mis Amores”

Tabla Nro. 47: Dimensión Clientes 1: Sistema de trabajo Actual

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la primera dimensión, en donde se aprueba o desaprueba la situación actual del sistema de trabajo actual; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control de hospedaje del hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	<u>n</u> <del>N</del>	%
Si	1	10.00
No	9	90.00
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, para medir la Dimensión 1, basado en 10 preguntas.

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 47, el 90.00%, desaprueban el Sistema de trabajo actual en el hostel “Mis Amores” por los clientes, mientras que el 10.00% de los encuestados expresaron que, Si aprueban la situación del Sistema de trabajo actual en el hostel “Mis Amores”.

Tabla Nro. 48: Dimensión 1: Sistema de trabajo Actual

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la primera dimensión, en donde se aprueba o desaprueba la situación actual del sistema de trabajo actual; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control de hospedaje del hostel Mis Amores - Casma; 2018.

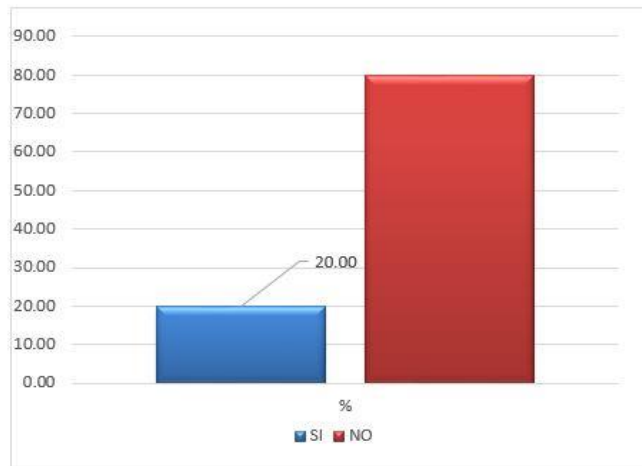
<b>Dimensión nivel de satisfacción Actual</b>	<b>Trabajador</b>	<b>Cliente</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
si	3	1	4	20.00
no	7	9	16	80.00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de-Casma, para medir la Dimensión 1, basado en 10 preguntas para trabajadores, 10 preguntas para clientes, siendo un total de 20 preguntas para clientes y trabajadores.

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 48, el 80.00%, desaprueban el Sistema de trabajo actual en el hostel "Mis Amores" por los trabajadores y clientes, mientras que el 20.00% de los encuestados expresaron que, Si -aprueban la situación del Sistema de trabajo actual en el hostel "Mis Amores".

Gráfico Nro. 17: Sistema de trabajo actual



Fuente: Resultado en el General en la Dimensión 1: Sistema de Trabajo actual

### 6.5.2 Resultado en el General en la Dimensión 2: Necesidad de implementar el sistema de control hospedaje

Tabla Nro. 49: Dimensión Trabajadores 2: Necesidad de implementar el sistema de control hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la primera dimensión, en donde se aprueba o desaprueba la necesidad de implementar el sistema de control hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control de hospedaje del hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	10	100.00
No	-	-
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, para medir la Dimensión 1, basado en 10 preguntas.

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 49, el 100.00%, SI aprueban el implementación del sistema de control de hospedaje en el hostel “Mis Amores” por los trabajadores, mientras que el 0.00% de los encuestados expresaron que, NO—aprueban la implementación sistema de control de hospedaje en el hostel “Mis Amores”.

Tabla Nro. 50: Dimensión Clientes 2: Necesidad de implementar el sistema de control hospedaje

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la primera dimensión, en donde se aprueba o desaprueba la necesidad de implementar el sistema de control hospedaje; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control de hospedaje del hostel Mis Amores - Casma; 2018.

Alternativas	n	%
Si	10	100.00
No	-	-
Total	10	100.00

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de Casma, para medir la Dimensión 1, basado en 10 preguntas.

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 50, el 100.00%, SI aprueban el implementación del sistema de control de hospedaje en el hostel “Mis Amores” por los clientes, mientras que el 0.00% de los encuestados expresaron que, NO-aprueban la implementación sistema de control de hospedaje en el hostel “Mis Amores”.



Tabla Nro. 51: Dimensión 2:

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la primera dimensión, en donde se aprueba o desaprueba la situación actual del sistema de trabajo actual; respecto a la Implementación de un sistema de información para el control de hospedaje del hostel Mis Amores - Casma; 2018.

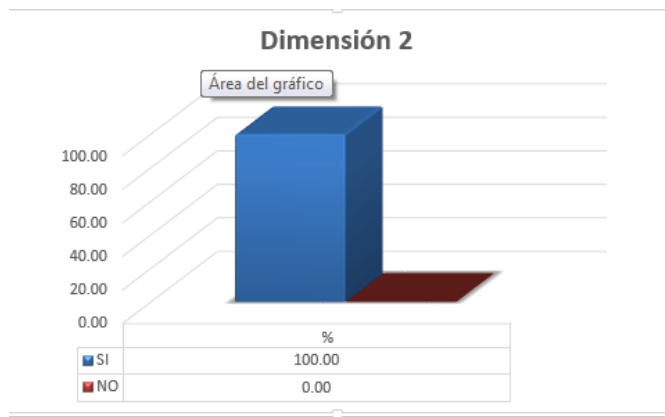
<b>Dimensión nivel de satisfacción Actual</b>	<b>Trabajador</b>	<b>Cliente</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
si	10	10	20	100.00
no	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Comienzo del instrumento aplicado a la población de -Casma, para medir la Dimensión 1, basado en 10 preguntas para trabajadores, 10 preguntas para clientes, siendo un total de 20 preguntas para clientes y trabajadores.

Aplicado por: Yaipen, J.; 2019.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 51, el 100.00%, Si aprueban -en el hostel “Mis Amores” por los trabajadores, mientras que el 0.00% de los encuestados expresaron que, No aprueban la necesidad de implementar el sistema de control hospedaje en el hostel “Mis Amores”.

Gráfico Nro. 18: Necesidad de implementar el sistema de control de Hospedaje



Fuente: Resultado en el General en la Dimensión 2: Necesidad de implementar el sistema de control de hospedaje

## 5.6. Análisis de resultado

El presente de trabajo de investigación tiene como objetivo general Implementar un sistema de información para el control de hospedaje en el hostel "Mis Amores" 2018- Casma, para mejorar el proceso de registros de hospedaje se tuvo que usar una metodología de investigación no experimental de corte transversal, documental; tipo de campo, cuantitativo; a través de una encuesta el personal del hostel "Mis Amores" Casma, se llegó a obtener dos dimensiones que se definieron en esta investigación al trabajador como al cliente, después se obtuvo los resultados dados.

En relación a la Satisfacción **Satisfacción** de la dimensión 2 Necesidad de implementar el sistema de control de hospedaje, a través de la encuesta dada dio como resultado que se debe implementar el sistema de control hospedaje para un mayor control y mejoramiento en toma de decisiones. Este caso tiene parecido a los resultados por Anchea E. (6), quien en su investigación Implementación de un sistema informático para el control hotelero del hospedaje Manantial, muestra como resultados que el 94 % de encuestados se expresan que SI es necesario implementar un sistema de informático de control hotelero mientras que un 6 % de los encuestados indico que NO es necesario Implementación de un sistema informático para el control hotelero, mostrando la satisfacción de los encuestados en el proceso actual, esto coincide con el autor Fernández V. (24), que define en su libro sistema de información una necesidad en la empresa para que recopile, elabore y distribuya la información necesaria de la empresa en ello será de apoyo a la toma de decisiones optimas en el desempeño de los procesos de control; relacionándose a la implementación de control de hospedaje. Concluyo que con la encuesta dada se debe realizar la implementación del sistema de información de control de hospedaje, tendrá mejor control de administración como también una innovación de herramientas tecnológicas genera nuevas comunicaciones entre los clientes.

**Comentado [U4]:** Indicar que dimensiones

**Con formato:** Sin Resaltar

**Con formato:** Sin Resaltar

En relación a la dimensión 1, Satisfacción trabajo actual de la empresa; se dio como resultado que el 80 % de la población consideraron NO estar ~~satisfechos~~ satisfechos con el trabajo actual de la población y el 20 % SI aceptaron lo contrario. Este caso tiene parecido a los resultados por Espinoza C. (10), de un Sistema informático de gestión hotelera del Hospedaje Señor de los Milagros, muestra como resultados que el 84 % de encuestados se expresan que NO es necesario implementar un sistema de informático de gestión hotelera mientras que un 16 % de los encuestados indico que SI es necesario Implementación de un sistema informático para la gestión hotelera, mostrando la insatisfacción de los encuestados en la gestión actual, esto coincide con el autor Cotos J, ;Taboada J. (25), define en su libro los tipos de sistemas de información es donde las personas que interactúan en entidades públicas o privadas desempeñando trabajos en diferentes niveles como: nivel de sistema operacional, nivel de sistema táctico o de gestión, nivel de sistema estratégico o ejecutivo. Concluyo que a través de la encuesta ciertas personas no consideran adaptarse a la tecnología por desconocimiento, ya que al interactuar consideran lo cotidiano.

## **5.7. Propuesta de mejora**

Con los resultados obtenidos y presentados se logró plantear una propuesta de mejora la implementación de un sistema de información para el control de hospedaje en el hostel Mis Amores. - Casma; 2018. Se usó herramientas, Netbeans, como lenguaje de programación Java, como gestor de base de datos MySQL y para el modelado Rational Rose.

Para el desarrollo del sistema se utilizó la metodología RUP que nos ayuda en el proceso de la programación.

### **6.7.1 Descripción de la metodología**

Luego de recoger, analizar y definir las necesidades de la empresa y los trabajadores, a fin de mejorar los procesos internos y los que relacionen a los clientes. El propósito es recopilar información para analizar y definir las necesidades para que los procesos de reserva y pago de servicios que brinda el Hostal “Mis Amores” se realicen de manera eficiente para poder realizar la Implementación de un sistema de información para el control del hospedaje en el hostel Mis Amores - Casma; 2018.

En esta investigación se utilizó la metodología RUP para la planificación del proyecto, se empezó con la fase de inicio en la cuales se concluyó con la identificación de la problemática; siguiendo con la fase de elaboración para el desarrollo de la arquitectura del sistema con las interfaces de usuario; luego la fase de construcción permitió la funcionalidad del sistema de acuerdo a los requisitos especificaciones de usuario; y para concluir se realizó la fase transición realizando las pruebas necesarias para su correcto funcionamiento.

### Propósito

En esta investigación se utilizó la metodología RUP para la planificación del proyecto, se empezó con el propósito de mejorar su estructura tecnológica este al margen de la competencia del mercado, a través de esta herramienta de trabajo que es un sistema de control de registros de hospedaje ayudará a una toma de decisiones óptimas para el desarrollo de la entidad como de la ciudad.

### Alcance

El sistema informático permite a los encargados como el gerente de la empresa controlar el registro de reservas y pagos de los servicios.

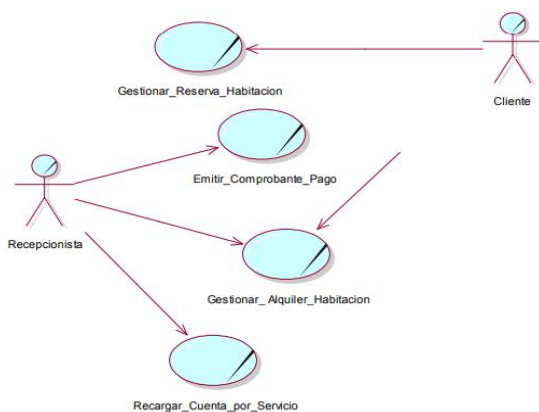
### Valor del trabajo

Los valores que deben ser practicados por todos los miembros involucrados en el desarrollo y que hacen posible que la metodología RUP tenga éxito son:

- Autonomía del equipo
- Respeto en el equipo
- Responsabilidad y autodisciplina
- Información transparencia

## 6.7.2 Diagramas del sistema

Gráfico Nro. 19: Diagrama de caso de uso de negocio



Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 52: Gestionar Reserva Habitación

CASO DE USO:	GESTIONAR RESERVA HABITACION
Actor(es):	Recepcionista, Cliente
Propósito:	Gestionar reserva habitaciones y saber la disponibilidad de dichas habitaciones.
Descripción	El caso de uso comienza cuando un cliente vía internet o a través de la línea telefónica solicita la reservar una habitación, el recepcionista consulta en el libro de registros aquellas habitaciones disponibles para su posterior reserva. El caso de uso termina cuando el cliente confirma su reserva, brindando así su DNI para el llenado de datos personales.
Precondiciones	El Cliente debe estar registrado.

Flujo Básico de Eventos	<p>El cliente solicita reservar una habitación.</p> <p>El recepcionista hace la consulta de las habitaciones disponibles en su libro de registros.</p> <p>El recepcionista Busca en su libro de registros si el cliente está registrado.</p> <p>El recepcionista solicita su DNI al Cliente.</p> <p>El cliente entrega su DNI.</p> <p>El recepcionista registra los datos del Cliente.</p> <p>El recepcionista solicita conformidad de pago.</p> <p>EL cliente confirma conformidad de pago.</p> <p>El recepcionista registra su reserva.</p> <p>EL cliente realiza el pago por el servicio solicitado.</p> <p>El recepcionista registra el pago por el servicio.</p> <p>El recepcionista emite su comprobante de pago.</p>
Post Condiciones	Se realizó la reserva del cliente.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 53: Emitir Comprobante pago

<b>CASO DE USO:</b>	<b>EMITIR COMPROBANTE PAGOS</b>
Actor(es):	Recepcionista
Propósito:	Emitir comprobante de pago por el servicio brindado.
Descripción	El caso de uso comienza cuando el recepcionista registra el pago correspondiente en el libro por los servicios brindados en el hostel "Mis Amores".



	El caso de uso termina cuando el cliente cancela la reserva de dicha habitación el recepcionista.
Precondiciones	Debe haber una información de la existencia del cliente en hostel “Mis Amores”.
Flujo Básico de Eventos	El Cliente realiza consumos de los servicios. El Recepcionista busca los datos del cliente. EL Cliente brinda el número de habitación. El Recepcionista carga el consumo a su factura. El Recepcionista guarda consumo de factura El Recepcionista emite comprobante de pago.
Post Condiciones	Una factura detallada

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 54: Gestión Alquiler de habitación

<b>CASO DE USO:</b>	<b>GESTIONAR ALQUILER DE HABITACION</b>
Actor(es):	Recepcionista, Cliente.
Propósito:	Gestionar alquiler habitaciones disponibles para un mejor control de disponibilidad de dichas habitaciones.
Descripción	El caso de uso comienza cuando un cliente llega y solicita una habitación, el recepcionista consulta en el libro de registros aquellas habitaciones disponibles para su posterior alquiler en hostel “Mis Amores”. El caso de uso termina cuando el recepcionista confirma que la habitación solicitada fue alquilada por el cliente.

Precondiciones	El recepcionista se encuentra en el local listo para recibir al cliente.
Flujo Básico de Eventos	<p>El Cliente gestiona alquiler de habitación.</p> <p>El Recepcionista hace la consulta de las habitaciones disponibles.</p> <p>EL Recepcionista confirma la existencia de habitaciones disponibles.</p> <p>El cliente decide alquilar dicha habitación.</p> <p>El Recepcionista solicita su DNI al Cliente.</p> <p>El Recepcionista registra al cliente en la habitación asignada.</p> <p>El Recepcionista guarda datos del cliente en su libro de servicios.</p>
Post Condiciones	Se realizó el alquiler de la habitación solicitada.

Fuente: Elaboración Propia

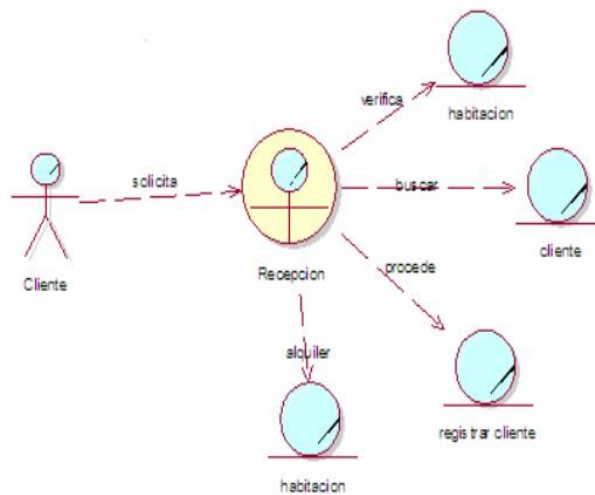
Tabla Nro. 55: Recargar cuenta por servicio

<b>CASO DE USO:</b>	<b>RECARGAR CUENTA POR SERVICIO</b>
Actor(es):	Recepcionista
Propósito:	Recargar cuenta por el consumo del servicio brindado
Descripción	<p>El caso de uso comienza cuando el recepcionista recarga la cuenta del cliente correspondiente en el libro por los servicios brindados. En el caso de que el cliente solicite más de lo habitual se realizará el pago por adelantado en hostal “Mis Amores”.</p> <p>El caso de uso termina cuando el cliente es informado de su recarga a su cuenta por el servicio solicitado.</p>

Precondiciones	Estar registrado como cliente en hostel “Mis Amores”.
Flujo Básico de Eventos	El Cliente solicita el servicio. El Recepcionista verifica los servicios que el cliente solicito. El Recepcionista registra sus servicios. El Recepcionista muestra los servicios consumidos. El Cliente confirma los servicios prestados. El Recepcionista guarda información de los servicios prestados en su libro de servicios.
Post Condiciones	Información registrada.

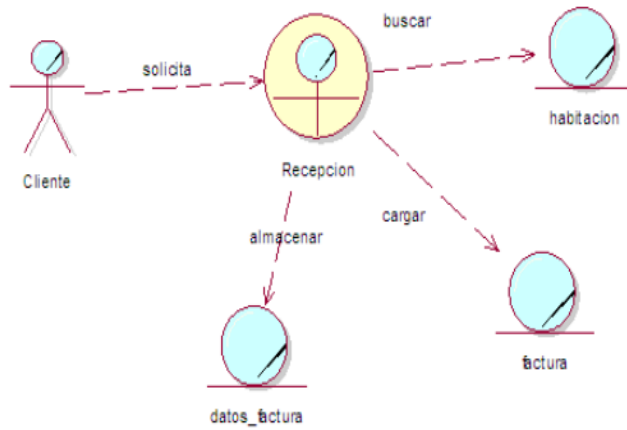
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 20: Diagrama Modelo Objeto de Negocio Alquiler de Habitación



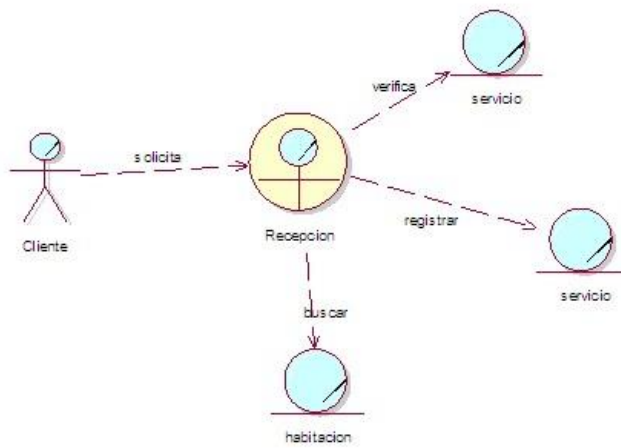
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 21: Diagrama modelo objeto de negocio Emitir Comprobante De pago



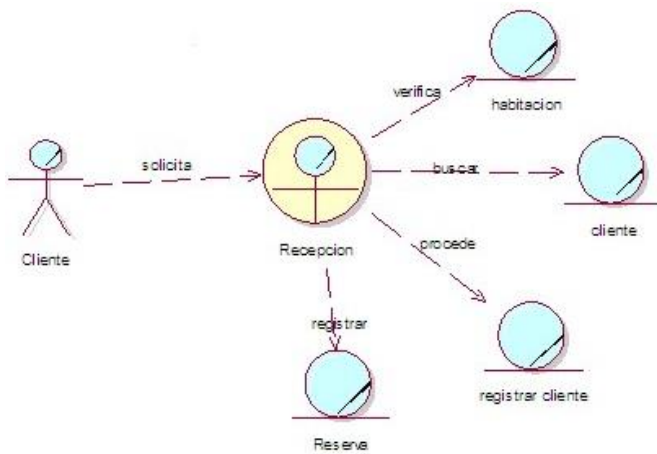
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 22: Diagrama modelo de objeto de negocio Recargar Cuenta de Servicio



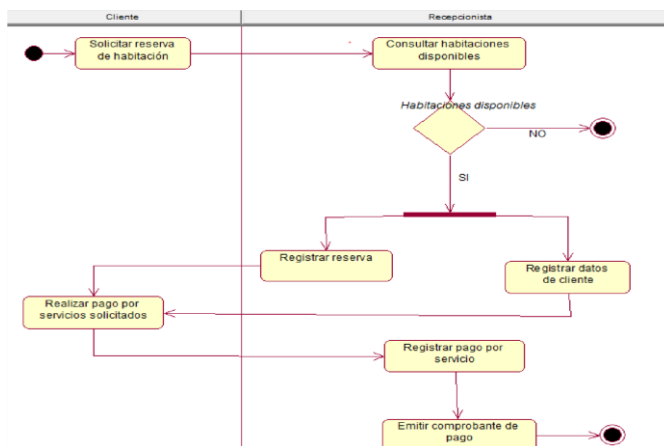
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 23: Diagrama modelo de negocio Reserva de Habitación



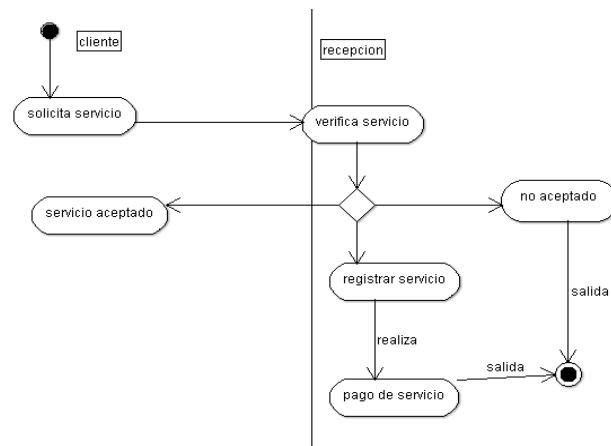
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 24: Diagrama de actividades de caso de uso Reservas



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 25: Diagrama de actividades de caso de uso Alquiler de habitación



Fuente: Elaboración Propia

### 6.7.3 Modelo de Requerimientos

Tabla Nro. 56: Requerimientos Funcionales

CODIGO	DESCRIPCIÓN
RF001	El sistema permitirá Iniciar Sesión del Sistema
RF002	El sistema permitirá Registrar Acceso de Usuario
RF003	El sistema permitirá Registrar Cargo del Usuario
RF004	El sistema permitirá Registrar Cliente
RF005	El sistema permitirá Registrar Habitación
RF006	El sistema permitirá Registrar Alquiler de Habitación
RF007	El sistema permitirá Registrar Reserva de Habitación
RF008	El sistema permitirá Registrar Tipo de habitación.
RF009	El sistema permitirá Registrar comprobante de pago
RF010	El sistema permitirá Registrar Numero de Piso
RF011	El sistema permitirá Registrar Estado de Habitación
RF012	El sistema permitirá Registrar Consumo del Cliente

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 57: Requerimientos no funcionales

CATEGORÍA	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
De apariencia o interfaz externa	RNF001	<p>El sistema dará la bienvenida a la persona que accede al sistema así mismo le brindará la opción de información donde detallará la usabilidad de dicho sistema</p> <p>El Sistema debe ser dinámico y muy fácil de entender para realizar los registros</p> <p>El Sistema debe ser ordenado en cuanto a su presentación</p>
De usabilidad	RNF002	<p>El sistema debe ser fácil de usar.</p> <p>Permita al administrador realizar rápidamente cualquiera de los procesos que se hagan. Permitirá rápidamente consultar clientes o habitaciones disponibles para alquiler o reserva.</p>
De rendimiento	RNF003	<p>Las consultas que se hagan o datos que se almacenaran el sistema de realizar estos procesos de manera rápida.</p> <p>El sistema debe responder a las consultas que se hagan con la finalidad de evitar complejidad.</p> <p>El sistema de permitir almacenar los datos que se quieren almacenar sin colapsos o interrupción</p>

De soporte	RNF004	Facilidad, por parte del desarrollador, de realizar un mantenimiento al software. Se debe realizar pruebas al sistema.
De seguridad y privacidad	RNF005	Se debe permitir acceso a la data bajo previa identificación y autenticidad del usuario, un máximo de tres intentos de ingreso
De confiabilidad	RNF006	Ante un caso extremo (pérdida de fluido eléctrico o caída del servidor) el software debe garantizar la integridad y confiabilidad de la data.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 58: Caso de uso Iniciar Sesión

<b>Inicio Sesión</b>	<b>Iniciar Sesión</b>	
Descripción	El gerente, y el administrador podrán realizar el ingreso al sistema de acuerdo a su logeo	
Atributos	Cargo (obligatorio) Código (obligatorio) Contraseña (obligatorio)	
Precondición	Haber sido registrado como usuario del sistema.	
Secuencia Normal	Paso	Acción
	1	Ingresar Usuario.
	2	Salir del Sistema.
Post condición	Usuario logeo	
Excepciones	Paso	Acción
	E-1	Entrada Inválida. El usuario ha ingresado un dato no valido.
	E-2	Datos no válidos, el sistema no puede ingresar.
	E-3	Tres intentos y es retirado del sistema.



Rendimiento	15 seg.
Frecuencia	15 al día.
Importancia	Vital
Urgencia	Inmediatamente.

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 26: Ingreso al Sistema

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 27: Modulo Menu / inicio sistema

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 59: Registrar Acceso de Usuario

<b>RegUsu</b>	<b>Registrar Acceso Usuario</b>	
Descripción	El gerente procede a registrar a los usuarios que podrán manejar el sistema.	
Atributos	Código (obligatorio) contraseña (obligatorio) Nombre (obligatorio) Apellido (obligatorio) Sexo (obligatorio) Teléfono (obligatorio) Dirección (obligatorio) Email Cargo (obligatorio)	
Precondición	Registrar encargado	
Secuencia	Paso	Acción
Normal	1	Buscar usuario.
	2	Registrar usuario.
	3	Modificar usuario.
	4	Registrar Cargo.
		Actualizar Registro.
Post condición	Usuario registrado.	
Excepciones	Paso	Acción
	E-1	Entrada Inválida. Faltan llenar datos
	E-2	Datos no válidos, el sistema no puede grabar el registro.
	E-3	La información no puede ser recuperada.
Rendimiento	20 seg.	
Frecuencia	0.001 al día	
Importancia	Importante.	
Urgencia	Inmediatamente.	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 28: Registro de Usuario

The screenshot shows a web application window titled 'REGISTRO DE USUARIO'. The main content area has a blue header with the text 'USUARIO CON ACCESOS AL SISTEMA'. Below the header is a form with the following fields and buttons:

- Codigo**: Text input field.
- Password**: Text input field.
- NOMBRE**: Text input field.
- Apellido**: Text input field.
- Sexo**: Text input field.
- Telefono**: Text input field.
- Direccion**: Text input field.
- Email**: Text input field.
- Cargo**: Dropdown menu.
- Buttons**: 'NUEVO' (with a plus icon), 'GUARDAR' (with a floppy disk icon), 'MODIFICAR' (with a pencil icon), and 'SALIR' (with a red circle and arrow icon).

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 29: Detalle Usuario

The screenshot shows a web application window titled 'REGISTRO DE USUARIO' with a sub-tab 'DETALLE DE USUARIO'. The interface includes the following elements:

- Buttons**: 'Buscar Usuario' (with a magnifying glass icon), 'Actualizar' (with a circular refresh icon), 'REGISTRAR CARGO' (with a plus icon), and 'SALIR' (with a red circle and arrow icon).
- Table**: A table with four columns labeled 'Título 1', 'Título 2', 'Título 3', and 'Título 4'. The table contains three rows of data, all of which are highlighted in light green.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 60: Registrar Cargo del Usuario

RegCarg_Usu	Registrar Cargo del Usuario
Descripción	El gerente procede a registrar el cargo de usuario a manejar en el sistema.
Atributos	Id Cargo(obligatorio) Cargo (obligatorio) Fecha

Precondición	Registrar usuario	
Secuencia	Paso	Acción
Normal	1	Guardar usuario
	2	Registrar Nuevo usuario.
	3	Ingresar usuario.
Post condición	Usuario registrado.	
Excepciones	Paso	Acción
	E-1	Entrada Inválida. Faltan llenar datos
	E-2	Datos no válidos, el sistema no puede grabar el registro.
	E-3	La información no puede ser recuperada.
Rendimiento	20 seg.	
Frecuencia	0.001 al día	
Importancia	Importante.	
Urgencia	Inmediatamente.	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 30: Registro de Cargo

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 61: Registro de Cliente

<b>RegCli</b>	<b>Registrar Cliente</b>	
Descripción	El recepcionista realiza el registro del cliente en el sistema,	
Atributos	Código (obligatorio) DNI (obligatorio) Nombre (obligatorio) Apellidos (obligatorio) Sexo (obligatorio) Nacionalidad Dirección Actual E-mail Teléfono	
Precondición	Buscar existencia de cliente.	
Secuencia	Paso	Acción
Normal	1	Buscar cliente.
	2	Registrar cliente.
	3	Actualiza Cliente
	4	Busca Reserva cliente
Post condición	Cliente registrado.	
Excepciones	Paso	Acción
	E-1	Entrada Inválida. El usuario ha ingresado un dato no valido.
	E-2	Datos no válidos, el sistema no puede grabar el registro.
	E-3	La Información no puede ser recuperada.
Rendimiento	15 seg.	
Frecuencia	15 al día.	
Importancia	Vital	
Urgencia	Inmediatamente.	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 31: Registro y mantenimiento de Clientes

The screenshot shows a web browser window with the title 'REGISTRO DE CLIENTES'. The main content area is titled 'REGISTRO Y MANTENIMIENTO DE LA TABLA CLIENTE'. It features a light green background with several input fields on the left and four action buttons on the right. The input fields are labeled: Cod, Dni cliente, Nombre, Apellidos, Sexo (with a dropdown arrow), Nacionalidad, Direccion Actual, Email@, and Telefono. The buttons are labeled: NUEVO (with a plus icon), GUARDAR (with a floppy disk icon), MODIFICAR (with a pencil icon), and SALIR (with a power icon).

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 32: Detalle de Registro

The screenshot shows a web browser window with the title 'REGISTRO DE CLIENTES'. The main content area is titled 'REGISTRO DE CLIENTES' and 'DETALLE DE REGISTRO'. It features a light green background with five action buttons at the top: BUSCAR, ACTUALIZAR, ALQUILER, RESERVAR, and SALIR. Below the buttons is a table with 4 columns labeled 'Título 1', 'Título 2', 'Título 3', and 'Título 4'. The table has several empty rows.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 62: Registro de Habitación

RegHab	Registrar Habitación
Descripción	El recepcionista realiza el registro de habitación del cliente en el sistema,
Atributos	Código (obligatorio) N° Habitación (obligatorio) N° de Piso (obligatorio) Precio de la habitación (obligatorio)

	Tipo de habitación (obligatorio) Estado de Habitación (obligatorio) Detalle de Precio	
Precondición	Buscar existencia de cliente.	
Secuencia	Paso	Acción
Normal	1	Buscar N° Habitación
	2	Registrar Habitación
	3	Actualiza Registro de habitación.
	4	Busca Estado de Habitación
Post condición	Habitación registrada.	
Excepciones	Paso	Acción
	E-1	Entrada Inválida. El usuario ha ingresado un dato no valido.
	E-2	Datos no válidos, el sistema no puede grabar el registro.
	E-3	La Información no puede ser recuperada.
Rendimiento	15 seg.	
Frecuencia	15 al día.	
Importancia	Vital	
Urgencia	Inmediatamente.	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 33: Registro de habitación

The screenshot shows a web application window titled 'TABLA HABITACION'. The main content area has a blue header with the text 'REGISTRO Y MANTENIMIENTO DE LA TABLA HABITACION'. Below the header, there are several input fields and buttons. On the left, there are labels for 'Codigo', 'N° habitacion', 'N° piso', 'Precio de la Habitacion', 'Tipo de la Habitacion', 'Estado De La Habitacion', and 'Detalle de precios'. Each label is followed by an input field. On the right side, there are four buttons: '+ NUEVO' (with a plus icon), 'GUARDAR' (with a floppy disk icon), 'MODIFICAR' (with a pencil icon), and 'SALIR' (with a red circle and arrow icon).

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 63: Registro de alquiler de habitación

<b>RegAlqHab</b>	<b>Registrar Alquiler Habitación</b>	
Descripción	El recepcionista registrara el alquiler de habitación del cliente en el sistema.	
Atributos	Id Código (obligatorio) DNI del Cliente (obligatorio) N° Habitación (obligatorio) Fecha Inicio Número de Días(obligatorio) Pago por adelantado (obligatorio) Precio habitación Monto total Fecha de Salida Detalle de Alquiler.	
Precondición	Buscar existencia de cliente.	
Secuencia	Paso	Acción
Normal	1	Buscar N° Habitación Disponible
	2	Registrar Habitación
	3	Actualiza Registro de habitación.
	4	Calcular Monto a pagar
Post condición	Alquiler de habitación registrado.	
Excepciones	Paso	Acción
	E-1	Entrada Inválida. El usuario ha ingresado un dato no valido.
	E-2	Datos no válidos, el sistema no puede grabar el registro.
	E-3	La Información no puede ser recuperada.
Rendimiento	15 seg.	
Frecuencia	15 al día.	
Importancia	Vital	
Urgencia	Inmediatamente.	

Fuente: Elaboración Propia



Gráfico Nro. 34: Registro Habitación

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 35: Detalle Habitación

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 64: Registrar Reserva de Habitación

RegResHab	Registrar Reserva Habitación	
Descripción	El recepcionista registrara la reserva de habitación del cliente en el sistema.	
Atributos	Código (obligatorio) DNI Cliente (obligatorio) N° Habitación (obligatorio) Fecha Inicio Costo Total Detalle de Reservación.	
Precondición	Buscar existencia de cliente.	
Secuencia Normal	Paso	Acción

	1	Buscar N° Habitación Disponible
	2	Registrar Habitación
	3	Actualiza Registro de habitación.
	4	Actualiza habitación disponible
Post condición	Reserva cliente registrado.	
Excepciones	Paso	Acción
	E-1	Entrada Inválida. El usuario ha ingresado un dato no valido.
	E-2	Datos no válidos, el sistema no puede grabar el registro.
	E-3	La Información no puede ser recuperada.
Rendimiento	15 seg.	
Frecuencia	15 al día.	
Importancia	Vital	
Urgencia	Inmediatamente.	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 36: Reserva de Habitaciones

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 37: Detalle de Reserva Habitación



Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 65: Registrar Tipo de habitación

RegTipHab	Registrar Tipo Habitación	
Descripción	El recepcionista registrara el tipo de habitación del cliente en el sistema.	
Atributos	Código (obligatorio) Tipo de habitación (obligatorio).	
Precondición	Buscar existencia de cliente.	
Secuencia	Paso	Acción
Normal	1	Buscar N° Habitación Disponible
	2	Registrar Habitación
	3	Actualiza Registro de habitación.
Post condición	Tipo de Habitación registrado.	
Excepciones	Paso	Acción
	E-1	Entrada Inválida. El usuario ha ingresado un dato no valido.
	E-2	Datos no válidos, el sistema no puede grabar el registro.
	E-3	La Información no puede ser recuperada.
Rendimiento	15 seg.	
Frecuencia	15 al día.	
Importancia	Vital	
Urgencia	Inmediatamente.	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 38: Tipo de Habitación

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 66: Registrar Ingreso Vehículo

RegIngVeh	Registrar Ingreso Vehículo	
Descripción	El recepcionista registrara el ingreso del vehículo del cliente en el sistema.	
Atributos	Código (obligatorio) DNI Cliente (obligatorio) Placa de Vehículo (obligatorio) Color de Vehículo Modelo de Vehículo Tiempo Costo Total	
Precondición	Buscar existencia de cliente.	
Secuencia	Paso	Acción
Normal	1	Buscar N° Habitación Disponible
	2	Registrar Vehículo
	3	Actualiza Registro de Cochera

Post condición	Ingreso de vehículo registrado.	
Excepciones	Paso	Acción
	E-1	Entrada Inválida. El usuario ha ingresado un dato no valido.
	E-2	Datos no válidos, el sistema no puede grabar el registro.
	E-3	La Información no puede ser recuperada.
Rendimiento	15 seg.	
Frecuencia	15 al día.	
Importancia	Vital	
Urgencia	Inmediatamente.	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 39: Registro de Vehículos

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 40: Detalle de Registro de Vehículos



Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 67: Registrar comprobante de pago

RefComPago	Registrar Comprobante de Pago	
Descripción	El Sistema deberá permitir al recepcionista realizar un reporte de todos sus consumos en forma detallada o especificando una condición.	
Atributos	Número de Habitación (obligatorio) Cliente (obligatorio) Fecha Precio de Habitación (obligatorio)	
Precondición	Cliente registrado	
Secuencia	Paso	Acción
Normal	1	Buscar cliente.
	3	Buscar Registro de Cliente
	2	Reporte de orden de compra
Post condición	Reporte comprobante de pago realizado	
Rendimiento	25 seg.	
Frecuencia	0.015	
Importancia	Vital	
Urgencia	Inmediatamente	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 41: Emisión de Comprobante

The screenshot shows a software window titled 'FACTURA' for 'HOSTAL MIS AMORES'. The header includes the company name, logo, and R.U.C. 2043455666. Below the header, there are input fields for 'Señores', 'N° ruc', 'fecha/registro', and 'Razon Social'. A summary section at the bottom right shows 'Subtotal', 'Igv', and 'Total S/' all with a value of 0.00. At the bottom, there are three buttons: 'CALCULAR', 'GUARDAR', and 'SALIR'.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 68: Registrar Número de Piso

RegNumPiso	Registrar Número de Piso	
Descripción	El recepcionista registrara el número de piso alojado del cliente en el sistema.	
Atributos	Código (obligatorio) N° Piso (obligatorio)	
Precondición	Buscar existencia de cliente.	
Secuencia	Paso	Acción
Normal	1	Buscar N° Piso
	2	Registrar N° piso
	3	Actualiza Registro del Piso
Post condición	Número de Piso registrado.	
Excepciones	Paso	Acción
	E-1	Entrada Inválida. El usuario ha ingresado un dato no valido.
	E-2	Datos no válidos, el sistema no puede grabar el registro.
	E-3	La Información no puede ser recuperada.
Rendimiento	15 seg.	

Frecuencia	15 al día.
Importancia	Vital
Urgencia	Inmediatamente.

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 42: Detalle piso

The screenshot shows a software window titled "Diseño previo [frm\_numeropiso]". The main heading is "NUMERO DE PISO". There are two input fields: one for "Codigo" and one for "Nº PISO". Below these are three buttons: "NUEVO" (with a magnifying glass icon), "GUARDAR" (with a floppy disk icon), and "SALIR" (with a red power button icon). At the bottom, there is a table with four columns labeled "Title 1", "Title 2", "Title 3", and "Title 4". The table has three rows of data cells.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 69: Estado de Habitación

RegEstHab	Registrar Estado de Habitación	
Descripción	El recepcionista registrara el estado de habitación alojado del cliente en el sistema.	
Atributos	Código (obligatorio) Estado Habitación (obligatorio)	
Precondición	Buscar existencia de cliente.	
Secuencia	Paso	Acción
Normal	1	Buscar Habitación
	2	Registrar Habitación
	3	Actualiza Estado de Habitación
Post condición	Estado de habitación registrado.	



Excepciones	Paso	Acción
	E-1	Entrada Inválida. El usuario ha ingresado un dato no valido.
	E-2	Datos no válidos, el sistema no puede grabar el registro.
	E-3	La Información no puede ser recuperada.
Rendimiento	15 seg.	
Frecuencia	15 al día.	
Importancia	Vital	
Urgencia	Inmediatamente.	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 43: Estado de Habitación

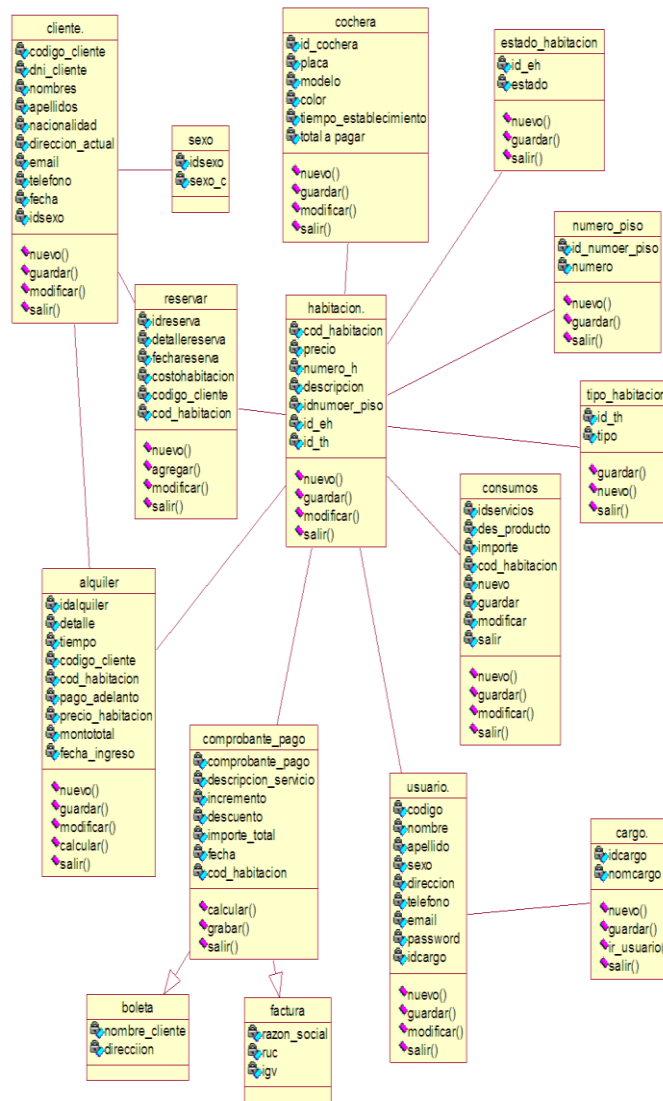
Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 70: Registrar Consumo del Cliente

<b>RegConsCli</b>	<b>Registrar Consumo del Cliente</b>	
Descripción	El recepcionista registrara el consumo del cliente en el sistema.	
Atributos	Id Código (obligatorio) Descripción (obligatorio) Nº Habitación (obligatorio) Importe Total (obligatorio)	
Precondición	Buscar existencia de cliente.	
Secuencia	Paso	Acción
Normal	1	Buscar Habitación
	2	Registrar Consumo
	3	Actualiza Estado de Habitación
Post condición	Consumo de cliente registrado.	
Excepciones	Paso	Acción
	E-1	Entrada Inválida. El usuario ha ingresado un dato no valido.
	E-2	Datos no válidos, el sistema no puede grabar el registro.
	E-3	La Información no puede ser recuperada.
Rendimiento	15 seg.	
Frecuencia	15 al día.	
Importancia	Vital	
Urgencia	Inmediatamente.	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 44: Diagrama de Clases



Fuente: Elaboración Propia

#### 6.7.4 Presupuesto de Mejora

Tabla Nro. 71: Presupuesto de Mejora

Al utilizar herramientas de desarrollo del proyecto el presupuesto de la implementación.

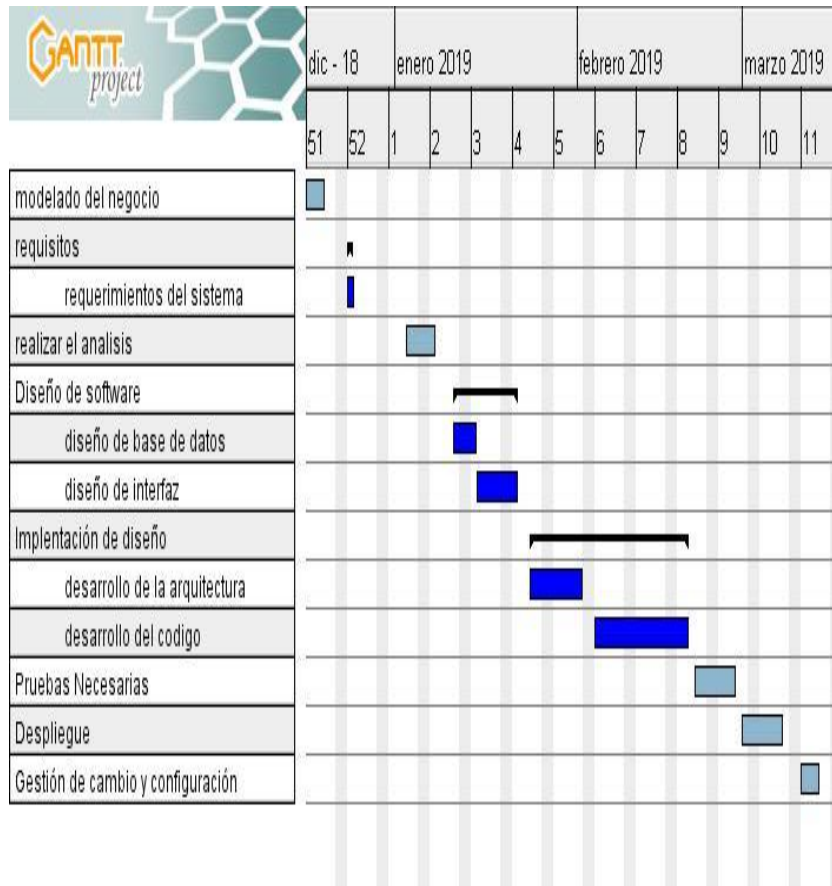
<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>CANTIDAD</u>	<u>COSTO UNITARIO</u>	<u>TOTAL PARCIAL</u>	<u>TOTAL</u>
<u>1. RENUMERACIONES</u>				
<u>1.1. Programa</u>	<u>01</u>	<u>1500.00</u>	<u>1500.00</u>	
			<u>1.500.00</u>	<u>1.500.00</u>
<u>2. BIENES DE INVERSION</u>				
<u>2.1. Impresora</u>	<u>01</u>	<u>160.00</u>	<u>160.00</u>	
			<u>160.00</u>	<u>170.00</u>
<u>3. BIENES DE CONSUMO</u>				
<u>3.1. Papel bond A-4 80</u>	<u>01 m</u>	<u>25.00</u>	<u>25.00</u>	
<u>3.2. Tóner para impresora</u>	<u>01</u>	<u>45.00</u>	<u>45.00</u>	
<u>3.3. CD</u>	<u>02</u>	<u>2.00</u>	<u>2.00</u>	
<u>3.4. Lapiceros</u>	<u>02</u>	<u>1.00</u>	<u>1.00</u>	
<u>3.5. Lápices</u>	<u>02</u>	<u>2.00</u>	<u>2.00</u>	
			<u>75.00</u>	<u>75.00</u>
<u>4. SERVICIOS</u>				
<u>4.1. Fotocopias</u>	<u>50 hoja</u>	<u>25.00</u>	<u>25.00</u>	
<u>4.2. Anillados</u>	<u>3</u>	<u>20.00</u>	<u>20.00</u>	
<u>4.2. Servicios de Internet</u>	<u>80hrs</u>	<u>60.00</u>	<u>60.00</u>	
<u>4.3. Pasajes locales</u>		<u>200.00</u>	<u>200.00</u>	
			<u>355.00</u>	<u>355.00</u>
			<u>TOTAL</u>	<u>2.100.00</u>

Tabla con formato

Fuente: Elaboración Propia

### 6.7.5 Diagrama de Actividades de Mejora

Gráfico Nro. 45: Diagrama de Actividades



Fuente: Elaboración Propia

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos, interpretados, analizados, si existe un alto nivel de percepción de la necesidad en mejorar los proceso de control de hospedaje en el hostel “Mis Amores” ciudad de Casma; Logrando mejorar el control y optimizando los procesos de manera transparente, los clientes se les ofrece una mejor calidad de atención en el proceso de atención; esta interpretación se asemeja con lo propuesto en la hipótesis general planteada en esta investigación es la Implementación de un sistema de información para el control de hospedaje del hostel “Mis Amores” permitió la mejora y desarrollo de la empresa como también acceder al turismo en la ciudad de Casma.

1. Se obtuvo el sistema de trabajo actual del hostel; que permitió realizar un levantamiento de requerimientos para la implementación del sistema de control del hospedaje; de esta manera logré obtener la problemática para poder desarrollar el sistema.
2. Se logró la implementación de un Sistema Informático para el control del hospedaje en el “Hostal Mis Amores”, que permitió el mejoramiento del proceso de registro de clientes en la organización hospedaje, concediendo un servicio rápido y eficiente. Con una mejor implementación de tecnología en el hospedaje, con el apoyo del sistema de información, con ello estar siempre a la vanguardia de la tecnología, sea de estrategia a las entidades, sobresalgan y este en comunicación con el cliente
3. Se utilizó la metodología RUP en el desarrollo del sistema; que permitió la realización de las pruebas necesarias para la implementación del sistema de control del hospedaje, la metodología es estándar apropiada para este tipo de sistema con ello podemos mejorar el sistema de acuerdo a un crecimiento más delante del hostel.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere la entidad que cuente con una infraestructura tecnológica de óptimas condiciones para el buen manejo y funcionamiento del sistema de control hotelero.
2. Se sugiere a los usuarios leer detenidamente el manual de instrucción para no dañar los procesos de control hotelero del sistema.
3. Se propone al encargado realice la verificación del funcionamiento de la infraestructura tecnológica existente, para que funciones sin ningún inconveniente
4. Se le sugiere optar a un futuro implantarlo en un aplicativo móvil.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Tecoloc N. Tecnología, un factor muy importante para las empresas. Blog Tecnología. 2013.
2. Gonzales J. Análisis de los usuarios de Tecnología Informática. Gestipolis. 2008.
3. Tonato Romero P, Vaca Cedeño IA. Analisis y diseño de una Propuesta Tecnologica para el HoTel Manglaralto. tesis. Universidad de Guayaquil, Guayaquil Ecuador; Santa Elena. Report No.: 107.
4. Cevallos Rendon WR. Diseño de un Sistema Informático para el control de Reservas y Hospedaje en el Hotel Majestic. Tesis. Esmeraldas: Ponificacia Universidad Catolica del Ecuador , Ecuador; 2016. Report No.: 84.
5. Posso Estevez C. “Aplicación Web para la Gestión Hotelera, en el Hotel Sierra Norte”. Tesis. Ibarra: Universidad Regional Autónoma de los Uniandes, Ecuador; 2015. Report No.: 87.
6. ANCHEA APOLO B. Implementación de un sistema informático para el control hotelero del hospedaje “Manantial”, en la ciudad de Tumbes, 2016. TESIS. TUMBES: ULADECH; 2016.
7. Cava Gonzales ODP, Cerna Villalobos AI. Sistema Web para la gestión de reservas de habitación en el Hostal Villacerna Balneario de Huanchaco. Tesis. Trujillo: Universidad Privada del Norte, Libertad; 2016. Report No.: 101.
8. Palacios GMJ. Modelamiento de un sistema de Gestión para la sociedad Hotelera IRPE S.A.C.. TESIS. ULADECH, Tumbes; 2015. Report No.: 172.
9. Cruz Ramirez GH. Implementación web site, full responsive Design con Html5 para hoteles. Tesis. Huaraz: ULADECH, Ancash; 2015. Report No.: 135.
10. ESPINOZA MCD. Sistema informático de gestión hotelera del Hospedaje Señor de los Milagros. Tesis. Yungay - Huaraz: Universidad San Pedro, Ancash; 2016.



11. SARMIENTO FERNANDEZ B. "APLICACION WEB PARA MEJORAR LA GESTIÓN HOTELERA". Tesis. Chimbote-Santa: Universidad Cesar Vallejo, Anacash; 2017.
12. Anónimo. Formularios dane. [Online].; 2000 [cited 2019 Marzo 15. Available from:  
[http://formularios.dane.gov.co/senApp/nomModule/aym\\_index.php?url\\_pag=clasificaciones&alr=&cla\\_id=2&sec\\_id=&div\\_id=55&gru\\_id=123&cla\\_ide=941&url\\_sub\\_pag=05&alr=&](http://formularios.dane.gov.co/senApp/nomModule/aym_index.php?url_pag=clasificaciones&alr=&cla_id=2&sec_id=&div_id=55&gru_id=123&cla_ide=941&url_sub_pag=05&alr=&)
13. Pérez Porto J, Merino M. Definición de hostel. Definicion.De. 2014.
14. Deben C. El Hostal de los Reyes Católicos en la historia de Santiago Everest E, editor. California; 2009.
15. MINCETUR/VMT/DGIETA-DIAITA. In Superintendencia Nacional de Migraciones; 2016; lima. p. 5.
16. Migraciones SNd. Repote de Turismo. Superintendencia Nacional de Migraciones. 2016.
17. jacuelin I. Hostal Mis Amores.; 2018 [cited 2018 diciembre 20.
18. Rebeca Yañez M, Villatoro P. Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y la institucionalidad social chile; 2005.
19. Cabero A. INFORMATICA Y TECNOLOGIA; 1998.
20. Gonzales M. Las TIC's y areas de aplicación. unidad I ed. MEXICO: Calaméo.
21. sarcos F. Características de las TIC. Apropiacion de las TIC. 2012 junio.
22. Palacios Figuero R. Áreas de aplicación de TICs. Ingeniería en Gestión Empresarial. 2014 febrero.
23. Monge Gonzalez , Alfaro Azofeifa , Alfaro Chamberlain. TIC´s en las PYMES de Centroamérica. primera ed.: tecnologia de Costa Rica; 2005.
24. Fernadez Alarcon V. Desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelado. UPC ed.; 2006.

25. Cotos Yáñez M, Taboada Gonzál J. Sistemas de información medioambiental. I ed. España: Gesbiblo S.L.; 2005.
26. Felchez J. Permisos de Usuario. help my businesspos. 2015.
27. sanchez d. sistemas estrategicos recuperado; 2011.
28. Sánchez N. Sistemas Estratégicos Recuperado. [Online].; 2011 [cited 2015 05 18]. Available from: <http://sistemassna.blogspot.com/p/sistemas-transaccionales.html>.
29. CASTAÑO GALVIZ we. proyecto de especializacion; 2015.
30. Causel P, Graig E, Price J. Aprendiendo Microsoft Access 2002 en 21 lecciones avanzadas: Pearson Educación; 2002.
31. Barnaza D. paginas web dinamicas desarrollo de aplicaciones web. daweb. .
32. MySQL. Workbench / productos. MySQL Workbench. .
33. Thiessen. Base de Datos. mysql\_cs\_bigfishgames. 2003.
34. Rose MR. Modelo de rational Rose. IBM. .
35. Salazar A. Diagrama de Flujo. Diagrama. .
36. Guevara D. modelo relacional. 2011.
37. Escudero J. Diagrama Modelo Racional. Diagrama. .
38. Medina S. Diagrama de componenetes. Diagrama. .
39. García Molina J, Ortín MJ, Begoña Moros. De los Procesos del Negocio a los Casos de Uso. Grupo de Investigación de Ingeniería del Software. 2007.
40. George B. Diagramas. ; 2012.
41. Daniel AMJ. Características Base Datos. IBM. 2015.
42. Rodríguez Peña D, Silva Rojas. Arquitectura de software para el sistema de visualización médica Vismedic. Revista Informática. 2006.
43. Alvarez CAM. Metodología de la investigacion Cuantitativa y Caulitativa Neiva; 2011.
44. CASTRO MONGE E. EL ESTUDIO DE CASOS COMO METODOLOGÍA. REVISTA NACIONAL ADMINISTRACION. 2010 DICIEMBRE.
45. Carlos S. el proceso de inetigacion. In Arias. Diseño de investigación.; 2002.

46. Hernandez Sampiere R. Metodología de la Investigación México; 1997.
47. Heinemann K. Introducción a la metodología empírica. Primera Edición ed. Barcelona: Paidotribo; 2003.
48. Zapata O. herramientas para elaborar Tesis Mexico: Pax Mexico; 2005.
49. de Pablos Heredero C. Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa. segunda ed. Rey , editor.; 2006.
50. Pilar Giráldez ÁM. La rentabilidad en el sector hotelero Sevilla: Diseño Sur; 2004.
51. Sampieri RH. EL CUESTIONARIO EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. El conocimiento científico. 1998.
52. Roberto Gil Saura MA. Preparación, tabulación y análisis de encuestas para directivos Madrid: esic; 1998.
53. Prats Gil , Buxarrais Estrada MR, Tey Tejón. ETICA DE INFOMACION. PRIMERA ed.: UOC; 2004.
54. Conduce tu empresa. Conduce tu empresa. [Online].; 2018 [cited 2019 Marzo 1. Available from: [blog.conducetuempresa.com](http://blog.conducetuempresa.com).

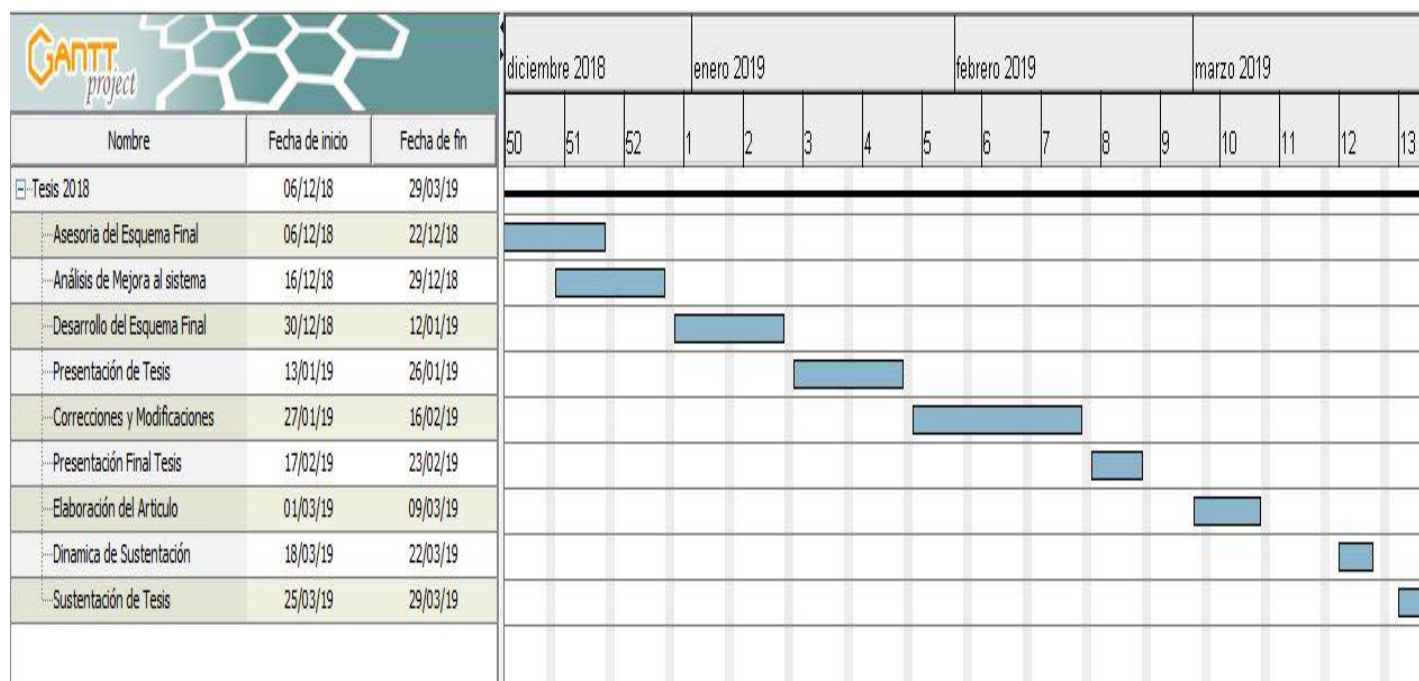
Código de campo cambiado

# ANEXOS

## ANEXO NRO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Imagen Elaborada con Software licenciado "Gantt Proyecto"

Diagrama de Gantt Proyecto de Tesis



Fuente: Propia

**ANEXO NRO. 2: PRESUPUESTO**

**TITULO:** IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL CONTROL DEL HOSPEDAJE EN EL HOSTAL MIS AMORES - CASMA; 2018

**TESISTA:** JENNI ELIZABETH YAIPEN AYASTA

**INVERSIÓN:** S/. 2280.00      **FINANCIAMIENTO:** RECURSOS PROPIOS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL PARCIAL	TOTAL
<b>1. RENUMERACIONES</b>				
1.1. Asesor	01	1200.00	1200.00	
1.2. Estadístico	01	200.00	200.00	
			1,400.00	1,400.00
<b>2. BIENES DE INVERSION</b>				
2.1. Impresora	01	160.00	160.00	
			160.00	160.00
<b>3. BIENES DE CONSUMO</b>				
3.1. Papel bond A-4 80	01 m	25.00	25.00	
3.2. Tóner para impresora	01	45.00	45.00	
3.3. CD	02	2.00	2.00	
3.4. Lapiceros	02	1.00	1.00	
3.5. Lápices	02	2.00	2.00	
			75.00	75.00
<b>4. SERVICIOS</b>				
4.1. Fotocopias	50 hoja	25.00	25.00	
4.2. Anillados	3	20.00	20.00	
4.2. Servicios de Internet	80hrs	60.00	60.00	
4.3. Pasajes locales		200.00	200.00	
			355.00	355.00
<b>TOTAL</b>				<b>2,280.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

### ANEXO NRO. 3: CUESTIONARIO PARA EL TRABAJADOR

**TITULO:** IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL CONTROL DEL HOSPEDAJE EN EL HOSTAL MIS AMORES - CASMA; 2018

**TESISTA:** JENNI ELIZABETH YAIPEN AYASTA

#### PRESENTACIÓN:

El presente instrumento forma parte del actual trabajo de investigación; por lo que se solicita su participación, respondiendo a cada pregunta de manera objetiva y veraz. La información a proporcionar es de carácter confidencial y reservado; y los resultados de la misma serán utilizados solo para efectos académicos y de investigación científica.

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta una lista de preguntas, agrupadas por dimensión, que se solicita se responda, marcando una sola alternativa con un aspa ("X") en el recuadro correspondiente (SI o NO) según considere su alternativa.

DIMENSIÓN 1: SISTEMA DE TRABAJO ACTUAL			
NRO.	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Considera usted que es sencillo elaborar el control de clientes a través de un cuaderno?		
2	¿Considera que el proceso de registro del control de cliente es rápido?		
3	¿Considera que el proceso de reservas es el adecuado?		
4	¿Usted ha trabajado alguna vez con la utilización de un sistema de control hotelero?		
5	¿Usted considera que el registro hotelero es ambiguo?		
6	¿Usted cree que un sistema de control hotelero permitiría aumentar la utilidad en el Hostal "Mis Amores"?		

7	¿Usted cree que utilizando un sistema de control hotelero en el Hostal “Mis Amores” se ahorraría tiempo al brindar atención a los clientes?		
8	¿Usted cree que se pierde tiempo al emitir un comprobante?		
9	¿Usted cree seguro y eficientes los reportes que emite el control hotelero actual?		
10	¿Usted cree que la información se encuentra segura con método de registro actual del hospedaje?		

<b>DIMENSIÓN 2: NECESIDAD DE IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE CONTROL HOTELERO</b>			
<b>NRO.</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	¿Cree usted es beneficioso la implementación de un sistema de control hotelero?		
2	¿Crees que a través de un sistema de control hotelero se mejore las condiciones de control administrativo?		
3	¿Considera un sistema de control hotelero le ayudaría a mejorar los procesos de la entidad hotelera?		
4	¿Usted considera factible el sistema de control hotelero?		
5	¿Usted cree es necesario usar un sistema de control hotelero?		
6	¿Usted considera que a través de un sistema de control hotelero se mejore las condiciones de control administrativo?		
7	¿Usted cree que se puede conocer el tipo de cliente a través del sistema de control hotelero?		
8	¿Usted considera sencillo emitir los reportes diarios a través del sistema de control hotelero?		
9	¿Usted cree que el sistema de control hotelero cumple con la seguridad de su funcionalidad?		
10	¿Usted cree ejecutar con facilidad el sistema de control hotelero?		



#### ANEXO NRO. 4: CUESTIONARIO PARA EL CLIENTE

**TITULO:** IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL CONTROL DEL HOSPEDAJE EN EL HOSTAL MIS AMORES - CASMA; 2018

**TESISTA:** JENNI ELIZABETH YAIPEN AYASTA

#### PRESENTACIÓN:

El presente instrumento forma parte del actual trabajo de investigación; por lo que se solicita su participación, respondiendo a cada pregunta de manera objetiva y veraz. La información a proporcionar es de carácter confidencial y reservado; y los resultados de la misma serán utilizados solo para efectos académicos y de investigación científica.

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta una lista de preguntas, agrupadas por dimensión, que se solicita se responda, marcando una sola alternativa con un aspa ("X") en el recuadro correspondiente (SI o NO) según considere su alternativa.

DIMENSIÓN 1: SISTEMA DE TRABAJO ACTUAL			
NRO.	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Usted cree que la información se encuentra segura con método de registro actual del hospedaje?		
2	¿Usted cree que el sistema actual cumple con su estabilidad de información?		
3	¿Usted cree que la información de sus datos se encuentre segura?		
4	¿Cree usted que el registro actual se duplica la información?		
5	¿Usted cree bueno el servicio actual del hospedaje?		
6	¿Usted cree el actual sistema cumple con la información precisa?		

7	¿Usted tiene dificultades para hacer una reserva en el hospedaje?		
8	¿Usted considera que el hospedaje debería usar un sistema de control hotelero?		
9	¿Usted está satisfecho con la información dada al momento de su reserva?		
10	¿Usted recomendaría un control de registros de manera manual?		

<b>DIMENSIÓN 2: NECESIDAD DE IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE CONTROL HOSPEDAJE</b>			
<b>NRO.</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	¿Cree usted que se debe mejorar el actual sistema de control Hotelero?		
2	¿Cree necesario reestructurar el proceso control hotelero para mejorar el servicio?		
3	¿Le gustaría que su reserva sea rápida al ser registrado?		
4	¿Crees que a través de un proceso de control hotelero se mejore las reservas de hospedaje?		
5	¿Usted se ha registrado alguna vez con la utilización de un proceso de control hotelero?		
6	¿Usted cree que un proceso de control hospedaje le permitirá realizar ahorrar tiempo?		
7	¿Un sistema de un proceso de control hospedaje es oportuna y confiable?		
8	¿Usted recomendaría un proceso de control de hospedaje?		
9	¿Cree es sencillo encontrar la página web del Hostal “Mis Amores”?		
10	¿Cree mejorara las ganancias del hospedaje?		

Fuente: Elaboración propia