



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE
INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DE LA EMPRESA CASA HOSPEDAJE EL RANCHO
E.I.R.L. – TALARA; 2021.**

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

AUTOR

MEDINA ALBURQUEQUE, JUAN ALEXIS

ORCID: 0000-0001-8599-0047

ASESOR

MORE REAÑO, RICARDO EDWIN

ORCID: 0000-0002-6223-4246

PIURA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Medina Alburqueque, Juan Alexis
ORCID: 0000-0001-8599-0047
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESOR

More Reaño, Ricardo Edwin
ORCID: 0000-0002-6223-4246
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ingeniería,
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, Piura, Perú

JURADO

Sullón Chinga, Jennifer Denisse
ORCID: 0000-0003-4363-0590

Sernaqué Barrantes, Marleny
ORCID: 0000-0002-5483-4997

García Córdova, Eddy Javier
ORCID: 0000-0001-5644-4776

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

MGTR. SULLÓN CHINGA JENNIFER DENISSE

PRESIDENTE

MGTR. SERNAQUÉ BARRANTES MARLENY

MIEMBRO

MGTR. GARCÍA CÓRDOVA EDY JAVIER

MIEMBRO

MGTR. MORE REAÑO RICARDO EDWIN

ASESOR

DEDICATORIA

A mis abuelos, quienes para mi fueron un gran ejemplo de perseverancia, trabajo y esfuerzo.

Asimismo, mis padres que gracias a ellos estoy cumpliendo mis metas y sueños, por enseñarme a ser perseverante con mis objetivos. A mis hermanos por estar siempre allí motivándome a seguir adelante.

Juan Alexis Medina Alburqueque

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, por darme la sabiduría y salud para poder desarrollar esta investigación y poder desenvolverme de la mejor forma a lo largo de mis estudios.

A los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote que a lo largo de mi carrera inculcaron buenos valores y compartiendo su conocimiento en lo personal y en lo profesional.

A mi asesor por compartir todo su conocimiento para poder desarrollar con éxito la presente investigación.

Juan Alexis Medina Alburqueque

RESUMEN

La presente tesis fue desarrollada bajo la línea de investigación: Implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para la mejora continua de la calidad en las organizaciones del Perú, de la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo: mejorar el proceso de gestión administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L., que comprende la gestión de alquileres, habitaciones y venta de artículos, mediante la implementación de un sistema de información; la investigación fue de diseño no experimental y de corte transversal, de tipo cuantitativa y nivel descriptivo. La población muestral de la presente investigación estuvo constituida por los 20 trabajadores de la empresa y se utilizó cuestionario mediante la técnica de la encuesta. En la dimensión satisfacción del sistema actual el 80% de trabajadores, NO están satisfechos con presente administración del negocio y con relación a la dimensión de, Necesidad de Implementar un Sistema de Gestión Administrativa, el 90%, SI está de acuerdo con que se implemente. Estos resultados, coinciden con la hipótesis, se argumenta que está demostrada, quedando acreditada la investigación.

Palabras clave: Administrativa, Gestión, Información, Proceso, Sistema.

ABSTRACT

This thesis was developed under the research line: Implementation of information and communication technologies (ICT) for continuous quality improvement in organizations in Peru, from the professional school of Systems Engineering of the Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; Its objective was to: improve the administrative management process of the company CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L., which includes the management of rentals, rooms and sale of items, through the implementation of an information system; The research was of a non-experimental and cross-sectional design, of a quantitative type and descriptive level. The sample population of the present investigation consisted of the 20 workers of the company and a questionnaire was used using the survey technique. In the satisfaction dimension of the current system, 80% of workers are NOT satisfied with the current administration of the business and in relation to the dimension of, Need to Implement an Administrative Management System, 90%, IF they agree with its implementation . These results coincide with the hypothesis, it is argued that it is proven, the investigation being accredited.

Keywords: Administrative, Information, Management, Process, System.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	4
2.1. Antecedentes	4
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional	4
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....	6
2.1.3. Antecedentes a nivel regional	8
2.2. Bases teóricas	10
2.2.1. Sector Hotelero	10
2.2.2. CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.....	13
2.2.3. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).....	17
2.2.4. Teoría relacionada con la Tecnología de la investigación.....	23
III. HIPÓTESIS	45
IV. METODOLOGÍA	46
4.1. Tipo de la Investigación	46
4.2. Nivel de investigación.....	46
4.3. Diseño de la investigación	47
4.4. Población y Muestra.....	47
4.5. Definición y operacionalización de variables	49
4.6. Técnicas e instrumentos.	50
4.6.1. Procedimiento de recolección de datos.....	50
4.7. Plan de análisis.....	50
4.8. Matriz de consistencia.....	51
4.9. Principios éticos	52
V. RESULTADOS	53
5.1. Resultados	53
5.2. Análisis de Resultados	79
5.3. Propuesta de mejora	81

5.3.1. Propuesta Tecnológica.....	81
VI. CONCLUSIONES	112
RECOMENDACIONES.....	113
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	114
ANEXOS	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 01: Software de la empresa	5
Tabla Nro. 02: Hardware de la empresa	166
Tabla Nro. 03: Definición Operacional	49
Tabla Nro. 04: Matriz de Consistencia	511
Tabla Nro. 05: Satisfacción de la Gestión Actual.....	533
Tabla Nro. 06: Atención al Cliente.....	544
Tabla Nro. 07: Seguridad de la Información	55
Tabla Nro. 08: Método de Registro Actual.....	56
Tabla Nro. 09: Disponibilidad de Habitaciones.....	57
Tabla Nro. 10: Tiempos de Registro.....	58
Tabla Nro. 11: Satisfacción de Gerencia	59
Tabla Nro. 12: Desaprovechamiento de Recursos.....	600
Tabla Nro. 13: Imagen Institucional	611
Tabla Nro. 14: Necesidades de la Empresa	622
Tabla Nro. 15: Mejora de la atención al cliente.....	63
Tabla Nro. 16: Disminución del tiempo de consulta y registro.....	64
Tabla Nro. 17: Capacitación del Personal	65
Tabla Nro. 18: Productividad del Trabajador	66
Tabla Nro. 19: Satisfacción del Cliente	67
Tabla Nro. 20: Aumento de Utilidades.....	68
Tabla Nro. 21: Mejora de la Seguridad de la Información.....	69
Tabla Nro. 22: Mejora de aprovechamiento de recursos	700
Tabla Nro. 23: Mejora de la Gestión Administrativa	711
Tabla Nro. 24: Necesidad de Implementar un Sistema de Gestión administrativa .	722
Tabla Nro. 25: Dimensión Nivel de Satisfacción del Sistema Actual.....	73

Tabla Nro. 26: Dimensión Nivel de Necesidad de Implementar un Sistema de Gestión Administrativa	75
Tabla Nro. 27: Resumen General de Dimensiones.....	76
Tabla Nro. 28: Especificación del CUN: Gestión de Alquiler.....	84
Tabla Nro. 29: Especificación del CUN: Gestión de Ventas.....	85
Tabla Nro. 30: Especificación del CU: Registrar Cliente.....	888
Tabla Nro. 31: Especificación del CU: Registrar Tipo de Habitación	890
Tabla Nro. 32: Especificación del CU: Registrar Habitación.....	901
Tabla Nro. 33: Especificación del CU: Registrar Alquiler	912
Tabla Nro. 34: Especificación del CU: Registrar Artículos	923
Tabla Nro. 35: Especificación del CU: Registrar Venta.....	934
Tabla Nro. 36: Especificación del CU: Registrar Usuario.....	95
Tabla Nro. 37: Especificación del CU: Iniciar Sesión.....	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro. 01: Organigrama de la empresa.....	4
Gráfico Nro. 02: Actividades que realiza un Sistema de Información	245
Gráfico Nro. 03: Tipos y usos de los Sistemas de Información	256
Gráfico Nro. 04: Arquitectura en tres capas	30
Gráfico Nro. 05: Fases y disciplinas RUP	38
Gráfico Nro. 06: Metodología XP	411
Gráfico Nro. 07: Metodología MSF	422
Gráfico Nro. 08: Proceso FDD	444
Gráfico Nro. 09: Resultados de la dimensión 01	74
Gráfico Nro. 10: Resultados de la dimensión 02	76
Gráfico Nro. 11: Resumen General de Dimensiones Respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la Empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.....	78
Gráfico Nro. 12: Diagrama de Caso de uso de negocio.....	822
Gráfico Nro. 13: Diagrama de Actividad: Gestión de Alquiler	85
Gráfico Nro. 14: Diagrama de Actividad: Gestión de Ventas	86
Gráfico Nro. 15: Diagrama de caso de uso: Gestión de Alquiler	87
Gráfico Nro. 16: Diagrama de caso de uso: Gestión de Ventas	87
Gráfico Nro. 17: Prototipo: Iniciar Sesión.....	96
Gráfico Nro. 18: Prototipo: Menú Principal	96
Gráfico Nro. 19: Prototipo: Registrar Cliente.....	97
Gráfico Nro. 20: Prototipo: Registrar Tipo de Habitación	97
Gráfico Nro. 21: Prototipo: Registrar Habitación.....	98
Gráfico Nro. 22: Prototipo: Registrar Alquiler	98
Gráfico Nro. 23: Prototipo: Registrar Artículo de Venta.....	99

Gráfico Nro. 24: Prototipo: Registrar Venta.....	99
Gráfico Nro. 25: Prototipo: Registrar Usuario.....	1000
Gráfico Nro. 26: DS: Iniciar Sesión.....	1011
Gráfico Nro. 27: DS: Registrar Cliente	1011
Gráfico Nro. 28: DS: Registrar Tipo de Habitación	1022
Gráfico Nro. 29: DS: Registrar Habitación	1022
Gráfico Nro. 30: DS: Registrar Alquiler.....	1033
Gráfico Nro. 31: DS: Registrar Artículo.....	1033
Gráfico Nro. 32: DS: Registrar Venta	104
Gráfico Nro. 33: Diagrama de clases.....	10505
Gráfico Nro. 34: Modelo Físico de la Base de Datos	10606
Gráfico Nro. 35: Interfaz del Sistema: Iniciar Sesión.....	10707
Gráfico Nro. 36: Interfaz del Sistema: Interfaz principal	10707
Gráfico Nro. 37: Interfaz del Sistema: Gestión de Alquiler y Reservas.....	10808
Gráfico Nro. 38: Interfaz del Sistema: Gestión de Ventas	10808
Gráfico Nro. 39: Interfaz del Sistema: Registrar Cliente.....	10909
Gráfico Nro. 40: Interfaz del Sistema: Registrar Habitación.....	10909
Gráfico Nro. 41: Interfaz del Sistema: Registrar Artículos	11010
Gráfico Nro. 42: Interfaz del Sistema: Registrar Ventas	11010
Gráfico Nro. 43: Interfaz del Sistema: Registrar Usuarios.....	1111

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente muchas empresas se están preparando para la era de la globalización, preparándose para la mejora de sus procesos. El brindar un buen servicio es importante en la actualidad, pero no suficiente, la atención la rapidez del servicio son necesarios para poder alcanzar la fidelización de un cliente hacia la empresa, y que el servicio que brinda la empresa sea el óptimo para el cliente (1).

CASA HOSPEDAJE EL RANCHO tiene como objetivo la prestación de servicios de hospedaje tanto para empresas como para personas particulares, además de turistas nacionales o extranjeros, y para mantener la fidelización de sus clientes debe aplicar una adecuada estrategia la cual permita el cumplimiento de sus objetivos, por lo cual se realiza la presente propuesta de implementación de un sistema de información con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios, mejorar la atención al cliente y potenciar la operatividad de la empresa.

Hoy en día existen varios software que facilitan la gestión administrativa de un hotel, pero ninguno se puede ajustar específicamente a lo que necesita una empresa, por tal razón se consideró factible la realización de este sistema de información debido a que por medio del proceso de recolección de datos, se pudo identificar que actualmente en la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO existe un ineficiente manejo de información al realizar los procesos como renta de habitaciones, manejo de reservas, el registro de clientes, el control de las ventas, reportes diarios; puesto que la información es almacenada por medio de cuadernos llenados a mano y hojas de Excel, lo que genera tiempo excesivo al ejecutar estas tareas y como resultado la empresa no puede ofrecer un servicio moderno con las últimas exigencias que demanda el mercado hotelero.

Según la problemática identificada se plantea el posterior enunciado: ¿De qué manera la Implementación de un Sistema de Información en la empresa CASA

HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021, mejora el proceso de gestión administrativa?

Con la finalidad de poder brindar una solución a la problemática indicada anteriormente, se definió el siguiente objetivo general: Realizar la Implementación de un Sistema de Información en la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021, para mejorar el proceso de gestión administrativa.

Se plantea los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar el nivel de satisfacción del sistema actual.
2. Identificar la situación actual del proceso de Gestión Administrativa, a fin de conocer la problemática de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.
3. Diseñar el sistema utilizando la metodología RUP, con interfaces visuales y fáciles de comprender para los usuarios.
4. Desarrollar la aplicación en entorno web utilizando el lenguaje de programación PHP, que permita mejorar los procesos y reducir tiempos.

La presente tesis, se justifica de manera tecnológica debido a que, con el desarrollo del presente proyecto, la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. comenzar a otorgarle una ultimación eficaz a los bienes tecnológicos con los que cuenta la empresa en sus instalaciones, el sistema propuesto permita realizar las actividades de gestionar la información necesaria para los procesos de la empresa.

La justificación económica consta que la organización tiene los bienes requeridos para poder realizar la implementación del sistema propuesto. Sumándole a que

cuenta con los equipos necesarios que puedan soportar el sistema propuesto. Los únicos costos de inversión son la remuneración del desarrollador y servicios diversos que se necesite para la implementación del sistema.

Por último, la justificación operativa implica que el modelo de aplicación permitirá gestionar la renta de habitaciones, clientes, habitaciones disponibles y la venta de artículos que ofrece el hotel adicionalmente, logrando así tener la información siempre disponible de manera rápida y segura; y, por ende, le permitirá a la empresa tomar mejores decisiones.

El impacto que la investigación tendrá, consta esencialmente en el área organizacional de la empresa, que involucra la gestión de la renta de habitaciones, clientes, habitaciones disponibles y la venta de artículos, el modelo de aplicación a desarrollar será utilizado para agilizar y optimizar el proceso de gestión administrativa. La investigación es de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

En el año 2017, Villa (2), presentó un estudio denominado “Diseño e implementación de un sistema informático para la gestión de huéspedes, reservaciones y efectivo en caja en el hotel Montgomery del Cantón la Maná”, de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador, donde plantea como objetivo general el implementar un sistema informático para la gestión de huéspedes, reservaciones y efectivo en caja en el Hotel Montgomery del Cantón La Maná. La metodología es del tipo de investigación bibliográfica, exploratoria y de campo con un diseño experimental, usando los métodos inductivo, deductivo y analítico, donde aplicó las técnicas de observación directa, encuesta y entrevista para lograr una mayor confiabilidad y asertividad en sus resultados. Concluyó que los requerimientos funcionales necesarios para el desarrollo del sistema de gestión informático para el Hotel Montgomery fueron el gestor de base de datos MySQL y el servidor local Apache que permitió que cumple con los requerimientos funcionales requeridos en la gestión de huéspedes y caja en el Hotel Montgomery y entre los requerimientos no funcionales indispensable es que debe poseer una gran capacidad de almacenamiento, buen desempeño y poseer un interfaz atractiva y sencilla para su uso.

Cevallos (3), de la ciudad de Esmeraldas-Ecuador, año 2016, en su tesis titulada “Diseño de un sistema informático para el control de reservación y hospedaje en el hotel Majestic de la ciudad de esmeraldas”, analiza los procesos de reserva y hospedaje que se lleva a cabo en el hotel Majestic de la provincia de Esmeraldas, con la finalidad de crear un diseño informático que permita optimizar de manera adecuada dichos procesos. Como objetivo general se plantea diseñar un sistema informático mediante el análisis de los procesos de control y apertura de

reservaciones y hospedaje para determinar el alcance que tendrá el sistema. La presente investigación utiliza el método analítico – sintético; para identificar mejor los procesos y problemas del hotel se empleó la investigación cualitativa y como técnica la entrevista para recolectar y analizar dicha información, y finalmente determinar los problemas y las necesidades que presenta actualmente el hotel. En la propuesta de intervención se utiliza la metodología de Proceso Racional Unificado (RUP) como una de las mejores, ya que se adapta a la necesidad de eficiencia en la entrega del producto de software. Finalmente, el trabajo concluye que, el desarrollo de la fundamentación teórica y conceptual de esta investigación, permitió determinar cómo funcionan u operan los servicios y procesos de reservación y hospedaje en un hotel, en el cual esta información fue de gran ayuda para la elaboración de este estudio de caso.

En su tesis Tonato y Vaca (4), titulada “Análisis y diseño de una propuesta tecnológica para el hotel manglaralto en la provincia de Santa Elena” desarrollada en la ciudad de Guayaquil- Ecuador en el año 2016, tiene el objetivo de automatizar la realización de las actividades administrativas y operativas del hotel Manglaralto ubicado en la provincia de Santa Elena, donde cuenta con una cantidad alta de turistas en época playeras, lastimosamente los procesos actuales son manejados de forma manual lo que permite que la información se vuelva engorrosa. Esta propuesta tecnológica presenta dos módulos: administrativo y portal web. El primero permitirá solucionar la pérdida y desorden de la información a través de pantallas transaccionales que permita tener un control en el registro de huéspedes, facturación y consultas, el segundo presentar información y registrar las reservaciones Online, de esta manera evitar que un huésped tenga que llamar o acudir de forma presencial a las instalaciones del hotel.

La propuesta tendrá usabilidad para el usuario de esta manera se evita que existan ambigüedades y los procesos sean claros y concisos. Finalmente, se logrará automatizar y optimizar el tiempo de la creación de un huésped evitando la

duplicidad de Datos ya que es un problema común al momento de llenar información de manera manual y en archivos.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Reátegui (5), en el año 2019 en su tesis “Sistema de información para la mejora del proceso de atención al cliente en el Hospedaje Wasi Tur”, indica que la presente investigación tiene como propósito de desarrollando un Sistema de Información para la mejora del proceso de atención al cliente. Para el desarrollo de esta solución se utilizó la metodología Rational Unified Process (RUP), el cual permitió una adecuada administración y control de los procesos del Hospedaje Wasi Tur de la ciudad de Saposo. El problema central de la Empresa son los obstáculos y la falta de control para una adecuada atención de clientes mediante la información inexacta que brinda la empresa a los usuarios o clientes. Donde el objetivo principal es determinar la influencia del Sistema de Información en la mejora del proceso de atención en el hospedaje Wasi Tur. Consiguiendo como resultado que la funcionalidad del sistema de información hotelera influenció en la atención al cliente puesto que antes del sistema se desarrollaba en una escala de regular - inadecuado en un 75%, a comparación después de utilizar el sistema mostrando una mejoría del 25% llevándose de una manera muy adecuada y un 42% de manera adecuada. Así mismo se vio una clara mejoría en los aspectos de fiabilidad, usabilidad y la eficiencia de la empresa esto debido a que los clientes volvían satisfechos e incluso se nota que ahora ya tiene más acogida por la población.

En el año 2017 Sandoval (6), de la ciudad de Piura, en su tesis titulada “Diseño de un sistema integral de gestión administrativa utilizando tecnología lamp en las estaciones de pesaje de la Sutran, 2014”, Esta tesis estuvo como propósito principal el diseño de un sistema integral de gestión administrativa en las Estaciones de Pesaje de la SUTRAN 2014. Este software permite controlar cada uno de los procesos administrativos que allí se realizan, los cuales involucran: registro de transportistas, conductores y generadores usuarios de la Red Vial

Nacional, aplicación de multas por infracción al Reglamento Nacional Vehicular, se automatizaron los procesos operativos y se suministró una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones aportando información precisa y adecuada que contribuye a minimizar los riesgos y generar procesos más eficaces en función de las necesidades del servicio que se presta. La investigación fue de tipo no experimental siendo el tipo de investigación descriptivo y de corte transversal. Se contó con una población muestral de 50 inspectores, determinándose que: el 97% de los inspectores encuestados consideró que el nivel de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión, el mismo que permitirá optimizar el registro y control de la información del proceso de las intervenciones realizadas; El 85% de encuestados consideraron que la implementación permitirá un mejor control de las intervenciones realizadas. Estos resultados permiten afirmar que las hipótesis formuladas quedan aceptadas; por tanto, la investigación concluye que, resulta beneficioso el diseño e implementación del Sistema de Gestión.

Pomacarhua (7), en su tesis titulada “Incidencia de un sistema web en el área de reservas y recepción del Hotel Blue Star – San Isidro, 2016” en la ciudad de Lima en el año 2016, este proyecto de investigación es de tipo cuantitativo de diseño pre-experimental, el cual tuvo como objetivo establecer la incidencia de la implementación de un sistema web en el área de reservas y recepción del Hotel Blue Star – San Isidro, 2016 para optimizar los resultados económicos. Se consideró como muestra a toda la población para evaluar a las variables, porque es de tipo censal conformada por 14 operadores del área de reservas y recepción. El sistema informático fue desarrollado con las fases de la metodología de programación XP y consiste en cinco módulos, reservas, huéspedes, habitaciones, tipo de habitaciones, usuarios y reportes, siendo el principal las reservas de habitación donde también se incluye a las cotizaciones. Por otro lado, los datos obtenidos del instrumento fueron procesados y analizados mediante el software estadístico SPSS, brindando como resultado una incidencia significativa luego de implementar el sistema

web en el servicio del área de reservas y recepción del Hotel Blue Star, resultado comprobado a través del análisis t-student. Por ello, se concluyó que la implementación del sistema web incide de manera significativa en la mejora del área de reservas y recepción del Hotel Blue Star – San Isidro, 2016.

2.1.3. Antecedentes a nivel regional

Gonzales (8), en el año 2018 en su tesis titulada “Propuesta de implementación de un sistema de gestión administrativa en el centro de análisis clínicos y microbiológicos San Gabriel e.i.r.l – Sullana; 2018”. Teniendo como objetivo la Propuesta de Implementación de un sistema de gestión administrativa en el centro de análisis clínicos y microbiológicos San Gabriel E.I.R.L-Sullana, para mejorar la atención de los Usuarios. Para representar una propuesta de mejora de la seguridad en la organización. El tipo de investigación utilizado fue cuantitativo, de nivel descriptivo, el diseño fue de tipo no experimental y de corte transversal. La población fue delimitada de 20 trabajadores, los cuales se encuentran vinculados directamente a las áreas administrativas. Los resultados obtenidos en el primer nivel de conocimiento de un sistema de información, el 65% de los trabajadores encuestados dijeron que SI tienen conocimiento sobre un sistema de información, en relación al segundo nivel de satisfacción de un sistema administrativo a implementar, el 80% de los trabajadores encuestados determinaron que SI están de acuerdo que al implementar un sistema de gestión administrativa se reducirá el tiempo de acceso a la información, en el tercer nivel de costos y factibilidad de un sistema de gestión, el 60% de los trabajadores determinaron que SI creen que un sistema de gestión administrativo ayudara a facilitar las tareas diarias de producción. Finalmente, la investigación queda debidamente justificada en la necesidad de realizar la Propuesta de Implementación de un sistema de gestión administrativa en el centro de análisis clínicos y microbiológicos San Gabriel E.I.R.L-

Sullana.

En el año 2017 Pinedo (9), de la ciudad de Tumbes, en su tesis titulada “Propuesta de implementación del sistema de gestión administrativo para el hotel el conductor silencioso en aguas verdes – Tumbes; 2015”, consta acerca de una temática clave en el desarrollo competitivo de las empresas, por tanto necesaria para la supervivencia de las mismas; El tipo de investigación fue cuantitativa, su diseño de la investigación fue no experimental, y de corte transversal. La metodología RUP utilizada para la presente investigación nos permite llevar un profundo análisis y una profunda investigación que nos sirve para el modelamiento utilizando todas sus fases para su exitoso desarrollo; Esta investigación tuvo como objetivo principal la Implementación de un Sistema Hotelero para la gestión del hotel El conductor Silencioso en Aguas Verdes – Tumbes; 2015 , se trabajó con una población muestral de 20 personas incluyendo gerente, recepcionistas, mucamas, atención al cliente. Se determinó que el 95% de encuestados considero muy importante la implementación de un sistema informático para el control de las reservas y consumo. El 91.25% consideró que será beneficioso porque se realizaran los procesos de una forma rápida y segura en el área de recepción, y el 97.5% concluyeron que si se cuenta con recursos informáticos para la implementación del Sistema para la gestión de reservas y consumo. Estos resultados permiten afirmar que las hipótesis formuladas quedan aceptadas.

En su tesis titulada “Sistema informático de gestión del proceso de atención al cliente en el Hotel Mangos Costa Azul, Tumbes” en la ciudad de Tumbes en el año 2016, Burneo (8), muestra que el propósito de su investigación es desarrollar un Sistema informático para el Control del proceso de atención al cliente en el Hotel Mangos Costa Azul, logrando mejorar y agilizar el control actual de la atención de los clientes, así como

registro de clientes e información de cada uno de ellos, llevar un control exacto y detallado de cada habitación y servicio brindado en ella, lo cual es de gran importancia para la empresa, además el sistema permitirá contar con toda la información del cliente, habitaciones y servicios de manera rápida y oportuna, evitando información repetida o pérdida de esta, esto se logró haciendo uso de la metodología RUP, lo cual permitió lograr mayor seguridad en la información del hotel y así obtener reportes oportunos y confiables que puedan servir para la toma de posteriores decisiones.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sector Hotelero

Definición de Hotel

Según Barragán (11), un hotel es un lugar que proporciona alimentación y hospedaje, un lugar de entretenimiento para el viajero, un edificio público, una institución de servicio doméstico, operado bajo una fase para obtener utilidades.

Clasificaciones de los Hoteles

Los hoteles se pueden clasificar en (12):

Hotel: Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea.

Apart-Hotel: Establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. Los Apart-Hoteles pueden ser categorizados de Tres a Cinco Estrellas.

Hostal: Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea

Albergue: Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines.

Procesos de un Hotel

1. Check – In: El registro (en inglés check-in) es el proceso mediante el cual un recepcionista asienta la llegada de un cliente a un hotel, estación de alta velocidad, aeropuerto o puerto. Recientemente, el término se ha extendido también a algunas redes sociales que permiten a un usuario comunicar dónde se encuentra en un momento determinado al resto de usuarios de la red (13).

En los hoteles, el check-in es normalmente requerido con el objetivo de obtener las llaves para la habitación en la que se va a alojar el huésped para su estadía, además de muchos otros servicios que desea brindar el hotel. En los hoteles, el check-in es usado para que el huésped ya físicamente en el hotel, pueda registrarse y obtener su habitación, la llave y atender las solicitudes de registro del establecimiento hotelero. El proceso de check-in, tiene el principal objetivo de facilitar la entrada de un cliente en la mayor brevedad posible, permitiendo completar posteriormente los datos del cliente; formularios, formatos, registros, etc (13).

2. Check – Out: Esta palabra es muy usada en la industria hotelera, se utiliza para referirse a un proceso en el cual un huésped, al finalizar su estadía en el alojamiento tiene que pasar por el área de recepción del hotel para cancelar las deudas que tuviera pendiente y entregar las llaves de la habitación en la que estuvo alojado.

Se refiere exactamente al proceso de “hacer la salida de una habitación o huésped”. Existe el checkout previsto, cuando se conoce el momento en que cual se va a retirar el cliente y checkout imprevisto que se refiere a todo lo distinto a lo anterior, decidido por el cliente (14).

2.2.2. CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Reseña

CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. con ruc: 20525373470 ubicada en Lateral - Frente Avion Plaza Veá en la ciudad de Talara - Piura, es una empresa dedicada a las actividades de alojamientos para estancias cortas, recibe personal de diferentes empresas con las que tiene convenio para alojar a sus trabajadores, así como también brinda servicio de hospedaje a público en general.

Visión

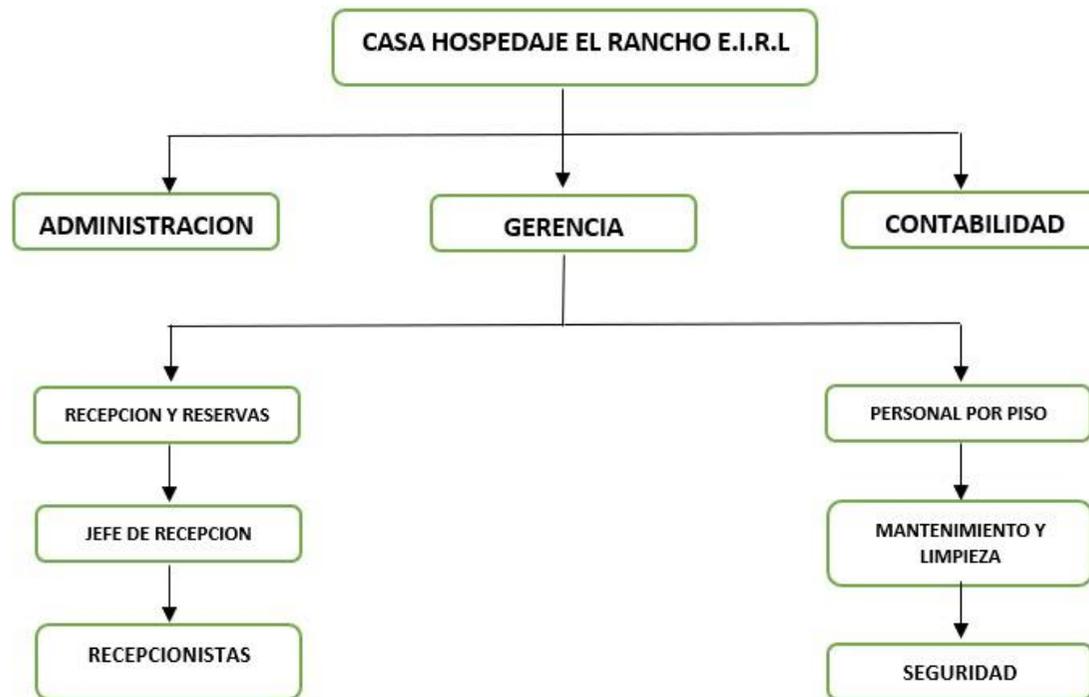
Es para nosotros una meta más que nos exige el siempre estar actualizados, contar con los mejores servicios y llegar a ser los líderes en Hotelería de la ciudad de Talara y estar al mejor nivel para obtener la satisfacción de que nuestros clientes estén totalmente satisfechos al instalarse en nuestro hotel.

Misión

Nuestra misión como hotel es brindar siempre el mejor de los servicios, siempre con la mejor calidad ya que nuestros clientes es nuestra prioridad, hacerlo sentir en un ambiente de comodidad, tranquilidad y seguridad para que lo único a lo que venga a nuestro hotel es descansar en nuestras excelentes habitaciones.

Organigrama

Gráfico N° 1 Organigrama



Fuente: CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Infraestructura Tecnológica

Tabla Nro. 01: Software de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

SOFTWARE	
Descripción	Cantidad (Licencias)
Windows 10 de 64 bits	04
Microsoft Office 2013	04
Software de Vigilancia	04

Fuente: CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L

Tabla Nro. 02: Hardware de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

HARDWARE	
Descripción	Cantidad
PC de escritorio marca Samsung	02
Laptop lenovo	02
Impresora multifuncional EPSON L935	02
Router ZTE	04
Switch de 12 puertos	02
Cámaras de Seguridad PROSEGUR	08

Fuente: CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L

Infraestructura tecnológica

CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L., cuenta con una red que conecta de manera inalámbrica un total de 04 pisos, que sirve para brindar el servicio de internet tanto a los clientes como al personal del hotel, además de conectar 2 impresoras multifuncionales que están configuradas de manera compartida entre los usuarios, se cuenta con un Router ZTE en cada piso y 2 Switch que se encargan de crear la red de la empresa.

2.2.3. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

Las TIC se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Las TIC son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido) (15).

El elemento más representativo de las nuevas tecnologías es sin duda el ordenador y más específicamente, Internet. Como indican diferentes autores, Internet supone un salto cualitativo de gran magnitud, cambiando y redefiniendo los modos de conocer y relacionarse del hombre (15).

Definición

“En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e Inter conexas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas” Belloch (15).

Características de las TIC

Las características que diferentes autores especifican como representativas de las TIC (16) son:

- Permiten interconectar e integrar varias tecnologías para generar nuevas herramientas de comunicación.
- Estimulan la interactividad entre usuarios y la transmisión de información por medio de dispositivos.
- Se adaptan según las necesidades de las personas y del mercado.
- Se ejecutan a gran velocidad gracias al internet.
- Tienen un impacto social e individual.
- Están inmersas en actividades financieras, económicas, educativas, culturales, científicas, industriales y más.
- Se encuentran en constante evolución y desarrollo.

Línea de tiempo de la evolución de las TIC

Si hacemos un viaje histórico por la historia de las TIC podríamos encontrarnos con estos acontecimientos importantes (17):

- 1876 (10 de marzo): Graham Bell inventa el teléfono, en Boston, mientras Thomas Watson construye el primer aparato.

- 1927 (11 de Enero): Se realiza la primera transmisión de radiotelefonía de larga distancia, entre USA y el Reino Unido, a cargo de AT&T y la British Postal Office.

- 1948 (1 de Julio): Tres ingenieros de Bell Laboratories inventaron el transistor, lo cual, sin ninguna, supuso un avance fundamental para toda la industria de telefonía y comunicaciones.

- 1951 (17 de Agosto): Comienza a operar el primer sistema transcontinental de microondas, entre Nueva York y San Francisco.

- 1956 (a lo largo del año): Comienza a instalarse el primer cable telefónico trasatlántico.

- 1963 (10 de Noviembre): Se instala la primera central pública telefónica, en USA, con componentes electrónicos e incluso parcialmente digital.

- 1965 (11 de Abril): En Succasunna, USA, se llega a instalar la primera oficina informatizada, lo cual, sin duda, constituyó el nacimiento del desarrollo informático.
- 1984 (1 de Enero): Por resolución judicial, la compañía AT&T se divide en siete proveedores (the Baby Bells), lo que significó el comienzo de la liberación del segmento de operadores de telecomunicaciones, a nivel mundial, el cual progresivamente se ha ido materializando hasta nuestros días.
- Desde 1995 hasta el momento actual los equipos han ido incorporando tecnología digital , lo cual ha posibilitado todo el cambio y nuevas tendencias a las que asistimos.

Principales TIC existentes

Sabemos que actualmente existen variedades tecnologías que pueden encajar en el concepto que tienen las TIC (18).

Se podrían clasificar en dos formas basándose en que sean diferentes, donde al primer grupo se le clasifica según un enfoque tecnológico, en cuanto al segundo sería correspondiente al mercado de bienes y servicios de información y comunicaciones (18).

Clasificación de las TIC

Las TIC se pueden clasificar en (18):

1. Clasificación según un enfoque tecnológico:

- **Equipos:** recuerdo de equipo electrónico que permite la adquisición, almacenamiento, tratamiento y exposición de información, así como también la transmisión o comunicación de la misma.
- **Servicios:** prestaciones basadas en el campo electrónico, y las cuales facilitan la adquisición, almacenamiento, tratamiento y exposición de información.

2. Clasificación según el mercado económico de bienes y servicios de información y comunicaciones

Encontramos los siguientes tipos de TIC (18):

- Mercado de las telecomunicaciones.
- Mercado audiovisual.
- Mercado de servicios informáticos.

Ventajas de las TIC

Las TIC llegan a impactar debido a su alcance amplio, lo hacen en sectores importantes de la actual sociedad, tales como los ámbitos económico, social, educativo, etc. (18).

Tenemos que destacar que entre todas las ventajas generales que traen las TIC, existen algunas puntuales como (18):

1. Facilitan la comunicación a larga distancia. Hoy en día se van acortando las brechas en el tema de la comunicación entre uno o varios usuarios, ya que las tic nos permiten interactuar de forma remota.

2. Brindan acceso a información abundante y variada. Tenemos a nuestro alcance una gran cantidad de información solamente dan clic, los cuales nos pueden mantener informados sobre temas de coyuntura.

3. Permiten el desarrollo de actividades u operaciones a través de la red, las ventas por internet es unas las principales ventajas que nos brinda las tic, ya que facilita la interacción de dos o mas usuarios para llegar aun acuerdo de compra y venta.

4. Dan lugar a la creación de nuevos empleos a permitido crear nuevos trabajos que se ven involucrados a la automatización de procesos de formas sistemática.

5. Las TIC favorecen el impulso de los negocios y la actividad empresarial, a través de la combinación entre el internet y la mercadotecnia.

Tipos de Usuarios de las TIC

El concepto de “usuario” describe a aquellas personas que se ven involucradas en el uso de las TIC. estos también se pueden clasificados por su nivel de conocimiento y experiencia. Es por tal que tenemos los siguientes (18):

- **Usuario Avanzado:** Se define como un individuo que cuenta con conocimientos necesarios para aplicar las Tic en diferentes escenarios.

- **Programador:** Es aquella persona que es capaz de programar computadoras profesionalmente.

- **Analista de Sistemas:** Un estudio de Aplicaciones o Sistemas es el que debe ser un Programador, también tiene la capacidad de crear aplicaciones y programas en el ámbito informático. Además de Sistemas de Información de nivel complejos.

- **Analfabeto Digital:** Se le denomina analfabeto digital a las personas que no mantienen contacto, y no tienen conocimiento de algún tipo de tecnologías.

Las TIC en las empresas del Sector Hotelero

El sector turístico forma parte de una de las industrias más competidas del mundo. Sobre todo, en los últimos años en los que la crisis económica ha azotado fuertemente la economía mundial (19).

Por eso, la necesidad de las soluciones TIC en los hoteles es cada día más importante, y en los últimos años han irrumpido con fuerza a través del denominado software de gestión hotelera (19).

2.2.4. Teoría relacionada con la Tecnología de la investigación

2.2.4.1. Sistemas de información:

Conjunto coordinado de contenidos y servicios) basados en tecnologías digitales y en red, que una organización pone a disposición de sus (personas con inteires enla misma) internos y externos, para facilitarles la producción y el consumo de

conjuntos estructurados y selectos de datos, orientados a convertirse en información de valor para la actividad de la organización (20).

Es un grupo de componentes que interrelacionan con la finalidad de automatizar los procesos de una organización. Hace 4 tareas fundamentales que son: ingreso, guardar, procesar y egreso de información (21).

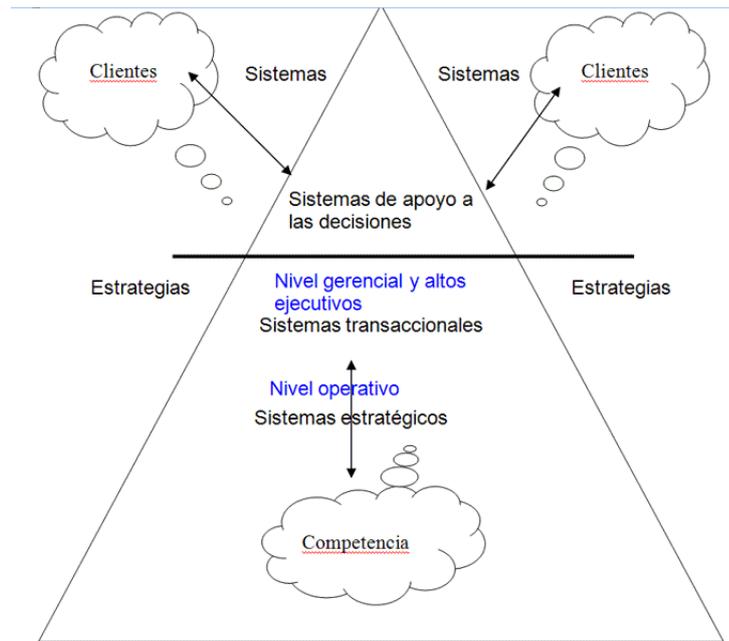
Gráfico Nro. 02: Actividades que realiza un Sistema de Información



Fuente: Web: Izamorar.com - Actividades básicas de un SI (22).

Los SI permiten la sistematización de los procesos que se ven involucrados dentro de los métodos de una empresa. Una de las funciones principales de estos sistemas consiste de procesar información para un mejor control (23).

Gráfico Nro. 03: Tipos y usos de los Sistemas de Información



Fuente: Web: monografias.com - Gestión del Conocimiento (24).

2.2.4.2. Sistemas de Gestión

Es una estructura probada para la mejora continua de las políticas, procedimientos y procesos de la organización, ayudando a lograr los objetivos de la organización mediante una serie de estrategias, que incluyen la optimización de procesos, el enfoque centrado en la gestión y el pensamiento disciplinado (25).

Las mejores empresas funcionan como unidades completas con una visión compartida. Ello engloba la información compartida, desarrollo paridades, tarea en grupos y una práctica de acuerdo con la dureza de los principios de eficacia y medioambiente (26).

El sistema de gestión administrativa propuesto en esta tesis, ayudará a la Empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. a lograr los objetivos de la organización mediante una serie de estrategias, que incluyen la optimización de procesos, el enfoque centrado en la gestión y el pensamiento disciplinado, además le permitirá renovar constantemente su objetivo, sus estrategias, sus operaciones y niveles de servicio.

2.2.4.3. Sistema de Gestión Administrativa

En la actualidad, la noción de sistema de gestión administrativa suele hacer referencia al programa informático que cuenta con diversas aplicaciones para administrar las facetas de una empresa. La intención de este tipo de software es centralizar las tareas administrativas en un mismo sistema informático que permita ahorrar tiempo e incrementar la eficiencia laboral (27).

Un sistema de gestión administrativa, en este sentido, suele contar con diferentes módulos. Cada módulo permite completar una tarea distinta: realizar una factura, emitir un recibo de cobro, organizar la agenda, registrar ingresos y egresos de un balance, controlar el inventario o stock, etc. (27).

Dependiendo del presupuesto de cada compañía, existen dos opciones a la hora de adquirir un sistema administrativo: contratar a un desarrollador para que lo programe desde cero, teniendo en cuenta las necesidades específicas de la empresa o aprovechar uno de los tantos paquetes existentes en el mercado. Si se inclina por esta última opción, a su vez podrá escoger una de las varias alternativas gratuitas o bien pagar una cuota mensual para acceder a un sistema más potente y completo (27).

2.2.4.4. Aplicación Web

Se determina como aplicativo web a paginas electrónica con contenido de información las cuales se puede acceder desde cualquier punto mediante internet. Se consideran como software que interprete distintitos lenguajes de programación mediante exploradores web (28).

2.2.4.5. Tecnología Orientada a Objetos

Hoy en día la tecnología orientada a objetos ya no se aplica solamente a los lenguajes de programación, además se viene aplicando en el análisis y diseño con mucho éxito, al igual que en las bases de datos. Es que para hacer una buena programación orientada a objetos hay que desarrollar todo el sistema aplicando esta tecnología, de ahí la importancia del análisis y el diseño orientado a objetos (29).

La programación orientada a objetos es una de las formas más populares de programar y viene teniendo gran acogida en el desarrollo de proyectos de software desde los últimos años. Esta acogida se debe a sus grandes capacidades y ventajas frente a las antiguas formas de programar (29).

Ventajas

Entre las principales ventajas que tiene la programación orientada objetos tenemos (30):

- Promover la eliminación de código redundantes.
- Realiza el diseño de software cada vez más completos.
- Permitir que software refleje la realidad actual.
- Permite la elaboración de software con mejores ventanas.
- Simplifica la elaboración de software.
- Simplifica las tareas en grupo.
- Hace posible la relación del sistema.

Lo interesante de la Programación Orientada a Objetos es que proporciona conceptos y herramientas con las cuales se modela y representa el mundo real tan fielmente como sea posible (30).

2.2.4.6. Programación Orientada a objetos

Es un modelo de programación que utiliza objetos, ligados mediante mensajes, para la solución de problemas. La idea central es simple: organizar los programas a imagen y semejanza de la organización de los objetos en el mundo real (31).

Según lo estudiado hasta ahora, usted podría pensar en un programa como si fuera una lista de instrucciones que le indican a la máquina qué hacer. En cambio, la manera en que la POO ve a un programa es como a un conjunto de objetos que dialogan entre sí con el fin de realizar las distintas tareas para las que ha

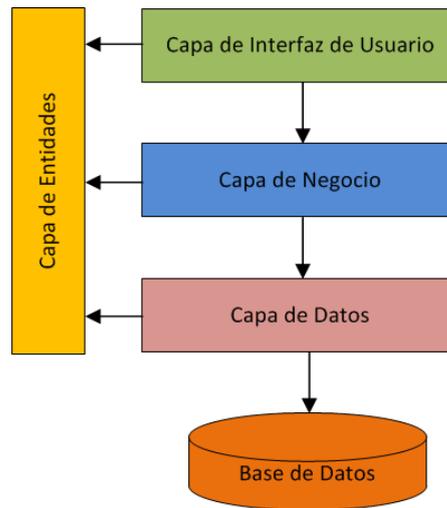
sido escrito. Para aclararlo, consideremos el ejemplo de la entidad bancaria mencionado anteriormente y pensemos en una concreta: XYZ. Podemos ver a esta entidad como a un objeto que tiene que comunicarse con otros muchos objetos (Bolsa, otras entidades bancarias, empresas, etc.) para lograr sus fines: ganar dinero (31).

2.2.4.7. Programación en Capas

Es una técnica que se usa para el desarrollo de software el cual permita que dicho software sea escalable, mantenible, consistente y que tenga un aspecto mucho más profesional de desarrollo, no como la clásica programación secuencial. En el diseño de sistemas informáticos actual se suelen usar las arquitecturas multinivel o Programación por capas. En dichas arquitecturas a cada nivel se le confía una misión simple, lo que permite el diseño de arquitecturas escalables que pueden ampliarse con facilidad en caso de que las necesidades aumenten (32).

(32).

Gráfico Nro. 04: Arquitectura en tres capas



Fuente: Web: blogspot.com-Programación en N capas con asp.net C# (34).

Definición de Capas (32):

1. Capa de presentación: Debe manejar interfaces que cumplan con el objetivo principal de este componente, el cual es facilitar al usuario la interacción con la aplicación. Para esto se utilizan patrones predefinidos para cada tipo de aplicación y para cada necesidad del usuario. La interfaz debe ser amigable y fácil de utilizar, ya que el usuario final es el que se va a encargar de utilizar el sistema y de dar retroalimentación al equipo de desarrollo en caso de que haya algo que mejorar.

2. Capa de negocio: Es llamada capa de reglas de negocio porque en esta se definen todas las reglas que se deben cumplir para una correcta ejecución del programa. Es aquí donde se encuentra toda la lógica del programa, así como las estructuras de datos y objetos

encargados para la manipulación de los datos existentes, así como el procesamiento de la información ingresada o solicitada por el usuario en la capa de presentación.

3. Capa de datos: Es donde residen los datos y es la encargada de acceder a los mismos. Está formada por uno o más gestores de bases de datos que realizan todo el almacenamiento de datos, reciben solicitudes de almacenamiento o recuperación de información desde la capa de negocio.

2.2.4.8. Base de Datos

Una base de datos relacional es un conjunto de una o más tablas estructuradas en registros (líneas) y campos (columnas), que se vinculan entre sí por campos en común que poseen las mismas características en ambas tablas, como por ejemplo el nombre de campo, tipo y longitud. A estos campos generalmente se les denomina campos identificadores (ID) o campos clave. A esta forma de construir bases de datos se le denomina modelo relacional (34).

Ciclo de Vida

Entre las etapas del ciclo vida de una base tenemos (35):

- Planificación del proyecto
- Definición del Sistema
- Recolección y Análisis de Requisitos
- Diseño Conceptual de la Base de Datos

- Selección del SGBD
- Diseño de Aplicación
- Implementación
- Conversión y carga de datos
- Prueba
- Mantenimiento

2.2.4.9. Gestor de Base de Datos MYSQL

MySQL es un sistema gestor de bases de datos relacionales rápido, sólido y flexible. Es idóneo para la creación de bases de datos con acceso desde páginas web dinámicas, así como para la creación de cualquier otra solución que implique el almacenamiento de datos, posibilitando realizar múltiples y rápidas consultas. Está desarrollado en C y C++, facilitando su integración en otras aplicaciones desarrolladas también en esos lenguajes (36).

2.2.4.10.XAMPP

Es una herramienta de desarrollo que te permite probar tu desarrollo web basado en PHP en tu propio ordenador sin necesidad de tener acceso a internet. Si eres un diseñador web o desarrollador web que recién está comenzando, no es necesario saber sobre las configuraciones de servidores (aun), ya que XAMPP te provee de una configuración totalmente funcional desde el momento que lo instalas. Básicamente lo extraes y listo. Es bueno acotar que la seguridad de datos no es su punto fuerte,

por lo cual no es suficientemente seguro para ambientes grandes o de producción. (37).

2.2.4.11.Lenguaje de Programación PHP

PHP es un lenguaje de alto nivel que se ejecuta en el servidor. ¿Qué quiere decir que se ejecuta en el servidor? Un lenguaje de servidor es aquél que se ejecuta en el servidor donde están alojadas las páginas, al contrario que otros lenguajes que son ejecutados en el propio navegador (39).

2.2.4.12.HTML5

El lenguaje HTML (hypertext markup language) es el lenguaje con el que se definen páginas Web. Permite describir el contenido de una página, incluyendo texto y otros elementos (imágenes, vídeo, otros documentos, etc.). HTML es la tecnología fundamental de la World Wide Web y ha ido evolucionando hasta nuestros días (39).

2.2.4.13.JavaScript

JavaScript® (a veces abreviado como JS) es un lenguaje ligero e interpretado, orientado a objetos con funciones de primera clase, más conocido como el lenguaje de script para páginas web, pero también usado en muchos entornos sin navegador, tales como node.js o Apache CouchDB. Es un lenguaje script multi paradigma, basado en prototipos, dinámico, soporta estilos de programación funcional, orientada a objetos e imperativa (40).

2.2.4.14. Lenguaje de Modelado Unificado (UML)

Es el lenguaje de modelado de sistemas de software más conocido y utilizado en la actualidad; está respaldado por el OMG (Object Management Group). Es un lenguaje gráfico para visualizar, especificar, construir y documentar un sistema (41).

Tipos de diagramas

Entre los principales tipos de diagramas UML tenemos (42):

- Diagrama de caso de uso: permiten tener una visión externa de cómo los usuarios interactúan con las funcionalidades del sistema. Permiten modelar los requisitos funcionales y los agentes involucrados en su uso para facilitar la validación del producto y la planificación de las fases del ciclo de vida.
- Diagrama de actividades: representan un tipo de diagrama de estados cuyas transiciones no están producidas por eventos externos. El diagrama de actividad es otro ejemplo de modelado del comportamiento en el que los nodos representan acciones que se suceden secuencialmente o concurrentemente desde un estado inicial a un estado final.
- Diagrama de despliegue: permite modelar la organización del hardware. Este modelo arquitectónico que representa el despliegue de la aplicación sobre diferentes ubicaciones físicas puede servirnos para visualizar la infraestructura de ejecución de los artefactos software.

- Diagrama de secuencia: describen las interacciones entre distintos objetos en el transcurso del tiempo. Muestran el flujo temporal de mensajes entre varios objetos (43).

- Diagrama de clases: son diagramas estáticos que describen la estructura de un sistema a partir de las clases del sistema, los atributos de estas clases y las relaciones que se establecen entre ellas (conocidas como asociaciones en terminología UML) (43).

- Diagrama de estados: describen cómo cambia el estado de un objeto en respuesta a diferentes acontecimientos externos (43).

- Diagrama de componentes: se utilizan para organizar los elementos de modelado en partes mayores que se pueden manipular como un grupo (44).

- Diagrama de objetos: modelan las instancias de los elementos existentes en los diagramas de clases. Un diagrama de objetos muestra un conjunto de objetos y sus relaciones en un momento concreto (44).

Los principales beneficios de UML son (45):

- Superar la demora en la elaboración a un cincuenta por ciento a más.
- Formar técnicas haciendo uso de ideas orientadas a objetos.
- Estipular técnicas y objetos para llevar a cabo una tarea.
- Fijar el camino para la elaboración de la evolución en software complejos.
- Desarrollar un lenguaje de métodos que puedan ser empleados por los usuarios como por los equipos.
- Mejor apoyo para la planificación y gestión de proyectos.
- Reducción de gastos.

2.2.4.15. Metodologías para el desarrollo del software

Actualmente vivimos en un mundo tan digitalizado que hemos llegado a un punto en el que hemos logrado tener el control de todos nuestros procesos de negocios en la punta de los dedos. Sin embargo, las empresas que deseen garantizar su vigencia en el mercado y aumentar su eficiencia, deben saber no solo cómo sacar máximo provecho de las soluciones que tienen a su alcance, sino contar con soluciones que incluyan las mejores metodologías de desarrollo de software que permitan que la gestión de sus procesos empresariales sean mucho más ágiles (46).

Una metodología de software es un enfoque, una manera de interpretar la realidad o la disciplina en cuestión, que en este caso particular correspondería a la Ingeniería de Software. De hecho, la metodología destinada al desarrollo de software se considera como una estructura utilizada para planificar y controlar el procedimiento de creación de un sistema de información especializada (46).

A) La Metodología RUP

La metodología RUP , abreviatura de Rational Unified Process (o Proceso Unificado Racional), es un proceso propietario de la ingeniería de software creado por Rational Software , adquirida por IBM , ganando un nuevo nombre Irup que ahora es una abreviatura Rational Unified Process y lo que es una marca en el área de software, proporcionando técnicas que deben seguir los miembros del equipo de desarrollo de software con el fin de aumentar su productividad en el proceso de desarrollo (47).

La metodología RUP utiliza el enfoque de la orientación a objetos en su diseño y está diseñado y documentado el uso de la notación UML (Unified Modeling Language) para ilustrar los procesos en acción. Utiliza técnicas y prácticas probadas comercialmente (47).

Fases de la Metodología RUP

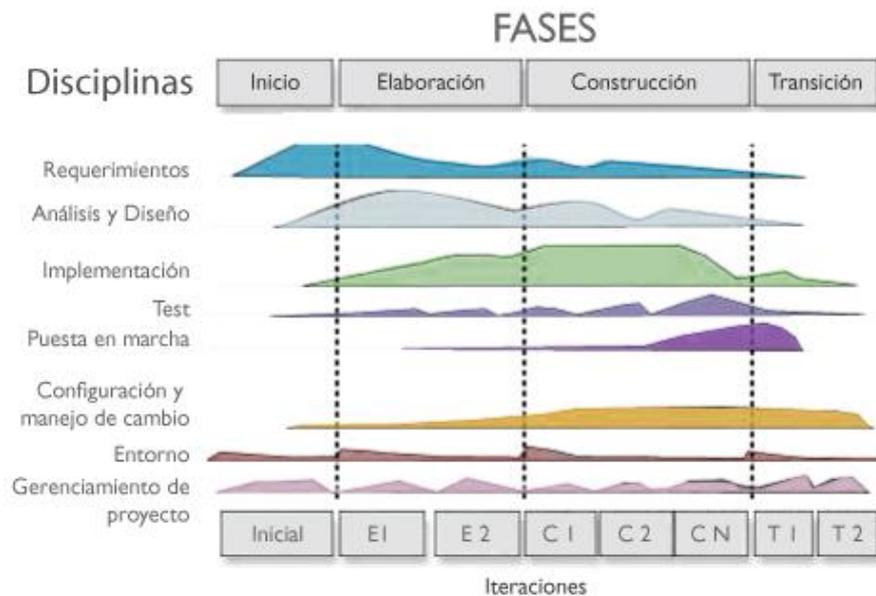
Las fases indican el énfasis se da en el proyecto en un instante dado. Para capturar la dimensión temporal de un proyecto, RUP divide el proyecto en cuatro fases diferentes (47):

- **Iniciación o Diseño:** realzar la meta del software.
- **Preparación:** contar con el vigor en la estructura.
- **Construcción:** empeño en la elaboracion.
- **Transición:** control en la ejecución.

RUP se basa también en las 4 Ps (47):

- **Personas**
- **Diseño**
- **Producto**
- **Proceso**

Gráfico Nro. 05: Fases y disciplinas RUP



Fuente: Web: Diego H. Mornacco - Modelo RUP (48)

Las capas se componen de iteraciones. Iteraciones son ventanas de tiempo; iteraciones han definido término como las fases son objetivos (47).

Los artefactos se generan en todas las etapas. Se emplean en la etapas para anotaciones del proyecto y determina un mejor control (47).

Principios y las Mejores Prácticas de la Metodología RUP

La metodología RUP se basa en un conjunto de principios de desarrollo de software y las mejores prácticas, por ejemplo (47):

1. Desarrollo de software iterativo
2. La gestión de requisitos
3. El uso de una arquitectura basada en componentes
4. Software de modelado visual
5. La verificación de la calidad del software
6. Control de cambios en el software

B) La metodología SCRUM

Scrum es un proceso en el que se aplican de manera regular un conjunto de buenas prácticas para trabajar colaborativamente, en equipo, y obtener el mejor resultado posible de un proyecto. Estas prácticas se apoyan unas a otras y su selección tiene origen en un estudio de la manera de trabajar de equipos altamente productivos (48).

En Scrum se realizan entregas parciales y regulares del producto final, priorizadas por el beneficio que aportan al receptor del proyecto. Por ello, Scrum está especialmente indicado para proyectos en entornos

complejos, donde se necesita obtener resultados pronto, donde los requisitos son cambiantes o poco definidos, donde la innovación, la competitividad, la flexibilidad y la productividad son fundamentales (48).

Las actividades que se llevan a cabo en Scrum son las siguientes (48):

- **Planificación de la iteración:** El primer día de la iteración se realiza la reunión de planificación de la iteración.
- **Ejecución de la iteración:** Cada día el equipo realiza una reunión de sincronización (15 minutos máximo), normalmente delante de un tablero físico o pizarra (Scrum Taskboard). Cada miembro del equipo inspecciona el trabajo que el resto está realizando (dependencias entre tareas, progreso hacia el objetivo de la iteración, obstáculos que pueden impedir este objetivo) para poder hacer las adaptaciones necesarias que permitan cumplir con el compromiso adquirido.
- **Inspección y adaptación:** El último día de la iteración se realiza la reunión de revisión de la iteración.

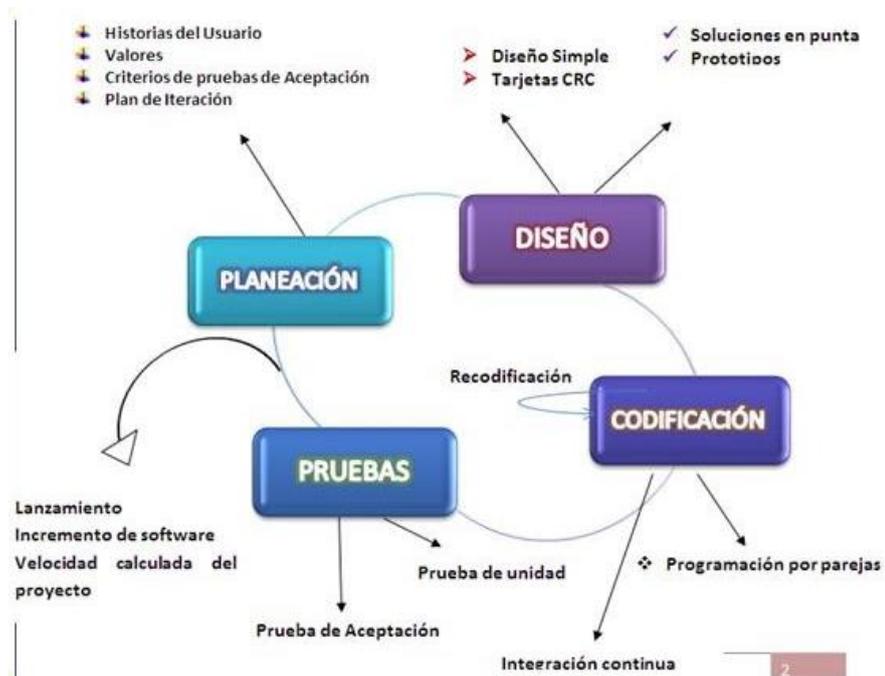
C) La Metodología XP

Es una metodología ágil y flexible utilizada para la gestión de proyectos. Extreme Programming se centra en potenciar las relaciones interpersonales del equipo de desarrollo como clave del éxito mediante el trabajo en equipo, el aprendizaje continuo y el buen clima de trabajo (32).

Los principios de la metodología(32):

- Interacción cliente y programadores.
- Facilidad de elaborar y programar patrones de un sistema.
- La fluidez de información entre los distintos usuarios implicados en el desarrollo del sistema.

Gráfico Nro. 06: Metodología XP

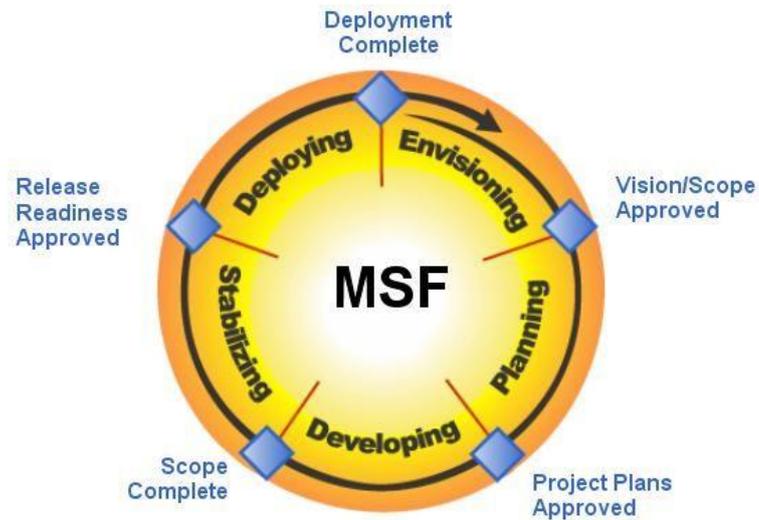


Fuente: Web: Sites.google - Programación Extrema XP (49)

D) La Metodología MSF:

Es una metodología para el desarrollo de software para la planificación, desarrollo y gestión de proyectos tecnológico. Se centra en el modelo de procesos y de equipo dejando los demás aspectos en segundo plano (32).

Gráfico Nro. 07: Metodología MSF



Fuente: blogspot.pe- Metodologías de Desarrollo Tradicionales VS Agiles

MSF se centra en (50):

- Ordenar la finalidad del negocio y sus recursos.
- Estipular de forma concisa la finalidad, los pases y compromisos.
- Establecer actividades controladas.
- Vigilar los problemas de forma eficaz.
- Garantizar la respuesta inmediata a los cambios.

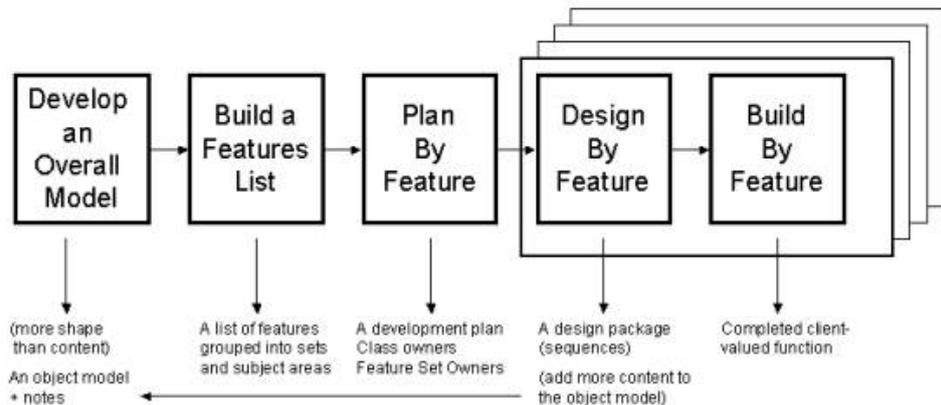
Los principales elementos de MSF son (50):

- Principios fundamentales y actitudes en el contexto de MSF para orientar y guiar a los equipos y sus miembros en el trabajo en colaboración para entregar una solución.
- El modelo de equipo de MSF permite escalar los proyectos, garantiza que los equipos satisfacen diversas necesidades de las partes interesadas y define roles y responsabilidades controlados por objetivos.
- El modelo de gobernanza de MSF (llamado anteriormente modelo de proceso de MSF) permite obtener resultados rápidos y de alta calidad por medio de un ciclo de vida de proyecto comprobado que identifica actividades clave del proyecto.

D) La Metodología FDD:

Se basa en funciones, las cuales buscan brindar una buena calidad, incorpora un control óptimo para el desarrollo de proyectos. no tomo en cuenta la recolección de requisitos sino como se ejecuta las etapas de la elaboración de un sistema (32).

Gráfico Nro. 08: Proceso FDD



Fuente: step-10.com- Feature-Driven Development (FDD) (51)

Tipos de programadores según su experiencia (32):

- Los programadores jefes, se considera como el líder general ya que cuenta con los conocimientos necesarios para encaminar el proyecto a desarrollarse.
- Los dueños de clase, en pocas palabras son los programadores que desarrollan lo plasmado en planificación del desarrollo de un sistema.

El programador jefe tiene un papel importan ya que planifica las actividades que van desarrollar los programadores que tiene a su mando.

III. HIPÓTESIS

La Implementación de un Sistema de Información en la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021, mejorará el proceso de Gestión Administrativa.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de la Investigación

De acuerdo con Hernández R. (52), la investigación descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

El estudio es de nivel descriptivo, debido a que se describió el contexto como tal y la manera en que fue observado, es decir, de manera objetiva definiendo los problemas y aplicando su solución.

4.2. Nivel de investigación

Para Hernández, R. (52), la Investigación de tipo cuantitativa, usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la mediación numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. El estudio de casos se utiliza cuando hay cuestiones a resolver sobre el “cómo” y el “por qué” de un hecho, cuando el investigador no tiene control sobre el fenómeno y cuando éste se da en circunstancias naturales.

4.3. Diseño de la investigación

Según la naturaleza de la presente investigación, reúne las características de una investigación de diseño no experimental, y de corte transversal.

Según Hernández R (53), la Investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural.

La investigación no experimental es también conocida como investigación Ex Post Facto, término que proviene del latín y significa después de ocurridos los hechos. De acuerdo con Kerlinger la investigación Ex Post Facto es un tipo de investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables (53).

4.4. Población y Muestra

Población

Definen a la población como conjunto de elementos que tengan una o más propiedades en común definidas por el investigador y que puede ser desde toda la realidad, hasta un grupo muy reducido de fenómenos (54).

Muestra

La muestra es una parte de una población. El tamaño completo de una población aun siendo finita, puede ser demasiado grande o también a veces no se puede estudiar toda, por cuestiones de costos y recursos. Por eso es necesario o conveniente examinar sólo una fracción (muestra) de la población (55).

La población y muestra de la presente investigación estuvo constituida por los 20 trabajadores que conforman la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. de la ciudad de Talara – Piura.

4.5. Definición y operacionalización de variables

Tabla N° 3 Definición Operacional

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Definición operacional
Implementación de un Sistema de Información de Gestión Administrativa	Un Sistema de Gestión Administrativa es un programa informático que cuenta con diversas aplicaciones para administrar las facetas de una empresa. La intención de este tipo de software es centralizar las tareas administrativas en un mismo sistema informático que permita ahorrar tiempo e incrementar la eficiencia laboral (28).	Satisfacción del sistema actual	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de Satisfacción - Atención del Cliente - Seguridad de la Información - Método de Registro - Disponibilidad de Habitaciones - Tiempos de Registro - Satisfacción de Gerencia - Imagen Institucional 	Ordinal	Es un software que permite agilizar y automatizar los procesos administrativos de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L., que involucra la gestión de alquileres, habitaciones y la venta de artículos que ofrece el hotel adicionalmente.
		Necesidad de Implementar un Sistema de Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora en la atención - Disminución de tiempos - Aumento de utilidades - Productividad del Trabajador - Capacitación del Personal - Aprovechamiento de Recursos - Mejora de la Gestión Administrativa 		

Fuente: Elaboración Propia

4.6. Técnicas e instrumentos.

Técnica

La encuesta se utiliza para estudiar poblaciones mediante el análisis de muestras representativas a fin de explicar las variables de estudio y su frecuencia (56).

Instrumentos

El cuestionario es una forma organizada y práctica de hacer preguntas y respuestas, es un sistema adaptable a cualquier campo que busque una opinión generalizada de un tema en específico, sin embargo, también es aplicable en relaciones intrapersonales como las entrevistas de trabajo o posiciones estudiantiles en las que es necesario evaluar un comportamiento psicológico o académico de cualquier persona (57).

4.6.1. Procedimiento de recolección de datos.

Se coordinó y se solicitó el permiso respectivo al administrador del hotel para aplicar el cuestionario correspondiente a los trabajadores. Se adaptaron los instrumentos de investigación, luego se procedió a fotocopiar estos instrumentos en la cantidad necesaria y se distribuyó la encuesta a la población muestral, para que sea resuelto en un lapso de 15 minutos.

4.7. Plan de análisis

Los datos obtenidos fueron codificados y luego ingresados en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel 2016. Además, se procedió a la tabulación de los mismos. Se realizó el análisis de datos que sirvió para establecer las frecuencias y realizar los diferentes diagramas previos, como modelo del negocio, modelo de casos de usos, etc.

4.8. Matriz de consistencia

Tabla Nro. 04: Matriz de Consistencia

Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿De qué manera la Implementación de un Sistema de Información en la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021, mejora el proceso de gestión administrativa?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Realizar la Implementación de un Sistema de Información en la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021, para mejorar el proceso de gestión administrativa.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar el nivel de satisfacción del sistema actual. 2. Identificar la situación actual del proceso de Gestión Administrativa, a fin de conocer la problemática de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. 3. Diseñar el sistema utilizando la metodología RUP, con interfaces visuales y fáciles de comprender para los usuarios. 4. Desarrollar la aplicación en entorno web utilizando el lenguaje de programación PHP, que permita mejorar los procesos y reducir tiempos. 	<p>La Implementación de un Sistema de Información en la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021, mejorará el proceso de Gestión Administrativa.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No Experimental y de Corte Transversal</p>

Fuente: Elaboración Propia.

4.9. Principios éticos

Para el presente proyecto de investigación se tuvo en cuenta el código de ética versión 004 del 2021 que tienen como objetivo promover las buenas prácticas y la integridad de las actividades I+D+I, asegurando una honestidad e integridad por parte del investigador. Teniendo como principios éticos principales la (58).

- **Protección a las personas:** Respetando la dignidad y confidencialidad de su aporte al proyecto. Se guardará la información para proteger en caso de vulnerabilidad.

- **Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que participen se les hará llegar el consentimiento informado para que ellos de manera voluntaria acepten.

- **Beneficencia y no maleficencia:** Las personas que participen estarán aseguradas y no correrán ningún riesgo.

- **Justicia:** Todos los involucrados en el proyecto tendrán un trato equitativo y justo, además de tener el libre acceso a los resultados al finalizar el proyecto.

- **Integridad Científica:** Se llevará a cabo una investigación transparente en cuanto a los procesos y una integridad constante para evitar conflictos que puedan atrasar el proyecto.

Además, que todo libro, revista o investigación científica usado en este proyecto será citado conservando los derechos del autor de acuerdo a los principios de ética.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Dimensión 01: Satisfacción del Sistema Actual

Tabla Nro. 05: Satisfacción de la Gestión Actual

Nivel de satisfacción de la actual gestión administrativa; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	4	20
No	16	80
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 05 se puede percibir que el 80% de los empleados consultados NO se encuentran conformes con la vigente gestión administrativa de la organización, en tanto el 20% dijo que SI.

Tabla Nro. 06: Atención al Cliente

Atención brindada a los clientes; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	7	35
No	13	65
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 06 se puede percibir que el 65% de los empleados consultados indicaron que gestión administrativa NO otorga una adecuada atención a los clientes, en tanto el 35% dijo que SI.

Tabla Nro. 07: Seguridad de la Información

Seguridad de la información, respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	3	15
No	17	85
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 07 se puede percibir que el 85% de los empleados consultados señalaron que la información de la empresa NO cuenta con la seguridad necesaria, mientras que el 15% indicó que SI se encuentra segura.

Tabla Nro. 08: Método de Registro Actual

Método actual de registro de reservas y alquiler de habitaciones; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	2	10
No	18	90
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 08 se puede percibir que el 90% de los empleados consultados NO se encuentra conformes con la forma actual de registro de reservas y alquiler de habitaciones, en tanto el 10% expreso que SI.

Tabla Nro. 09: Disponibilidad de Habitaciones

Disponibilidad de habitaciones; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	8	40
No	12	60
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 09 se observa que el 60% del personal encuestado considera que a veces NO se puede conocer con exactitud las habitaciones que se encuentran disponibles, en tanto el 40% expreso que SI.

Tabla Nro. 10: Tiempos de Registro

Tiempo de registro de reservas y clientes; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	17	85
No	3	15
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 10 se puede percibir que el 85% de los empleados indicaron que actualmente SI se emplea mucho tiempo en el registro de reservas y usuarios, en tanto el 15% dijo que NO.

Tabla Nro. 11: Satisfacción de Gerencia

Satisfacción del gerente de la empresa; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	5	25
No	15	75
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 11 se puede percibir que el 75% de los empleados consultados piensa que el gerente de la empresa NO se encuentra conforme con la gestión administrativa, mientras que el 25% considera que SI.

Tabla Nro. 12: Desaprovechamiento de Recursos

Desaprovechamiento de recursos; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	4	20
No	16	80
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 12 se puede percibir que el 80% de los empleados consultados indicaron que, SI se desperdician los bienes de la empresa, mientras que el 20% indicó que NO.

Tabla Nro. 13: Imagen Institucional

Imagen institucional; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	8	40
No	12	60
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 13 se puede percibir que el 60% de los empleados consultados determinaron que la imagen institucional de la empresa NO ha mejorado, mientras que el 40% indicó que SI ha mejorado.

Tabla Nro. 14: Necesidades de la Empresa

Necesidades de la empresa; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	1	5
No	19	95
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 14 se puede percibir que el 95% de los empleados consultados indicaron que gestión administrativa actual NO se adapta a las necesidades de la empresa, mientras que el 5% indicó que SI.

Dimensión 02: Necesidad de implementar un Sistema de Gestión

Tabla Nro. 15: Mejora de la atención al cliente

Mejora de la atención al cliente; respecto a la implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	17	85
No	3	15
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 15 se puede percibir que el 85% de los empleados consultados consideran que el uso de un sistema de información SI permitiría brindar una mejor atención a los clientes, en el 15% indicó que NO mejoraría.

Tabla Nro. 16: Disminución del tiempo de consulta y registro

Disminución del tiempo de consulta y registro de información; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	18	90
No	2	10
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 16 se puede percibir que el 90% de los empleados consultados indicaron que tiempo de espera en dichos procesos SI se reducirá con el sistema a implementar, en tanto 10% dijo que NO.

Tabla Nro. 17: Capacitación del Personal

Capacitación del personal; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	11	55
No	9	45
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 17 se puede percibir que el 55% de los empleados consultados determinaron que los empleados de la organización SI cuentan con los conocimientos determinado para el manejo del sistema, mientras que el 45% dijo que NO.

Tabla Nro. 18: Productividad del Trabajador

Productividad de los trabajadores; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	10	50
No	10	50
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 18 se puede percibir que el 50% de los empleados consultados considera que el sistema a implementar SI elevaría la productividad, mientras que el otro 50% indicó que NO.

Tabla Nro. 19: Satisfacción del Cliente

Satisfacción del cliente; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	18	90
No	2	10
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 19 se puede percibir que el 90% de los empleados consultados indicaron que la utilización del sistema SI elevaría la acogida de los clientes, mientras que el 10% dijo que NO.

Tabla Nro. 20: Aumento de Utilidades

Aumento de utilidades; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	11	55
No	9	45
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 20 se puede percibir que el 55% de los empleados consultados determinaron que la utilidad de la organización SI crecería con el sistema a implementar, en tanto el 45% dijo NO.

Tabla Nro. 21: Mejora de la Seguridad de la Información.

Mejora de la seguridad de la información; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	14	70
No	6	30
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 21 se puede percibir que el 70% de los empleados consultados indicaron que la seguridad de información de la empresa SI se encontraría segura, en tanto el 30% expreso que NO.

Tabla Nro. 22: Mejora de aprovechamiento de recursos

Mejora en el aprovechamiento de recursos; respecto a la Implementación de un Sistema de información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	17	85
No	3	15
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 22 se puede percibir que el 85% de los empleados consultados determinaron que el sistema a implementar SI se aprovecharían al máximo los recursos de la empresa, en tanto el 15% dijo que NO.

Tabla Nro. 23: Mejora de la Gestión Administrativa

Mejora de la Gestión Administrativa; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	18	90
No	2	10
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 23 se puede percibir que el 90% de los empleados consultados indicaron que, con el sistema a implementar, SI perfeccionaría la gestión administrativa de la empresa, mientras que el 10% dijo que NO.

Tabla Nro. 24: Necesidad de Implementar un Sistema de Gestión administrativa

Necesidad de implementar un sistema de gestión administrativa; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	18	90
No	2	10
Total	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 24 se puede percibir que el 90% de los empleados consultados considera que , SI es necesario el sistema a implementar, mientras que el 10% indicó que NO.

Dimensión 01: Satisfacción del Sistema Actual

Tabla Nro. 25: Dimensión Nivel de Satisfacción del Sistema Actual.

Nivel de satisfacción de la actual gestión administrativa; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	4	20
No	16	80
Total	20	100

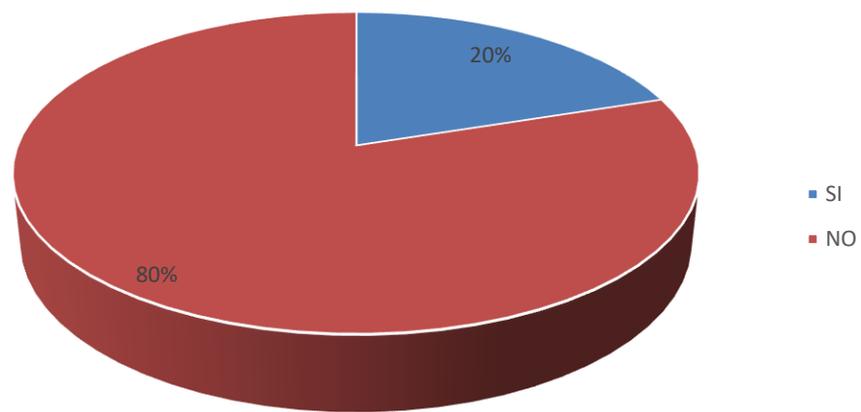
Fuente: Aplicación del instrumento para medir la Dimensión 01: Satisfacción del Sistema Actual, basado en diez preguntas aplicado al personal de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 25 se puede percibir que el 80% de los empleados consultados NO se encuentran conformes con la gestión administrativa de la empresa, mientras que el 20% dijeron que SI.

Gráfico Nro. 09: Resultados de la dimensión 01

Nivel de satisfacción de la actual gestión administrativa; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.



Fuente: Tabla Nro.25

Dimensión 02: Necesidad de implementar un Sistema de Gestión

Tabla Nro. 26: Dimensión Nivel de Necesidad de Implementar un Sistema de Gestión Administrativa

Nivel de necesidad de implementar un sistema de gestión administrativa; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Alternativas	n	%
Si	18	90
No	2	10
Total	20	100

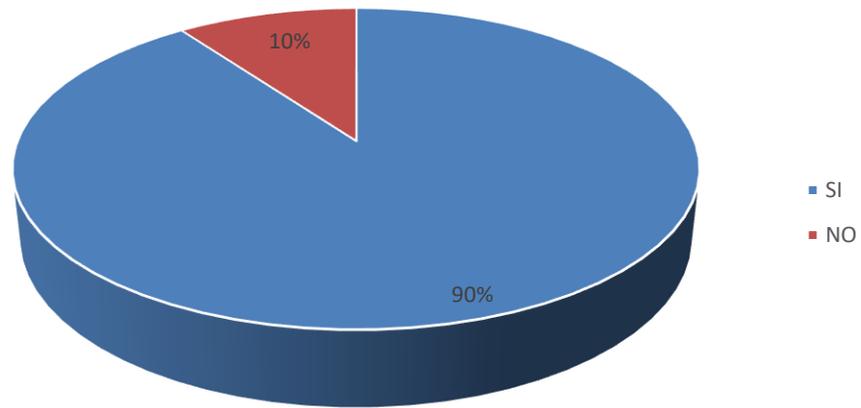
Fuente: Aplicación del instrumento para medir la Dimensión 02: Necesidad de Implementar un Sistema de Gestión Administrativa, basado en diez preguntas aplicado a los trabajadores de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

En la Tabla Nro. 26 se puede percibir que el 90% de los empleados consultados indicaron que, SI se nota la falta de un sistema informático dentro de la organización, en tanto el 10% dijo que NO.

Gráfico Nro. 10: Resultados de la dimensión 02

Nivel de necesidad de implementar un sistema de gestión administrativa; respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.



Fuente: Tabla Nro.26

Tabla Nro. 27: Resumen General de Dimensiones Respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la Empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Dimensiones planteadas para determinar la satisfacción del sistema actual y la necesidad e implementar un sistema de gestión administrativa, aplicada al personal de la empresa, respecto a la implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

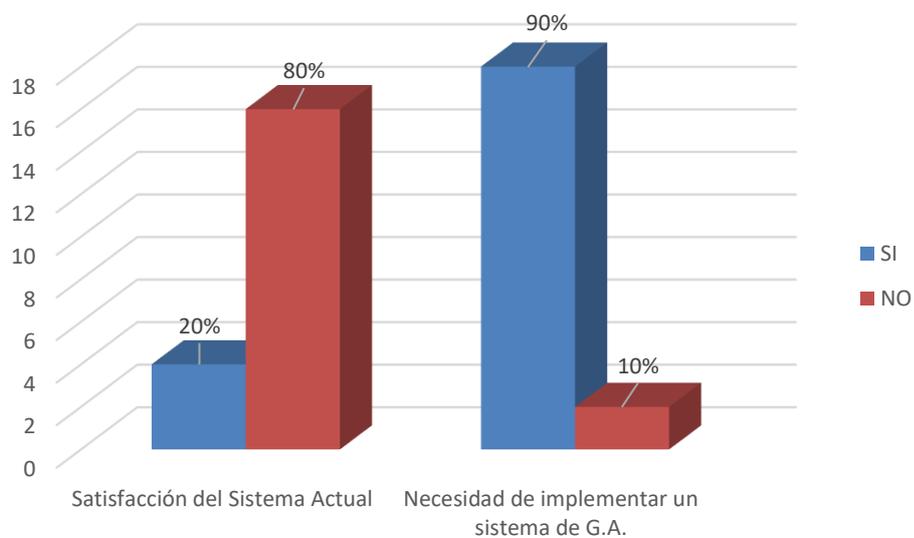
Dimensiones	SI		NO		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%
Satisfacción del Sistema Actual	4	20	16	80	20	100
Necesidad de implementar un sistema de G.A	18	90	2	10	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores se la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Aplicado por: Medina, J.; 2021.

Gráfico Nro. 11: Resumen General de Dimensiones Respecto a la Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la Empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

Dimensiones planteadas para determinar la satisfacción del sistema actual y la necesidad e implementar un sistema de gestión administrativa, aplicada al personal de la empresa, respecto a la implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.



Fuente: Tabla Nro.27

5.2. Análisis de Resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general: Realizar la Implementación de un Sistema de Información en la Empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021, con la finalidad de mejorar el proceso de Gestión Administrativa. Luego de haber aplicado la técnica e instrumento correspondiente y habiendo obtenido los resultados frente a las dos dimensiones que se han definido para esta investigación, se precisa que los resultados mostraron que:

- Correspondiente a la dimensión 01: Satisfacción del Sistema Actual, de acuerdo a los resultados obtenidos en esta dimensión mostrado en la Tabla Nro. 15 se puede percibir que el 80% de los empleados consultados NO se encuentran conformes con la gestión administrativa de la empresa, mientras que el 20% dijeron que SI; los resultados conseguidos se parecen a los resultados de Gonzales (8), en su investigación titulado “Propuesta de implementación de un sistema de gestión administrativa en el centro de análisis clínicos y microbiológicos San Gabriel E.I.R.L – Sullana; 2018” y para una dimensión similar, el 80% de los trabajadores encuestados determinaron que SI están de acuerdo que al implementar un sistema de gestión administrativa se reducirá el tiempo de acceso a la información, lo cual demuestra que hay un amplio nivel de descontento de parte de los empleados sobre la gestión actual de la organización.
- Mientras que en la dimensión 02: Necesidad de Implementar un Sistema de Gestión Administrativa, de acuerdo a los resultados obtenidos en esta dimensión mostrado en la Tabla Nro. 26 se puede percibir que el 90% de los empleados consultados indicaron que, SI se nota la falta de un sistema informático dentro de la empresa, mientras que el 10% dijo que NO; los resultados conseguidos se parecen a los resultados de Pinedo (9), quien en su trabajo de investigación titulado “Propuesta de implementación del sistema de gestión administrativo para el hotel el conductor silencioso en aguas verdes – Tumbes; 2015” y entre las dimensiones parecidas,

demuestra que lo conseguido es del 91.25% consideró que será beneficioso porque se realizarán los procesos de una forma rápida y segura en el área de recepción, de acuerdo a lo observado en ambas investigaciones se hace factible la necesidad de la implementación de un sistema informático.

5.3. Propuesta de mejora

5.3.1. Propuesta Tecnológica

Partiendo del análisis obtenido de los resultados de la presente investigación, se expone la siguiente propuesta:

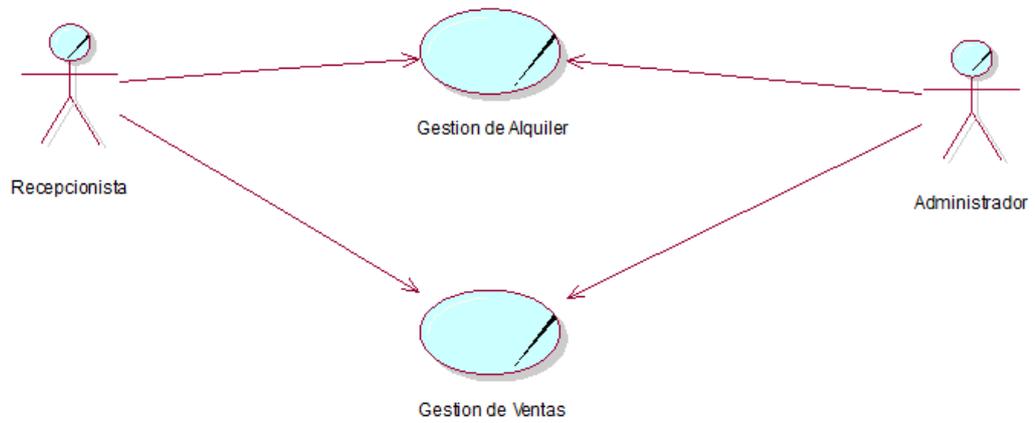
- Utilizar la metodología RUP para el modelamiento de los requerimientos y diseño del sistema, conjuntamente con el lenguaje de modelado UML.
- Desarrollar la aplicación en entorno web, con la finalidad de que pueda ser subida a un servidor hosting y de esta manera el administrador del hotel puede tener acceso en todo momento a la información.
- La utilización del gestor de base de datos mas utilizado hoy en dia como MySql y PHP como lenguaje de programación ya estos son libres y nos permite hacer modificaciones de acuerdo a la necesidad de nuestro proyecto.

Consideraciones de la propuesta

Se utilizó la metodología RUP y lenguaje de modelado UML ya que juntas son consideradas como una gran metodología para el desarrollo adecuado de sistemas informáticos, brindando los estándares para una mejor análisis y desarrollo de proyectos informáticos.

a) Modelo del Negocio

Gráfico Nro. 12: Diagrama de Caso de uso de negocio



Fuente: Elaboración Propia

b) Especificación de casos de uso de negocio

Tabla Nro. 28: Especificación del CUN: Gestión de Alquiler

CUN: Gestión de Alquiler	
Definición del Caso de uso	La gestión de alquiler consiste en registrar la información correspondiente a la renta de las habitaciones, para lo cual interviene los datos del cliente, las habitaciones y los diferentes tipos de habitaciones que ofrece el hotel.
Metas	Gestionar adecuadamente la información de los clientes y el control de la renta de habitaciones que se realiza a diario en el hotel.
Actores	Recepcionista y Administrador
Riesgos	De no gestionar adecuadamente este proceso, podría generar información imprecisa del alquiler de las habitaciones.
Categoría	Caso de uso Principal
Flujo de Trabajo	Buscar Clientes Consultar Habitaciones Consultar Alquileres Listar Clientes Listar Habitaciones Listar Tipo de Habitaciones Listar Alquileres Registrar Cliente Registrar Habitación Registrar Tipo de Habitación Registrar Alquiler

Fuente: Elaboración Propia

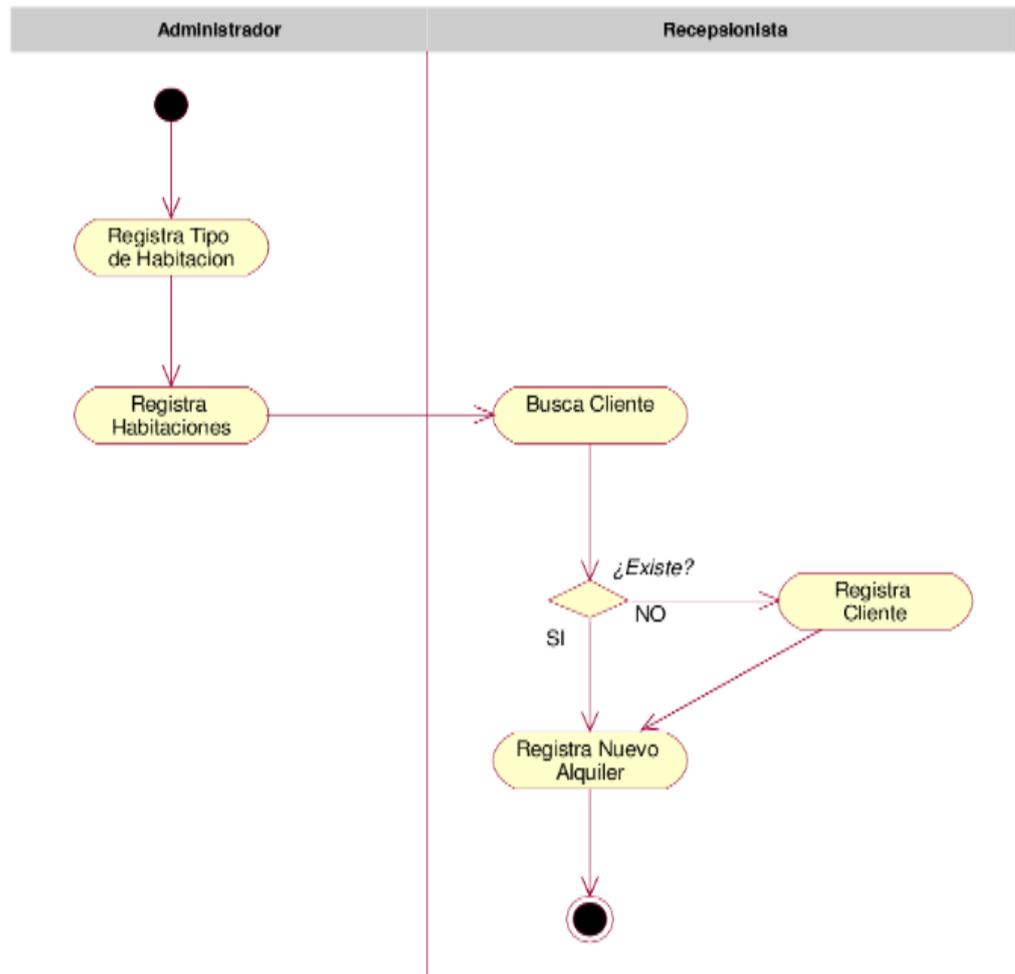
Tabla Nro. 29: Especificación del CUN: Gestión de Ventas

CUN: Gestión de Ventas	
Definición del Caso de uso	La gestión de ventas involucra el registro y control de la información que corresponde a la venta de artículos que un cliente puede solicitar en el periodo de su estancia en el hotel, como puede ser la venta del servicio de lavandería o la venta de bebidas y artículos de aseo personal.
Metas	Llevar un control adecuado de la venta de artículos que se realiza por cada alquiler de habitación.
Actores	Recepcionista y Administrador
Riesgos	De no gestionar adecuadamente este proceso, podría generar información imprecisa de la venta de artículos.
Categoría	Caso de uso Principal
Flujo de Trabajo	Buscar Artículos Listar Artículos Listar Ventas Registrar Artículo Registrar Venta

Fuente: Elaboración Propia

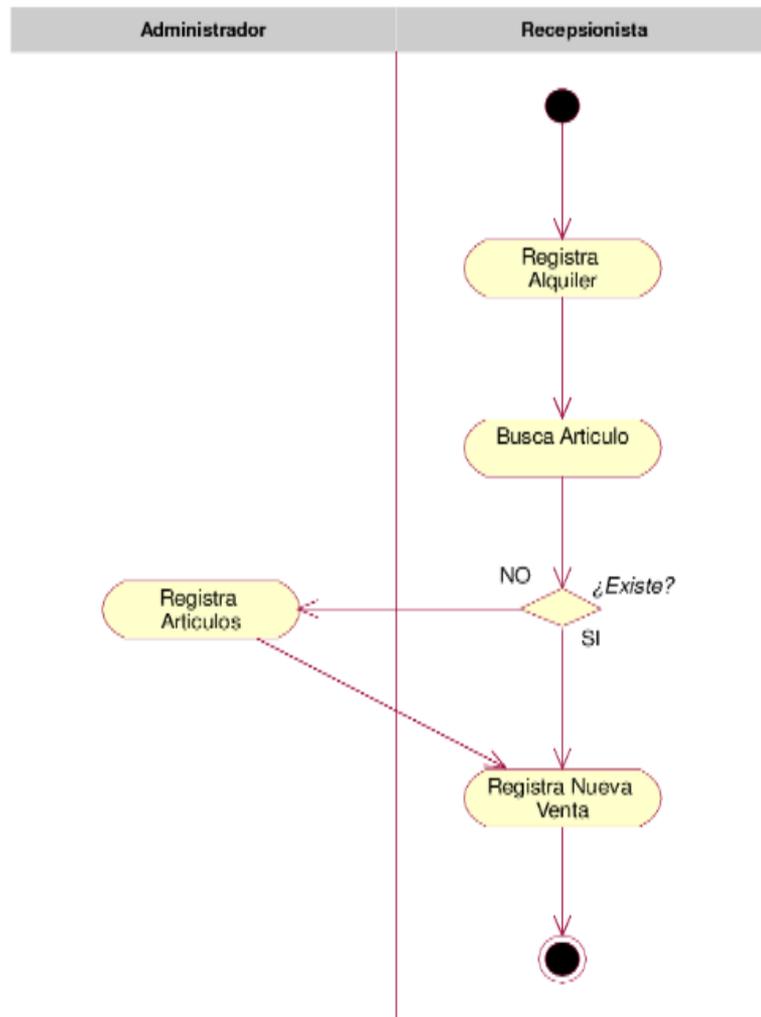
c) Diagramas de Actividad

Gráfico Nro. 13: Diagrama de Actividad: Gestión de Alquiler



Fuente: Elaboración Propia

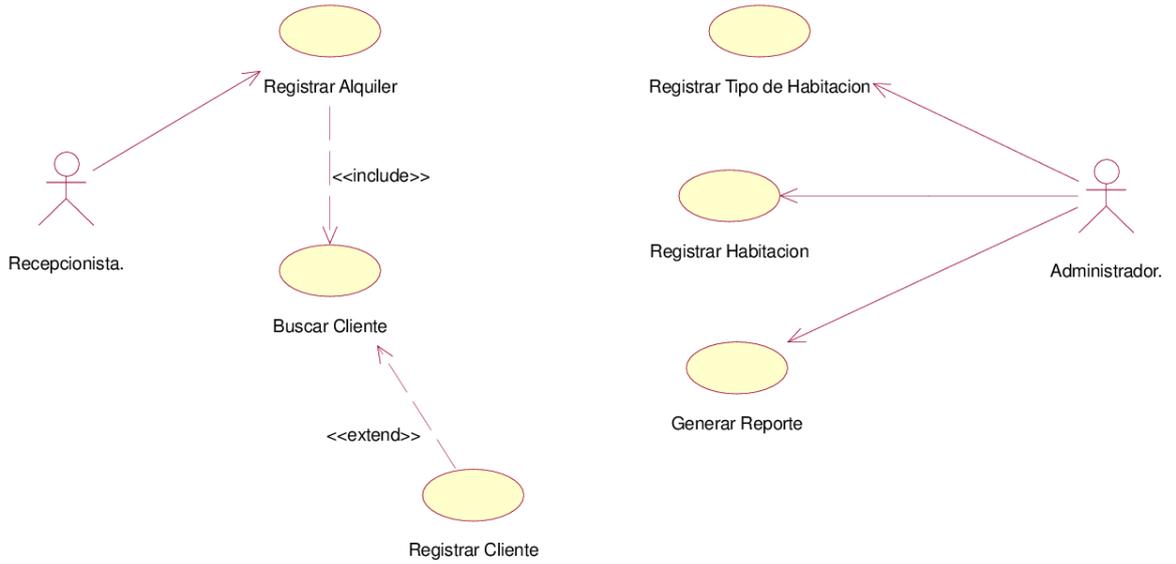
Gráfico Nro. 14: Diagrama de Actividad: Gestión de Ventas



Fuente: Elaboración Propia

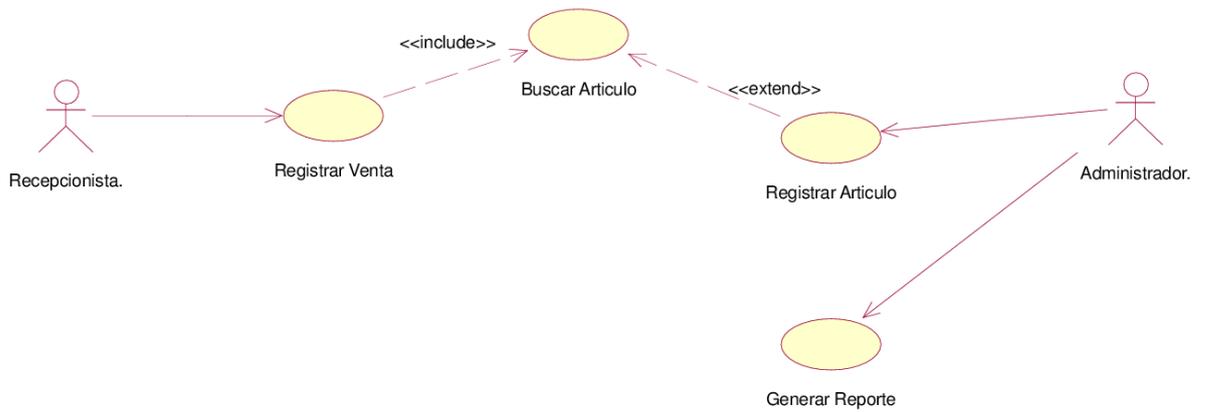
d) Diagramas de caso de uso de requerimientos

Gráfico Nro. 15: Diagrama de caso de uso: Gestión de Alquiler



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 16: Diagrama de caso de uso: Gestión de Ventas



Fuente: Elaboración Propia

e) Especificaciones de casos de uso de requerimientos

Tabla Nro. 30: Especificación del CU: Registrar Cliente

Caso de Uso:	Registrar Cliente
Descripción:	Una vez que los usuarios acceden al sistema. Este le mostrará una nueva interface en la cual podrá buscar, crear, modificar y eliminar un cliente.
Actor (es)	Recepcionista
Flujo de Eventos:	FLUJO BASICO
	1) El usuario elegirá la opción de clientes en el menú del sistema. 2) El Usuario elegirá la opción a realizar (<i>Agregar</i>). 3) El sistema mostrará una nueva página con un formulario con los campos a llenar. 4) El Usuario ingresara la información correspondiente al cliente.
	FLUJO ALTERNATIVO
	1) Si en el punto N° 2 el usuario elige una opción diferente, puede: Buscar: Esta opción le permitirá buscar un cliente. Editar: Esta opción le permitirá modificar los datos de un cliente. Eliminar: Esta opción borrara un cliente.
Pre-Condiciones:	1) El usuario deberá haber iniciado sesión con su cuenta de acceso.
Post-Condiciones:	Ninguna.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 31: Especificación del CU: Registrar Tipo de Habitación

Caso de Uso:	Registrar Tipo de Habitación
Descripción:	Una vez que los usuarios acceden al sistema. Este le mostrará una nueva interface en la cual podrá crear, modificar y eliminar un tipo de habitación.
Actor (es)	Administrador
Flujo de Eventos:	FLUJO BASICO
	1) El usuario elegirá la opción de tipo de habitaciones en el menú del sistema. 2) El Usuario elegirá la opción a realizar (<i>Agregar</i>). 3) El sistema mostrará una nueva página con un formulario con los campos a llenar. 4) El Usuario ingresara la información correspondiente al tipo de habitación.
	FLUJO ALTERNATIVO
	1) Si en el punto N° 2 el usuario elige una opción diferente, puede: Editar: Esta opción le permitirá modificar los datos de un tipo de habitación. Eliminar: Esta opción borrará un tipo de habitación.
Pre-Condiciones:	1) El usuario deberá haber iniciado sesión con su cuenta de acceso.
Post-Condiciones:	Ninguna.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 32: Especificación del CU: Registrar Habitación

Caso de Uso:	Registrar Habitación
Descripción:	Una vez que los usuarios acceden al sistema. Este le mostrará una nueva interface en la cual podrá buscar, crear, modificar y eliminar una habitación.
Actor (es)	Administrador
Flujo de Eventos:	FLUJO BASICO
	<ol style="list-style-type: none"> 1) El usuario elegirá la opción de habitaciones en el menú del sistema. 2) El Usuario elegirá la opción a realizar (<i>Agregar</i>). 3) El sistema mostrará una nueva página con un formulario con los campos a llenar. 4) El usuario elegirá el tipo de habitación a registrar. 5) El Usuario ingresara la información correspondiente a la habitación.
	FLUJO ALTERNATIVO
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Si en el punto N° 2 el usuario elige una opción diferente, puede: Buscar: Esta opción le permitirá buscar una habitación. Editar: Esta opción le permitirá modificar los datos de una habitación. Eliminar: Esta opción borrara una habitación.
Pre-Condiciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1) El usuario deberá haber iniciado sesión con su cuenta de acceso. 2) Los tipos de habitación tienen que estar previamente registrados.
Post-Condiciones:	Ninguna.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 33: Especificación del CU: Registrar Alquiler

Caso de Uso:	Registrar Alquiler
Descripción:	Una vez que los usuarios acceden al sistema. Este le mostrará una nueva interface en la cual podrá buscar, crear y modificar un alquiler.
Actor (es)	Recepcionista
Flujo de Eventos:	FLUJO BASICO
	<ol style="list-style-type: none"> 1) El usuario elegirá la opción de alquileres en el menú del sistema. 2) El Usuario elegirá la opción a realizar (<i>Agregar</i>). 3) El sistema mostrará una nueva página con un formulario con los campos a llenar. 4) El usuario deberá elegir un cliente. 5) El usuario deberá elegir una habitación. 6) El Usuario ingresara la información correspondiente al alquiler.
	FLUJO ALTERNATIVO
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Si en el punto N° 2 el usuario elige una opción diferente, puede: Buscar: Esta opción le permitirá buscar un alquiler. Editar: Esta opción le permitirá modificar los datos de un alquiler. Ventas: Esta opción permite ingresar al detalle de ventas del alquiler seleccionado.
Pre-Condiciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1) El usuario deberá haber iniciado sesión con su cuenta de acceso. 2) El cliente tiene que estar previamente registrado. 3) La habitación tiene que estar previamente registrada.
Post-Condiciones:	Ninguna.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 34: Especificación del CU: Registrar Artículos

Caso de Uso:	Registrar Artículos
Descripción:	Una vez que los usuarios acceden al sistema. Este le mostrará una nueva interface en la cual podrá buscar, crear, modificar y eliminar un artículo.
Actor (es)	Administrador
Flujo de Eventos:	FLUJO BASICO
	<ol style="list-style-type: none"> 1) El usuario elegirá la opción de artículos en el menú del sistema. 2) El Usuario elegirá la opción a realizar (<i>Agregar</i>). 3) El sistema mostrará una nueva página con un formulario con los campos a llenar. 4) El Usuario ingresara la información correspondiente al artículo.
	FLUJO ALTERNATIVO
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Si en el punto N° 2 el usuario elige una opción diferente, puede: Buscar: Esta opción le permitirá buscar un artículo. Editar: Esta opción le permitirá modificar los datos de un artículo. Eliminar: Esta opción borrara un artículo.
Pre-Condiciones:	1) El usuario deberá haber iniciado sesión con su cuenta de acceso.
Post-Condiciones:	Ninguna.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 35: Especificación del CU: Registrar Venta

Caso de Uso:	Registrar Venta
Descripción:	Una vez que los usuarios acceden al sistema. Este le mostrará una nueva interface en la cual podrá crear una nueva venta.
Actor (es)	Recepcionista
Flujo de Eventos:	FLUJO BASICO
	<ol style="list-style-type: none"> 1) El usuario seleccionará el alquiler al cual se le desea agregar una nueva venta. 2) El Usuario elegirá la opción a realizar (<i>Agregar</i>). 3) El sistema mostrará una nueva página con un formulario con los campos a llenar. 4) El usuario deberá elegir un artículo. 5) El usuario deberá ingresar la cantidad a vender.
	FLUJO ALTERNATIVO
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Si en el punto N° 2 el usuario elige una opción diferente, puede: Finalizar: Esta opción le permitirá finalizar el consumo total de un alquiler.
Pre-Condiciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1) El usuario deberá haber iniciado sesión con su cuenta de acceso. 2) EL usuario debe haber seleccionado un alquiler. 3) El artículo tiene que estar previamente registrado.
Post-Condiciones:	Ninguna.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nro. 36: Especificación del CU: Registrar Usuario

Caso de Uso:	Registrar Usuario
Descripción:	Una vez que el administrador accede al sistema. Este le mostrará una nueva interface en la cual podrá crear, modificar y eliminar un usuario.
Actor (es)	Administrador
Flujo de Eventos:	FLUJO BASICO
	<ol style="list-style-type: none"> 1) El administrador elegirá la opción de usuarios en el menú del sistema. 2) El administrador elegirá la opción a realizar (<i>Agregar</i>). 3) El sistema mostrará una nueva página con un formulario con los campos a llenar. 4) El administrador ingresara la información correspondiente al usuario.
	FLUJO ALTERNATIVO
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Si en el punto N° 2 el administrador elige una opción diferente, puede: Editar: Esta opción le permitirá modificar los datos de un usuario. Eliminar: Esta opción borrara un usuario.
Pre-Condiciones:	1) El administrador deberá haber iniciado sesión con su cuenta de acceso.
Post-Condiciones:	Ninguna.

Fuente: Elaboración Propia

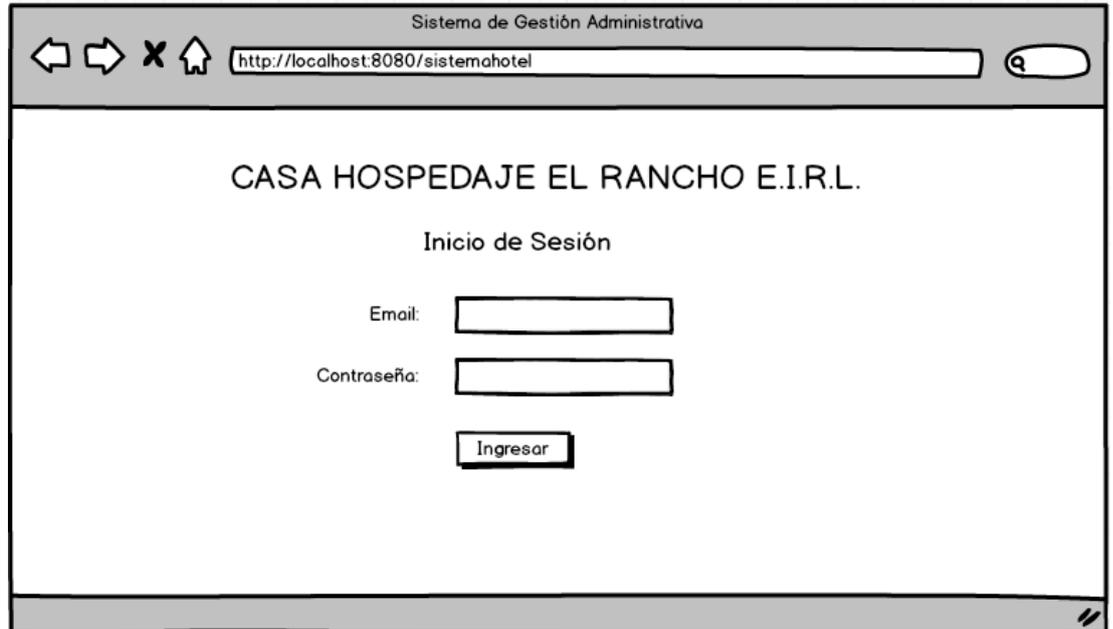
Tabla Nro. 37: Especificación del CU: Iniciar Sesión

Caso de Uso:	Iniciar Sesión
Descripción:	Para poder hacer uso del sistema, los trabajadores de la empresa deberán acceder mediante sus datos de acceso que consiste en Email y Contraseña. Una vez que se ingrese los datos el sistema los validará e iniciara la sesión.
Actor (es)	Recepcionista y Administrador
Flujo de Eventos:	FLUJO BASICO
	1) El personal ingresará al sistema y este le solicitará su Email y Contraseña. 2) Una vez se hayan ingresado los datos, el sistema validará los datos. 3) Si los datos ingresados son correctos, se mostrará el menú principal con las opciones del sistema.
	FLUJO ALTERNATIVO
	1) Si en el punto N° 3 el usuario ingresa datos incorrectos, el sistema redirigirá nuevamente a la ventana de inicio de sesión mostrando el mensaje de error.
Pre-Condiciones:	1) La cuenta de usuario con la que se desea ingresar debe estar previamente registrada en el sistema.
Post-Condiciones:	1) El sistema almacena la sesión del usuario.

Fuente: Elaboración Propia

f) Prototipos de interface

Gráfico Nro. 17: Prototipo: Iniciar Sesión



Sistema de Gestión Administrativa

http://localhost:8080/sistemahotel

CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

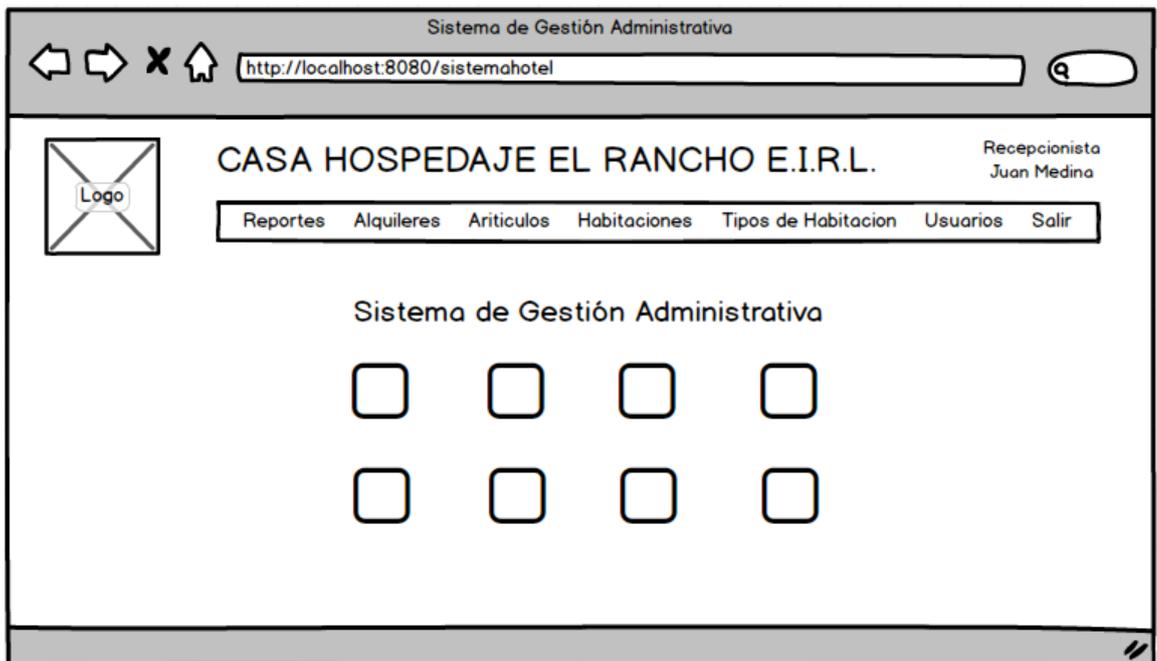
Inicio de Sesión

Email:

Contraseña:

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 18: Prototipo: Menú Principal



Sistema de Gestión Administrativa

http://localhost:8080/sistemahotel

Logo

CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.

Recepcionista
Juan Medina

Reportes Alquileres Articulos Habitaciones Tipos de Habitacion Usuarios Salir

Sistema de Gestión Administrativa

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 19: Prototipo: Registrar Cliente

The screenshot shows a web browser window with the title 'Sistema de Gestión Administrativa' and the URL 'http://localhost:8080/sistemahotel'. The page header includes the company name 'CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.' and the user 'Recepcionista Juan Medina'. A navigation menu contains 'Reportes', 'Alquileres', 'Ariticulos', 'Habitaciones', 'Tipos de Habitacion', 'Usuarios', and 'Salir'. The main content area is titled 'Nuevo Cliente' and contains the following form fields: RUC, DNI, Nombre, Email, Ciudad, Dirección, and Celular. At the bottom of the form are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons.

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 20: Prototipo: Registrar Tipo de Habitación

The screenshot shows a web browser window with the title 'Sistema de Gestión Administrativa' and the URL 'http://localhost:8080/sistemahotel'. The page header includes the company name 'CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.' and the user 'Recepcionista Juan Medina'. A navigation menu contains 'Reportes', 'Alquileres', 'Ariticulos', 'Habitaciones', 'Tipos de Habitacion', 'Usuarios', and 'Salir'. The main content area is titled 'Nuevo Tipo de Habitación' and contains the following form fields: Descripción, Precio, Nro. de Camas, and Capacidad. At the bottom of the form are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons.

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 21: Prototipo: Registrar Habitación

Este prototipo muestra una ventana de navegador con el título "Sistema de Gestión Administrativa" y la URL "http://localhost:8080/sistemahotel". El encabezado de la página incluye el logo "Logo" y el nombre del establecimiento "CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.", con el rol del usuario "Recepcionista Juan Medina". Un menú de navegación contiene los ítems: Reportes, Alquileres, Articulos, Habitaciones, Tipos de Habitacion, Usuarios y Salir.

El formulario principal, titulado "Nueva Habitación", contiene los siguientes campos:

- Tipo: Selector desplegable con "Seleccione..."
- Numero: Campo de texto
- Piso: Campo de texto
- Estado: Selector desplegable con "Disponible"
- Detalles: Área de texto grande

En la parte inferior del formulario hay dos botones: "Guardar" y "Cancelar".

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 22: Prototipo: Registrar Alquiler

Este prototipo muestra una ventana de navegador con el título "Sistema de Gestión Administrativa" y la URL "http://localhost:8080/sistemahotel". El encabezado de la página incluye el logo "Logo" y el nombre del establecimiento "CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.", con el rol del usuario "Recepcionista Juan Medina". Un menú de navegación contiene los ítems: Reportes, Alquileres, Articulos, Habitaciones, Tipos de Habitacion, Usuarios y Salir.

El formulario principal, titulado "Nuevo Alquiler", contiene los siguientes campos:

- Cliente: Selector desplegable con "Seleccione..."
- Habitacion: Selector desplegable con "Seleccione..."
- Numero: Campo de texto
- Cant. dias: Campo de texto
- Fecha de Inicio: Campo de texto
- Fecha de salida: Campo de texto
- Estado: Selector desplegable con "Seleccione..."
- Observaciones: Campo de texto

En la parte inferior del formulario hay dos botones: "Guardar" y "Cancelar".

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 23: Prototipo: Registrar Artículo de Venta

The screenshot shows a web browser window with the title 'Sistema de Gestión Administrativa' and the URL 'http://localhost:8080/sistemahotel'. The page header includes the logo 'CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.' and the user 'Recepcionista Juan Medina'. A navigation menu contains 'Reportes', 'Alquileres', 'Articulos', 'Habitaciones', 'Tipos de Habitación', 'Usuarios', and 'Salir'. The main form is titled 'Nuevo Artículo de Venta' and contains the following fields: 'Descripción' (text input), 'Und. de Medida' (dropdown menu with 'Seleccione...' selected), and 'Precio' (text input). At the bottom of the form are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons.

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 24: Prototipo: Registrar Venta

The screenshot shows a web browser window with the title 'Sistema de Gestión Administrativa' and the URL 'http://localhost:8080/sistemahotel'. The page header includes the logo 'CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L.' and the user 'Recepcionista Juan Medina'. A navigation menu contains 'Reportes', 'Alquileres', 'Articulos', 'Habitaciones', 'Tipos de Habitación', 'Usuarios', and 'Salir'. The main form is titled 'Nueva Venta' and contains the following fields: 'Alquiler Nro.' (text input with value '20180012'), 'Habitación' (text input with value '23'), 'Artículo' (dropdown menu with 'Seleccione...' selected), 'Cliente' (text input with value 'Carlos Peña'), 'Fecha de Inicio' (text input with value '12/03/2018'), and 'Cantidad' (text input). At the bottom of the form are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons.

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 25: Prototipo: Registrar Usuario

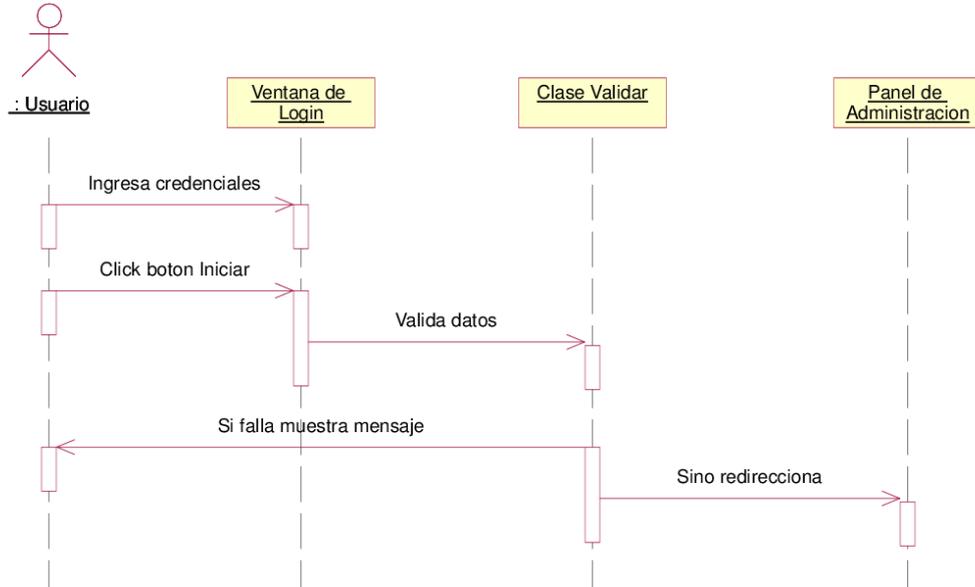
The image shows a web browser window with the following elements:

- Browser Title Bar:** "Sistema de Gestión Administrativa"
- Address Bar:** "http://localhost:8080/sistemahotel"
- Page Header:** "CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L." and "Recepcionista Juan Medina".
- Navigation Menu:** A horizontal bar containing "Reportes", "Alquileres", "Articulos", "Habitaciones", "Tipos de Habitacion", "Usuarios", and "Salir".
- Section Title:** "Nuevo Usuario"
- Form Fields:**
 - "Nombre": Text input field.
 - "Email": Text input field.
 - "Contraseña": Text input field.
 - "Tipo": Dropdown menu with "Seleccione..." as the current selection.
- Buttons:** "Guardar" and "Cancelar" buttons.
- Footer:** A small icon in the bottom right corner of the browser window.

Fuente: Elaboración Propia

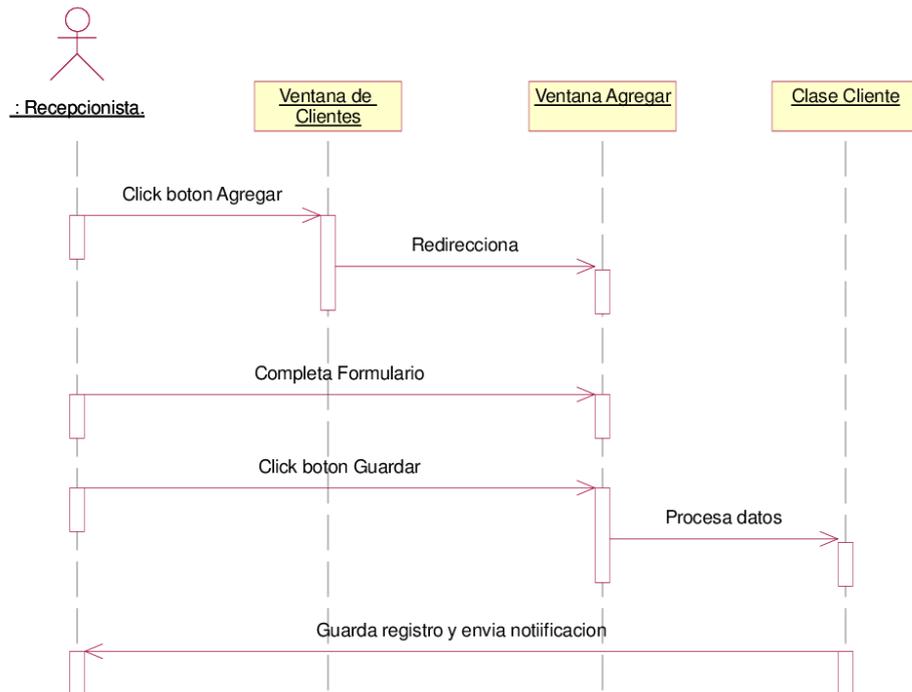
g) Diagramas de secuencia

Gráfico Nro. 26: DS: Iniciar Sesión



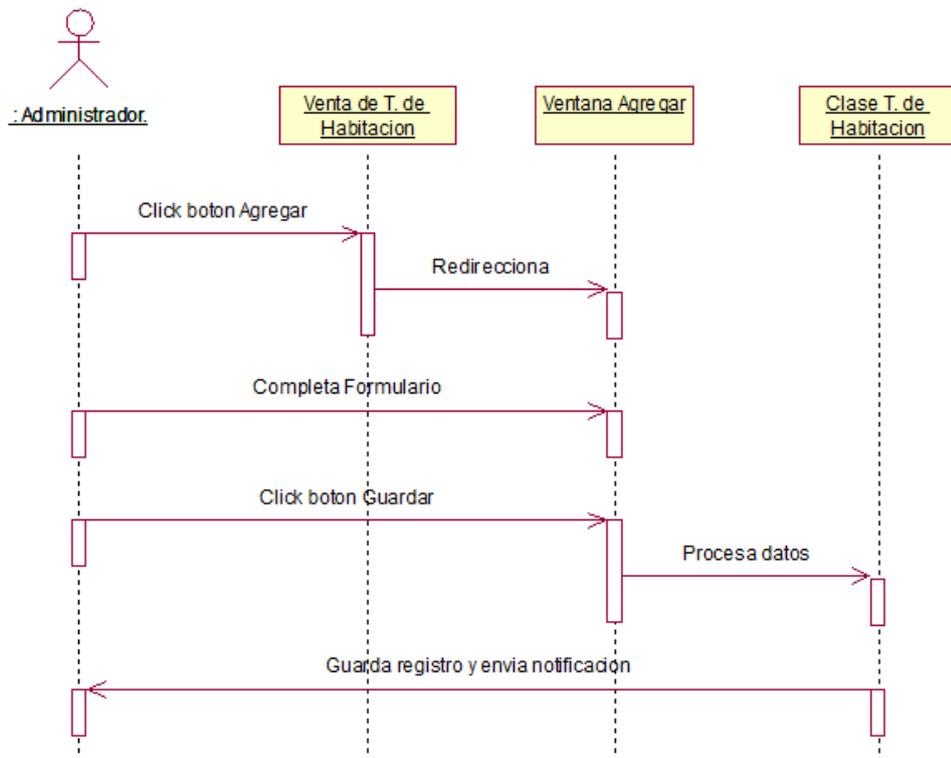
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 27: DS: Registrar Cliente



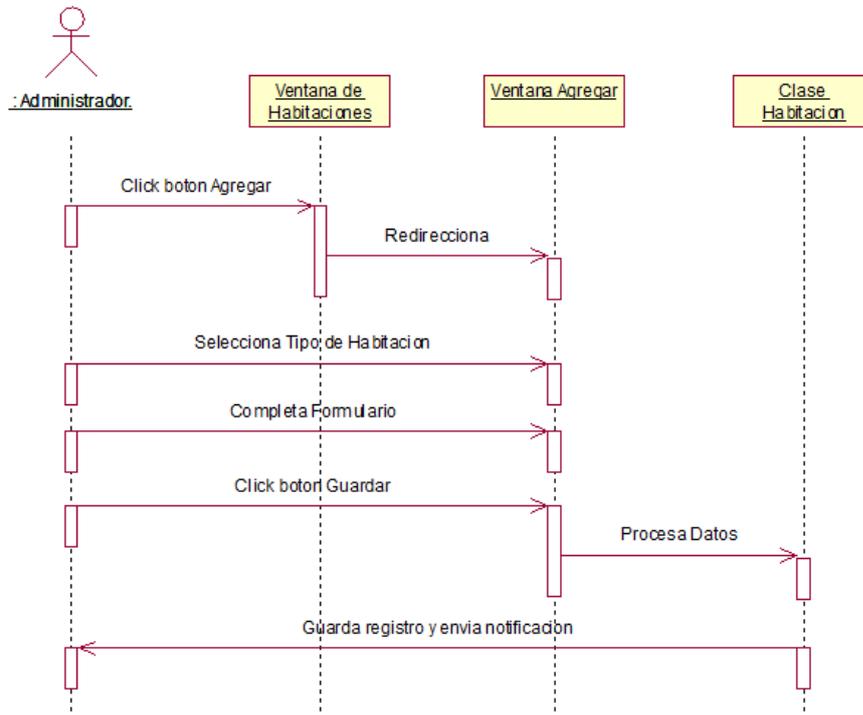
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 28: DS: Registrar Tipo de Habitación



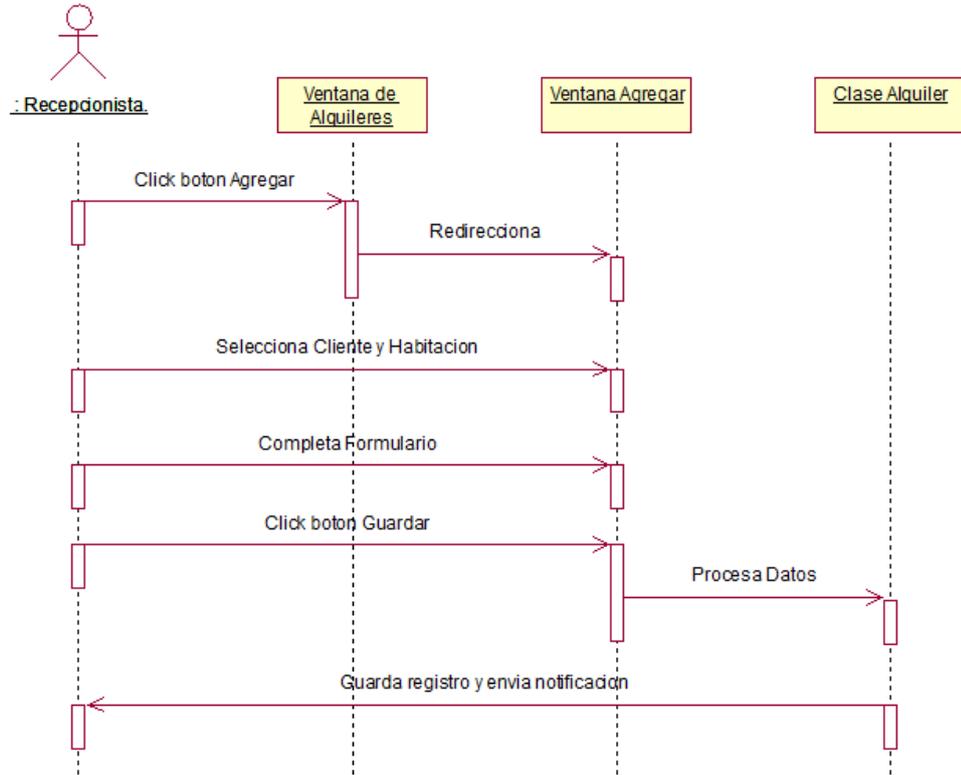
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 29: DS: Registrar Habitación



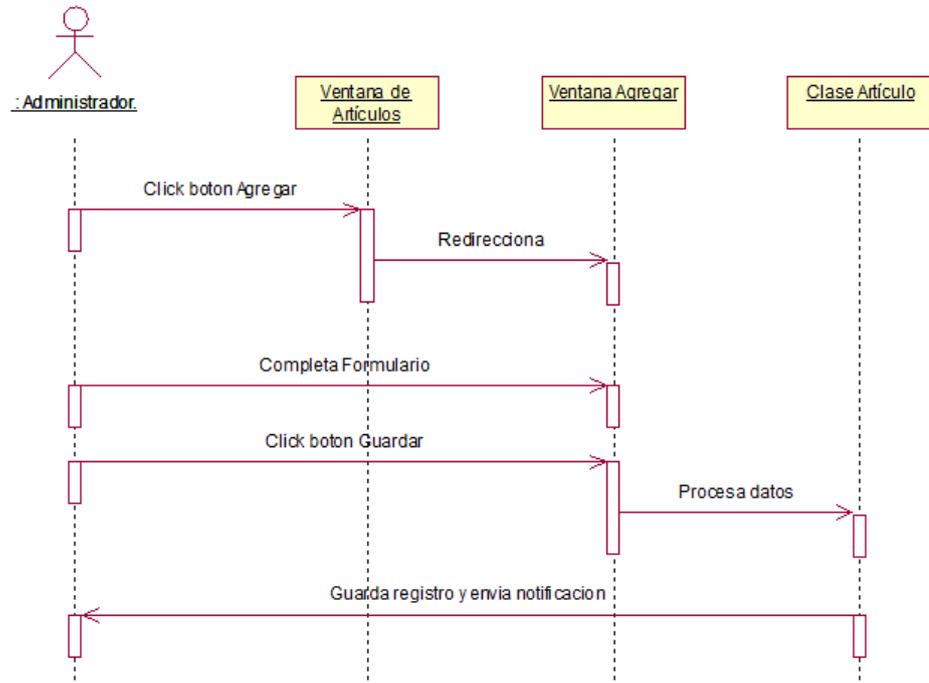
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 30: DS: Registrar Alquiler



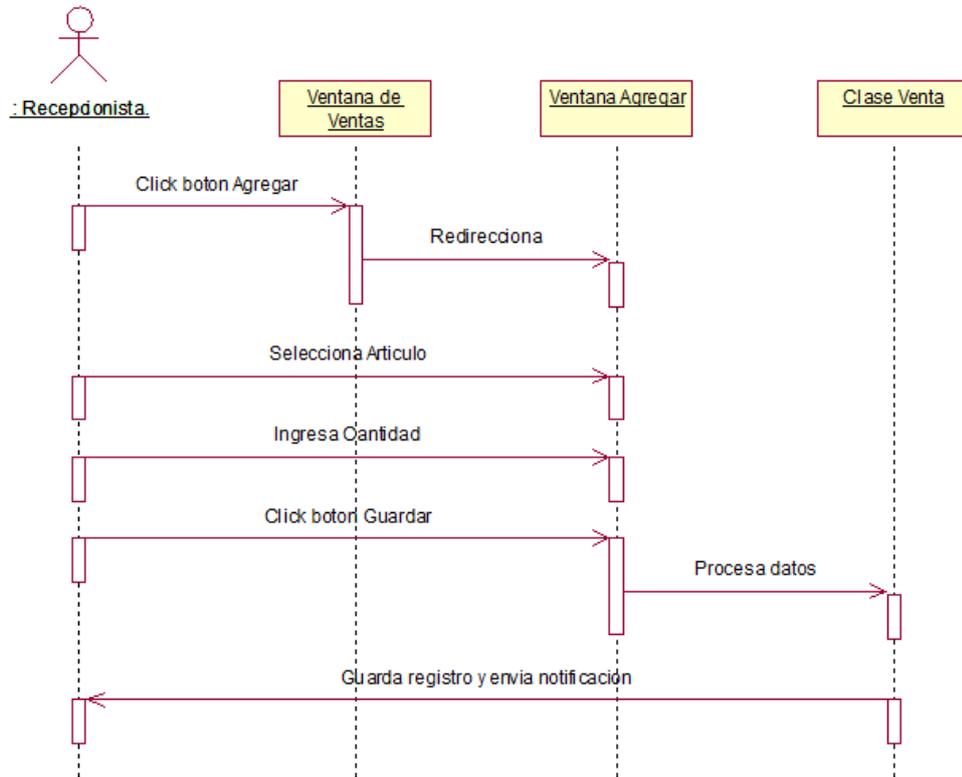
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 31: DS: Registrar Artículo



Fuente: Elaboración Propia

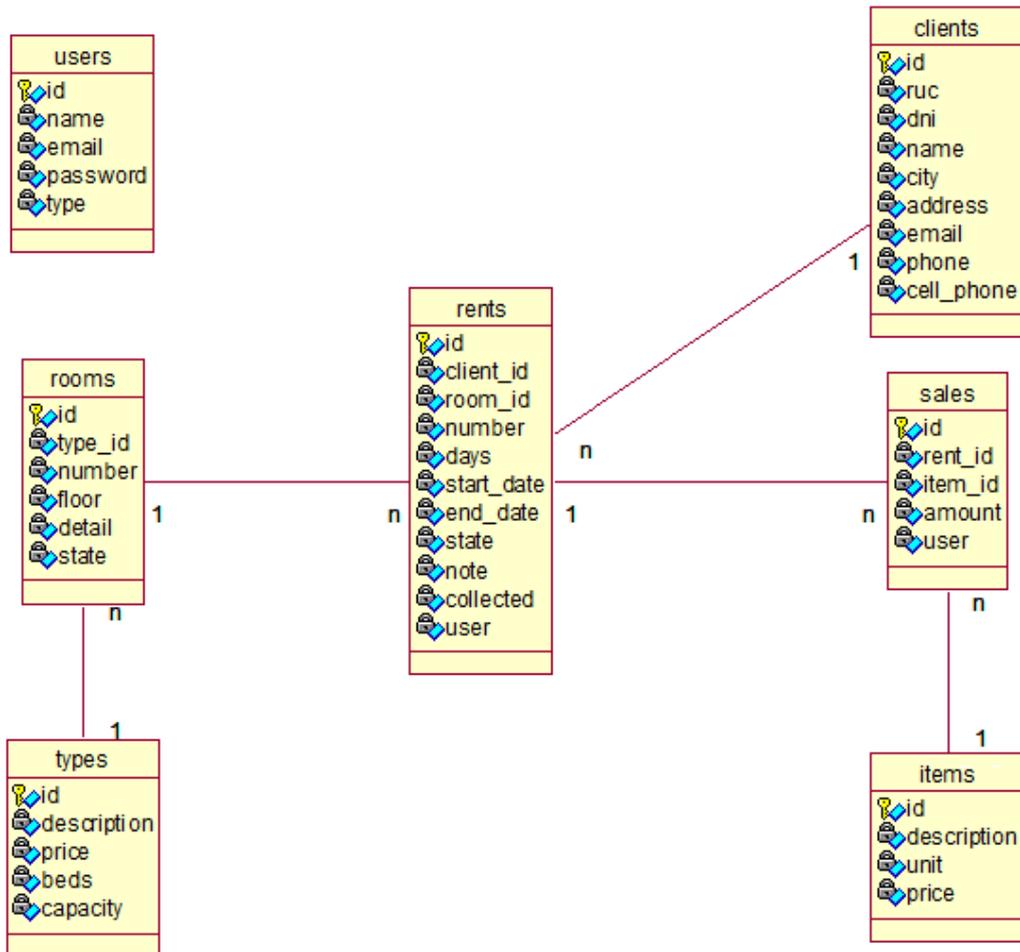
Gráfico Nro. 32: DS: Registrar Venta



Fuente: Elaboración Propia

h) Diagrama de Clases

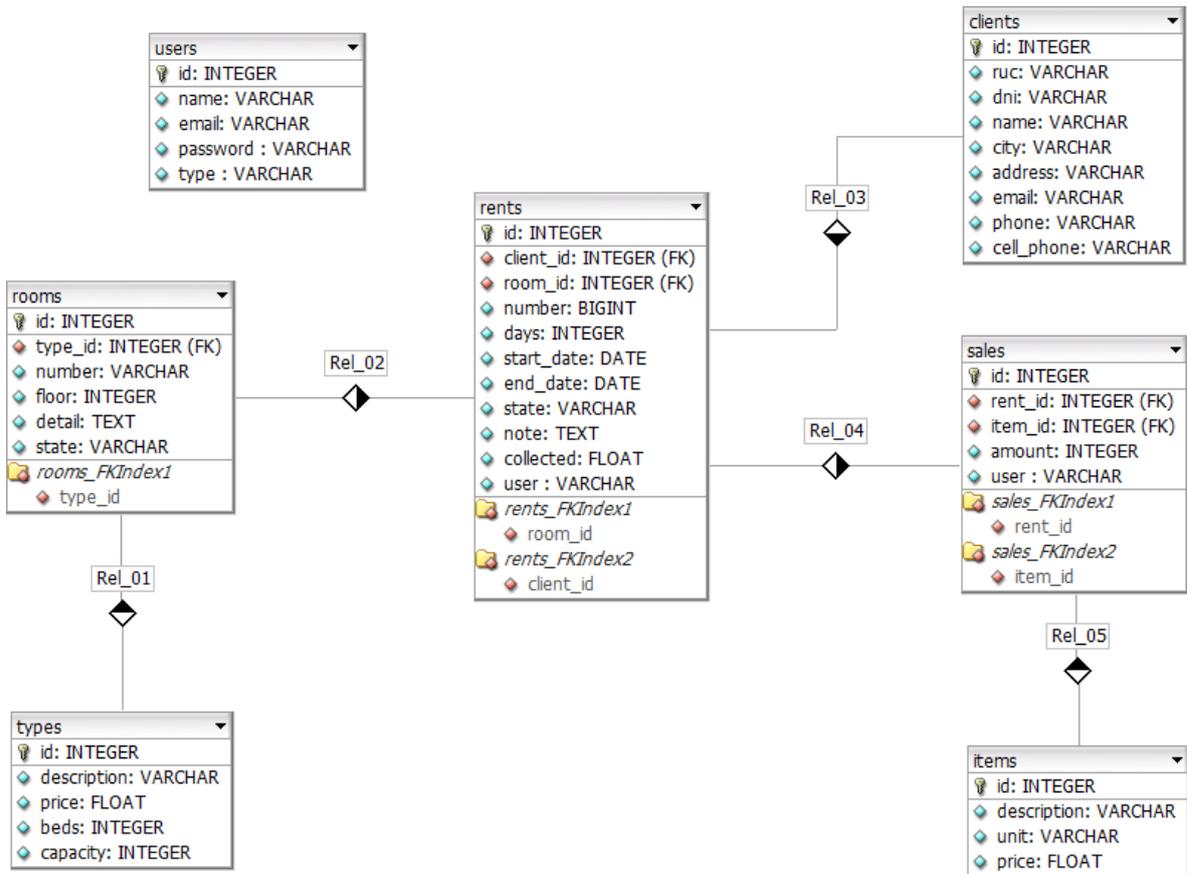
Gráfico Nro. 33: Diagrama de clases



Fuente: Elaboración Propia

i) Modelo Físico de la Base de Datos

Gráfico Nro. 34: Modelo Físico de la Base de Datos



Fuente: Elaboración Propia

j) Interfaces del Sistema

Gráfico Nro. 35: Interfaz del Sistema: Iniciar Sesión



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 36: Interfaz del Sistema: Interfaz principal



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 37: Interfaz del Sistema: Gestión de Alquiler y Reservas

Sistema de Reserva de Habitaciones y Gestión de ventas - Hospedaje 'El Rancho'

Sisreserva Archivo Reservas Consultas Configuraciones Herramientas Ayuda Salir

Reserva

Registro de Reservas

Habitación:

Cliente:

Trabajador:

Tipo Reserva:

Fecha Reserva:

Fecha Ingreso:

Fecha Salida:

Costo:

Estado Reserva:

Listado de Reservas

Buscar

Numero	Cliente	Trabajador	Tipo Reser...	Fecha Res...	Fecha Ingr...	Fecha Sal...	Costo	Estado
305	Cristhian ...	Juan Alexi...	Alquiler	2018-10-23	2018-10-23	2018-10-24	80.00	Pagada
307	Jesus Inga	Juan Alexi...	Reserva	2018-10-19	2018-10-20	2018-10-21	45.00	Alquiler
104	Joao Cam...	Juan Alexi...	Reserva	2018-10-18	2018-10-18	2018-10-19	80.00	Alquiler
101	Ana Diaz	Juan Alexi...	Reserva	2018-10-12	2018-10-12	2018-10-13	100.00	Pagada
101	Ana Diaz	Juan Alexi...	Alquiler	2018-10-10	2018-10-10	2018-10-11	100.00	Pagada

Total Registros 5

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 38: Interfaz del Sistema: Gestión de Ventas

Sistema de Reserva de Habitaciones y Gestión de ventas - Hospedaje 'El Rancho'

Sisreserva Archivo Reservas Consultas Configuraciones Herramientas Ayuda Salir

Consumo

Registro de Consumos

Reserva:

Producto:

Cantidad:

Precio Venta:

Estado:

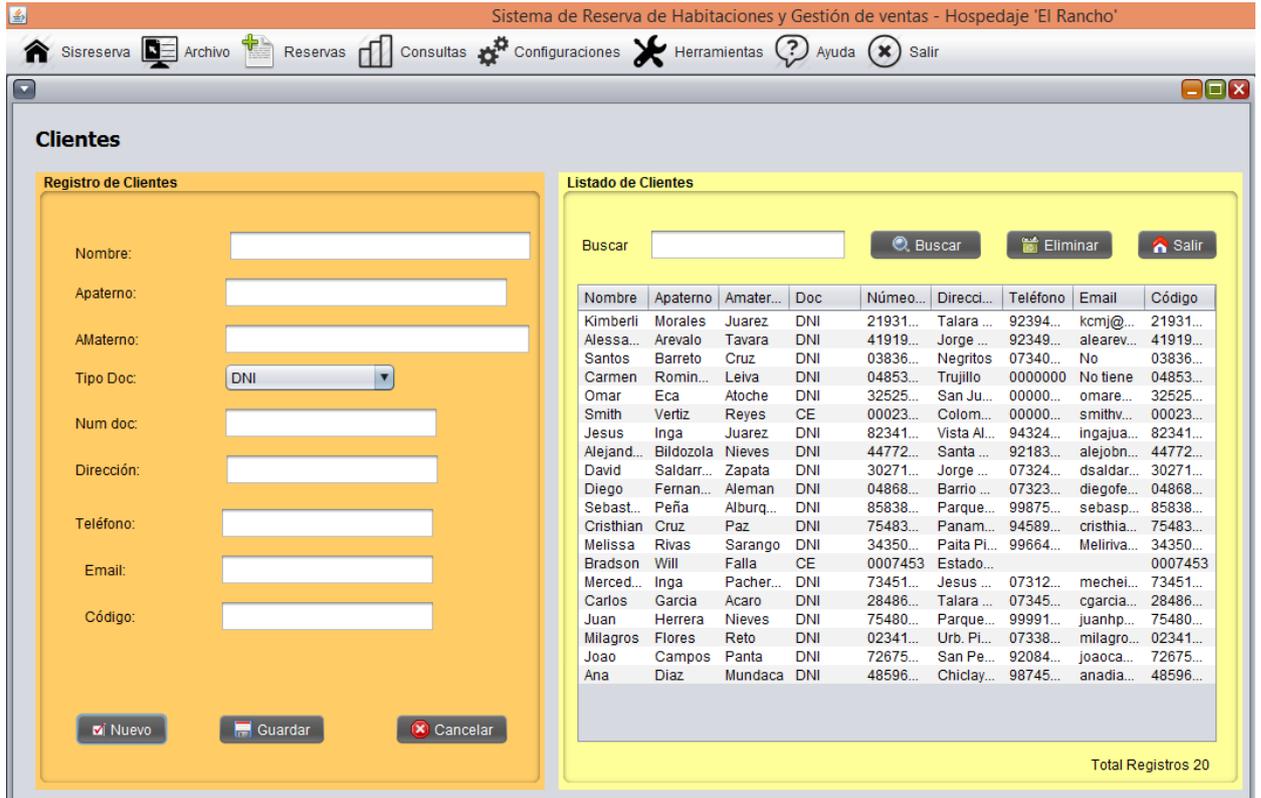
Listado de Consumos

producto	cantidad	Precio Venta	Estado
Jabones	2.00	3.00	Aceptado

Consumo Total \$. 6.0 Total Registros 1

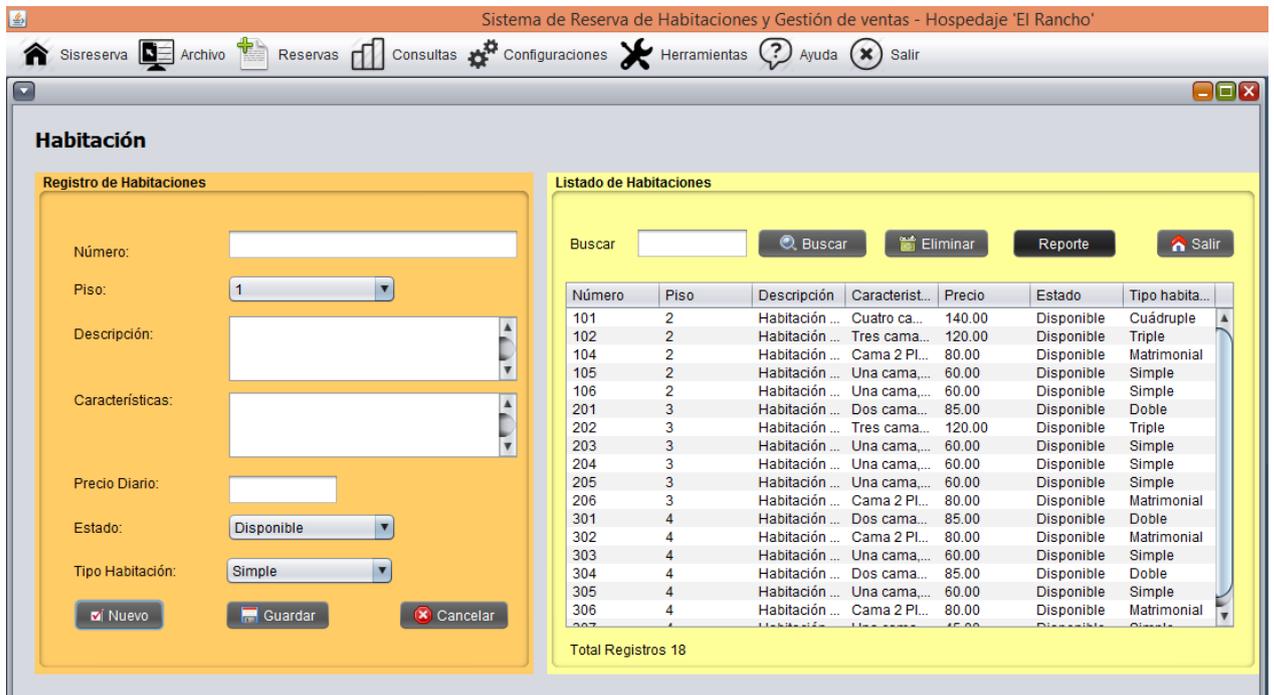
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 39: Interfaz del Sistema: Registrar Cliente



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 40: Interfaz del Sistema: Registrar Habitación



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 41: Interfaz del Sistema: Registrar Artículos

Producto

Registro de Productos

Nombre:

Descripción:

Unidad Medida:

Precio Venta:

Listado de Productos

Buscar

Producto	Descripción	Unidad Medida	Precio Venta
Jabones	Jabones	Und	3.00
Cepillos	Cepillos	Und	3.50
Colgate	Pasta Dental	Und	2.50
Kólynos	Pasta Dental	Und	2.50
Prestobarba	Prestobarba	Und	3.50
Pantene Grande Ver...	Shampoo	Und	2.00
Pantene Chico	Shampoo	Und	1.00
HS Azul Chico	Shampoo	Und	1.00
HS Hombre Azul	Shampoo	Und	2.00
HS Mujer Rosado	Shampoo	Und	2.00
Coca Cola 1Lt	Bebidas	1 lt	6.00
Gatorade	Bebidas	Und	3.00
Cristal	Bebidas	Und	7.00
Cuzqueña Negra	Bebidas	Und	8.00
Powerade	Bebidas	500 ml	2.50
Inka Cola 1Lt	Bebidas	1 lt	6.00
Fruugo Chico	Bebidas	Und	3.00
Sprite	Bebidas	500 ml	2.50
Coca Cola Zero	Bebidas	500 ml	2.50

Total Registros 24

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 42: Interfaz del Sistema: Registrar Ventas

Pagos

Registro de Pagos

Reserva:

Total Reserva:

Habitación:

Tipo Comprobante:

Num Comprobante:

Igv:

Total Pago:

Fecha Emisión:

Fecha Pago:

Listado de Consumos

producto	cantidad	Precio Venta	Estado
Jabones	2.00	3.00	Aceptado

Consumo Total: S/ 6.0 Total Consumos 1

Listado de Pagos

Comprobante	Número	Igv	Total	Fecha Emisión	Fecha Pago
-------------	--------	-----	-------	---------------	------------

Total Pagos 0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 43: Interfaz del Sistema: Registrar Usuarios

Trabajador

Registro de Trabajadores

Nombre:

Apaterno:

AMaterno:

Tipo Doc:

Num doc:

Dirección:

Teléfono:

Email:

Sueldo:

Acceso:

Login:

password:

Estado:

Listado de Trabajadores

Buscar

Nomb...	Apatern...	Amate...	Doc	Núme...	Direcc...	Teléfono...	Email	Sueldo	Acceso	Login	Clave	Estado
Juan ...	Medina	Alburq...	DNI	72675...	Parqu...	591495	j_96al...	5000...	Admin...	admin	admin	A

Total Registros 1

Fuente: Elaboración Propia

VI. CONCLUSIONES

Respecto al análisis de los resultados obtenidos de la investigación se concluye que hay un gran margen de disconformidad de parte de los trabajadores, respecto a cómo se está llevando la actual gestión administrativa, así mismo se pudo conocer que existe un gran margen exigencia de contar un sistema informático en la empresa , de esta manera se puede deducir que es factible la implementación de un sistema de gestión administrativa que permita llevar un control adecuado de la renta de las habitaciones, venta de artículos, gestión de habitaciones y datos de los clientes, reduciendo así los tiempos de consulta y registro de información. Este análisis concuerda con la hipótesis propuesta en la presente investigación, donde se indica que la Implementación de un Sistema de Información en la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021, mejorará el proceso de Gestión Administrativa. De acuerdo a la concordancia obtenida se puede deducir que la hipótesis queda **aceptada**.

Se concluye que:

1. El 80% de los empleados consultados NO se encuentran conformes con la gestión administrativa de la empresa, mientras que el 20% dijeron que SI. Los resultados obtenidos permiten deducir que los procesos administrativos actuales no se están gestionando adecuadamente, y en consecuencia se genera exceso de tiempo en las consultas y registro de información.
2. El 90% de los empleados consultados indicaron que, SI se nota la falta de un sistema informático dentro de la empresa, mientras que el 10% dijo que NO. Los resultados obtenidos permiten deducir que los trabajadores de la empresa son conscientes que el uso de una herramienta informática permitirá mejorar y agilizar los procesos actuales, aumentando así la productividad de la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. brinde las capacitaciones correspondientes a los trabajadores que harán del sistema.
2. Es necesario que la empresa haga uso de una web informativa que le permita posicionarse en internet y de esta manera los clientes puedan tener acceso en todo momento a la información de los servicios que se ofrecen.
3. Se sugiere a la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L., que, en un futuro, conforme incrementa la demanda y se expanda el negocio, se evalúe la posibilidad de implementar un completo sistema de reservas online para poder cubrir y satisfacer las necesidades del cliente.
4. Es importante que la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L., aproveche al máximo toda la información proporcionada en la presente investigación, y que le sirva como apoyo para la mejora de sus procesos de negocio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rosero D. Sistema Informático Para La Gestión De Reservas En El Hotel Nacional. 2015. Tesis De Grado Previo A La Obtencion Del Título De Ingeniero En Administracion De Empresas Turisticas Y Hoteleras. Ambato: Universidad Regional Autonoma De Los Andes, Facultad De Direccion De Empresas.
2. Villa Muñoz. Diseño E Implementación De Un Sistema Informático Para La Gestión De Huéspedes, Reservaciones Y Efectivo En Caja En El Hotel Montgomery Del Cantón La Maná. 2017. La Mana: Trabajo De Titulación Previa A La Obtención Del Título De: Ingeniería en Informática y Sistemas Computacionales. Universidad Técnica de Cotopaxi; Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas.
3. Cevallos W. Diseño De Un Sistema Informático Para El Control De Reservación Y Hospedaje En El Hotel Majestic De La Ciudad De Esmeraldas. 2016. Tesis Para Obtener El Grado De Ingeniero De Sistemas. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica Del Ecuador, Escuela De Ingeniería De Sistemas Y Computación.
4. Tonato E, Vaca I. Análisis y Diseño de Una Propuesta Tecnológica Para el Hotel Manglaralto en la Provincia de Santa Elena. 2016. Trabajo De Titulación Previa A La Obtención Del Título De: Ingeniero En Sistemas Administrativos Computarizados. Guayaquil: Facultad de Ciencias Administrativas.

5. Reátegui J. Sistema de información para la mejora del proceso de atención al cliente en el Hospedaje Wasi Tur. 2019. Tesis Para Optar El Título Profesional de Ingeniero de Sistemas y Cómputo. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
6. Sandoval J. Diseño de un Sistema Integral de Gestión Administrativa Utilizando Tecnología Lamp en las Estaciones de Pesaje de la Sutran, 2017. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura.
7. Pomacarhua R. Incidencia De Un Sistema Web En El Área De Reservas Y Recepción Del Hotel Blue Star – San Isidro, 2016. 2016. Tesis Para Optar Por El Título De Ingeniero De Sistemas. Lima: Pontificia Universidad Cesar Vallejo, Facultad De Ingeniería.
8. Gonzales, A. Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión Administrativa en el Centro de Análisis Clínicos y Microbiológicos San Gabriel E.I.R.L – Sullana; 2018. Piura. Tesis para optar el título profesional de ingeniero de sistemas. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
9. Ordinola J. Propuesta de implementación del sistema de gestión administrativo para el hotel el conductor silencioso en aguas verdes – Tumbes; 2017. Piura. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
10. Burneo F. Sistema Informático De Gestión Del Proceso De Atención Al Cliente En El Hotel Mangos Costa Azul, Tumbes. 2016. Tesis Para Optar El Título Profesional De Ingeniero En Informática Y De Sistemas. Tumbes: Universidad San Pedro, Facultad De Ingeniería.
11. Barragán L. Hotelería [En Línea]. México: Instituto Politécnico Nacional, 2010.

12. MINCETUR. Clasificación para un hospedaje. Peru. 2021
13. Escritores.Org. Check-In / Check-Out. [Online].; 2017 [Cited 2021 Mayo 19. Available From: .
14. ConceptoDefinicion.De. Definición De Check Out. [Online].; 2013 [Cited 2021 Mayo 19. Available From: [Http://ConceptoDefinicion.De/Check-Out/](http://ConceptoDefinicion.De/Check-Out/).
15. Belloch Ortí C. Las Tecnologías De La Información Y Comunicación (T.I.C.). Valencia;; 2012.
16. Docusign. ¿Qué son las TICs, sus ventajas y ejemplos para incorporar en tu negocio. [Online].; 2021 [Cited 2021 Mayo 19. Available From: <https://www.docusign.mx/blog/TICs>
17. Milena F. Origen, Historia Y Evolución De Las TICs. [Online].; 2012 [Cited 2021 Mayo 19. Available From: <https://sites.google.com/site/ticsyopal5/assignments>
18. Rodríguez M. ¿Qué Son Las TICs O Tecnologías De La Información Y La Comunicación? [Online].; 2017 [Cited 2021 Mayo 19. Available From: [Http://Tugimnasiacerebral.Com/Herramientas-De-Estudio/Que-Son-Las-Tics-Tic-O-Tecnologias-De-La-Informacion-Y-La-Comunicacion#Tipos-De-Tics](http://Tugimnasiacerebral.Com/Herramientas-De-Estudio/Que-Son-Las-Tics-Tic-O-Tecnologias-De-La-Informacion-Y-La-Comunicacion#Tipos-De-Tics).
19. Quonext.Com. La Importancia De La Conectividad Y De Las TIC En El Sector Hotelero. [Online].; 2016 [Cited 2021 Mayo 19. Available From: [Https://www.Quonext.Com/Blog/Importancia-Conectividad-Tic-Sector-Hotelero/](https://www.Quonext.Com/Blog/Importancia-Conectividad-Tic-Sector-Hotelero/).
20. Cobarsi J. Sistemas de información en la empresa. Barcelona: Editorial UOC, 2011. p.

21. Unicauca. Conceptos Basicos De Sistemas De Informacion. [Online].; 2014 [Cited 2020 Mayo 25. Available From: <Http://Fccea.Unicauca.Edu.Co/Old/Siconceptosbasicos.Htm>.
22. Zamora I. Actividades Básicas De Un Sistema De Información. [Online].; 2018 [Cited 2020 Mayo 19. Available From: <Https://Izamorar.Com/Actividades-Basicas-De-Un-Sistema-De-Informacion/>.
23. Unicauca. Tipos De Sistemas De Informacion. [Online].; 2015 [Cited 2017 Mayo 25. Available From: <Http://Fccea.Unicauca.Edu.Co/Old/Tiposdesi.Htm>.
24. Quintana DJN. Gestión Del Conocimiento. [Online].; 2007 [Cited 2020 Mayo 25.
25. Araujo A. Sistemas De Gestión; ¿Qué Hacer Cuando Se Torna Obsoleto? [Online].; 2010 [Cited 2020 Mayo 25.
26. Montefrio A. Sistemas De Gestion. [Online].; 2014 [Cited 2020 Mayo 25.
27. Pérez J, Gardey A. Definición De Sistema Administrativo. [Online].; 2021 [Cited 2021 Mayo 19. Available From: <Https://Definicion.De/Sistema-Administrativo/>.
28. Correal M. Transcripción De Aplicaciones Web. [Online].; 2013 [Cited 2020 Mayo 25.
29. Clarenc A. Nociones De Cibercultura Y Periodismo: Lulu Com; 2011.
30. Esquivel A. Que Es Y Donde Se Aplica La Programacion Orientada A Objetos. [Online].; 2015 [Cited 2020 Mayo 25.
31. Hernandez A. Herramientas Case. [Online].; 2014 [Cited 2020 Mayo 25.
32. Ceballos F. Programación orientada a objetos con C++ (4a. ed.). Madrid: RA-MA Editorial, 2015.

33. Olivares J. Unidad VII Introducción al MSF. [Online].; 2014 [Cited 2021 Octubre 19. Available From: <http://dsc.itmorelia.edu.mx/~jcolivares/courses/am071q/unidad7.pdf>
34. Quintela F. Programacion En N Capas Con Asp.Net C#. [Online].; 2016 [Cited 2017 Mayo 25.
35. Valderrey P. Gestión de bases de datos. RA-MA Editorial;2015.
36. Computacion22. Ciclo De Vida De Una Base De Datos. [Online].; 2012 [Cited 2018 Mayo 19. Available From: <Http://Equipo22compu.Blogspot.Pe/2012/06/Ciclo-De-Vida-De-Una-Base-De-Datos.Html>.
37. Miprofit. Los gestores de base de datos más utilizados en el mundo empresarial. [Online].; 2017 [cited 2019 Junio 23. Available from: <http://www.miprofit.com/los-gestores-base-datos-mas-utilizados-mundo-empresarial/>.
38. García M. ¿Que es XAMPP y como puedo usarlo? [Online].; 2020 [Cited 2021 Mayo 19. Available From: <https://www.nettix.com.pe/blog/web-blog/que-es-xampp-y-como-puedo-usarlo>
39. Pavón J. Creación de un portal con PHP y MySQL (4a. ed.). RA-MA Editorial;2014.
40. Recio J. HTML5, CSS3 y JQuery: curso práctico. RA-MA Editorial;2016
41. Mozilla.Org. Javascript. [Online].; 2017 [Cited 2018 Mayo 19. Available From: <Https://Developer.Mozilla.Org/Es/Docs/Web/Javascript>.
42. Bautista A. Unified Modeling Language. [Online].; 2014 [Cited 2021 Mayo 25.

43. Noriente J. UML 2: ¿Cuántos tipos de diagramas existen?. [Online].; 2014 [cited 2021 Mayo 19. Available from: <http://joaquinoriente.com/2014/07/09/uml-2-cuantos-tipos-de-diagramas-existen/>
44. Jiménez C. UML Aplicaciones en Java y C++ [En Línea]. Madrid: RA-MA Editorial, 2014
45. Casas J y Caralt J. Diseño conceptual de bases de datos en UML [En Línea]. Barcelona: Editorial UOC, 2014.
46. Jacobson I. y Rumbaugh J. El lenguaje unificado de modelado: guía del usuario (2a. ed.) [En Línea]. Madrid: Pearson Educación, 2006.
47. Metodoss.Com. Metodología RUP. [Online].; 2017 [Cited 2021 Mayo 19. Available From: https://Metodoss.Com/Metodologia-Rup/#Fases_De_La_Metodologiarup.
48. Mornacco D. Fases Y Disciplinas De RUP. [Online].; 2006 [Cited 2021 Mayo 19. Available From: http://Www.Epidataconsulting.Com/Mobile/Tikiwiki/Tiki-Print_Article.Php?Articleid=57.
49. Proyectosagiles.Org. Qué Es SCRUM. [Online].; 2021 [Cited 2021 Mayo 19. Available From: <https://Proyectosagiles.Org/Que-Es-Scrum/>.
50. Sites.Google.Com. Metodología XP. [Online].; 2016 [Cited 2021 Mayo 19. Available From: <https://Sites.Google.Com/Site/Xpmetodologia/Marco-Teorico/Funcionamiento>.
51. Microsoft. Descripción General De Microsoft Solutions Framework (MSF). [Online].; 2013 [Cited 2021 Mayo 19. Available From: [https://Msdn.Microsoft.Com/Es-Es/Library/Jj161047\(V=Vs.120\).Aspx](https://Msdn.Microsoft.Com/Es-Es/Library/Jj161047(V=Vs.120).Aspx).

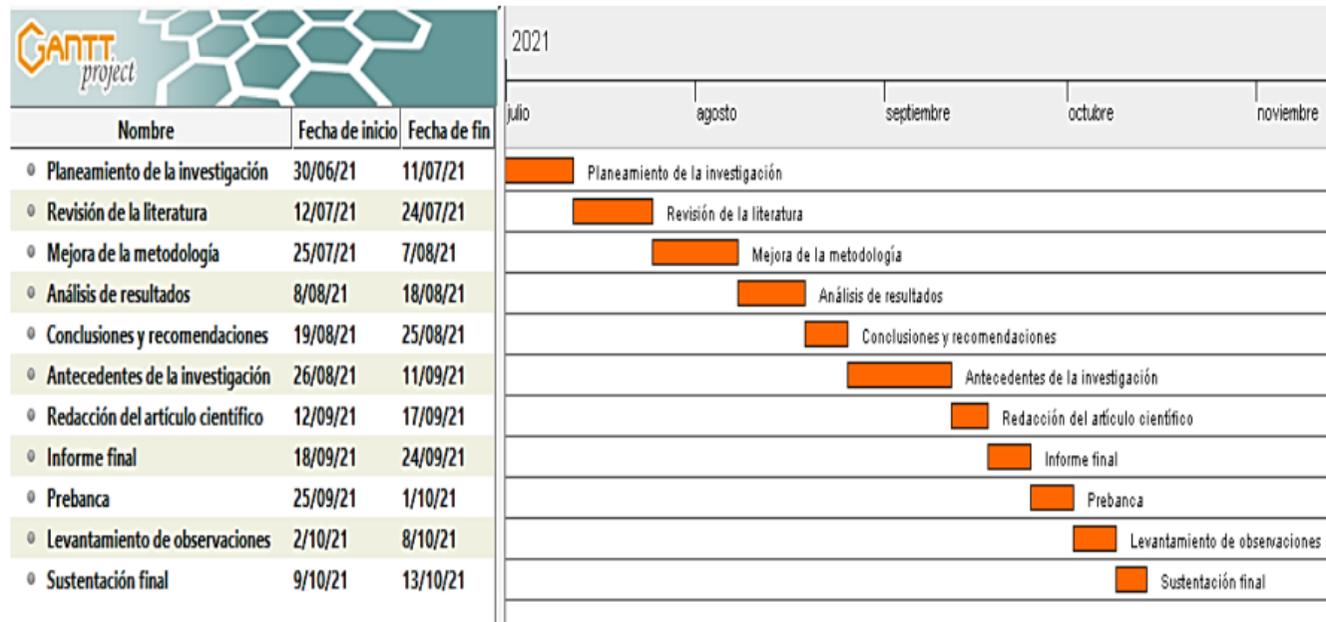
52. Step10. Feature-Driven Development (FDD). [Online].; 2013 [Cited 2017 Mayo 25. Available From: [Http://Www.Step-10.Com/Softwareprocess/Featuredrivendevelopment/](http://www.Step-10.Com/Softwareprocess/Featuredrivendevelopment/).
53. Hernández R. Metodología De La Investigación La Habana: Editorial Felix Varela; 2004.
54. Hernández RA, González SC. El proceso de investigación científica (2a. ed.), Editorial Universitaria, 2012.
55. Monroy S. Estadística descriptiva, Instituto Politécnico Nacional, 2005.
56. Avila Baray HL. Introducción a la metodología de la investigación. Edición electrónica ed.; 2006.
57. Venemedia. Concepto Definición. [Online].; 2015 [cited 2021 Mayo 21. Available from: <http://conceptodefinicion.de/cuestionario/>
58. Uladech Catolica. Código De Ética Para La Investigación - Versión 004 Chimbote: Repositorio Uladech; 2021.

ANEXOS

ANEXO NRO. 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TITULO Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

TESISTA: Juan Alexis Medina Alburqueque



Fuente: Elaboracion Propia

ANEXO NRO.2: PRESUPUESTO

TITULO: Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

TESISTA: Juan Alexis Medina Alburqueque

INVERSIÓN: S/ 674.00 FINANCIAMIENTO: Recursos propios

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL, PARCIAL	TOTAL
BIENES DE INVERSION				
- Impresora	01	399.00	399.00	
			399.00	399.00
BIENES DE CONSUMO				
- Papel bond A-4	01 m	27.00	27.00	
- Tintas para impresora	04	10.00	40.00	
- Lapiceros	03	1.00	3.00	
			70.00	70.00
SERVICIOS				
- Empastados	1	50.00	50.00	
- Anillados	1	15.00	15.00	
- Servicios de Internet	40 hrs	1.50	60.00	
- Transporte		80.00	80.00	
			205.00	205.00
TOTAL				674.00

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N° NRO.3: CUESTIONARIO

TITULO Implementación de un Sistema de Información para la Gestión Administrativa de la empresa CASA HOSPEDAJE EL RANCHO E.I.R.L. – Talara; 2021.

TESISTA: Juan Alexis Medina Alburqueque

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, de acuerdo al siguiente ejemplo:

N°	Pregunta	Alternativas	
		SI	NO
01	¿Usted cree, que la educación, debe ser prioridad de los gobiernos?	X	

NRO.	DIMENSION 01: Satisfacción del Sistema Actual	ALTERNATIVAS	
	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Está usted satisfecho con la actual gestión administrativa de la empresa?		
2	¿Cree usted que con la actual gestión se le brinda una adecuada atención a los clientes?		
3	¿Cree usted que la información que maneja la empresa se encuentra segura actualmente?		
4	¿Está usted satisfecho con el actual método de registro de reservas y alquiler de habitaciones?		

5	¿Actualmente puede conocer con exactitud las habitaciones que se encuentran disponibles?		
6	¿Cree usted que actualmente se usa mucho tiempo a la hora de registrar una reserva o un cliente?		
7	¿Cree usted que el gerente del hotel esté satisfecho con la actual gestión administrativa?		
8	¿Cree usted que los recursos de la empresa se están aprovechando correctamente?		
9	¿Cree usted que la actual gestión administrativa ha mejorado la imagen institucional de la empresa?		
10	¿Cree usted que la actual gestión administrativa se adapta a las necesidades de la empresa?		

NRO.	DIMENSION 02: Necesidad de Implementar un Sistema de Gestión Administrativa PREGUNTA	ALTERNATIVAS	
		SI	NO
1	¿Cree usted que el uso de un sistema de información permita brindar una mejor atención a los clientes?		
2	¿Cree usted que con el uso de un sistema de información se disminuya el tiempo en las consultas y registro de información?		
3	¿Cree usted que el personal de la empresa esté capacitado para hacer uso de un sistema de información?		
4	¿Cree usted que con la implementación de un sistema de información aumente la productividad de los trabajadores?		
5	¿Cree usted que el uso de un sistema de información permita aumentar la satisfacción de los clientes?		
6	¿Cree usted que la implementación de un sistema de información permita aumentar las utilidades de la empresa?		
7	¿Cree usted que la información de la empresa este de manera segura con la implementación de un sistema de información?		
8	¿Cree usted que la implementación de un sistema de información aproveche el uso de los recursos de la empresa?		
9	¿Cree usted que un sistema de información mejore la actual gestión administrativa de la empresa?		
10	¿Cree usted que es necesario que se implemente un sistema de gestión administrativa dentro de la empresa?		

ANEXO N° NRO.4: FICHA DE VALIDACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombres y apellidos del validador : HAMMER HERRERA PANTA
 1.2 Cargo e institución donde labora : INGENIERO DE SISTEMAS - C.ESCORP. SAC.
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : CUESTIONARIO
 1.4 Autor del instrumento : JOAN ALEXIS Medina ALBORQUEQUE

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre si y con el concepto que mide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTEO TOTAL (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Coefficiente de validez : $\frac{A+B+C}{30} = 1.00$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

VALIDEZ Muy BUENA

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena


Hammer Sigale Herrera Panta
 INGENIERO DE SISTEMAS
 CIP: 263026

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombres y apellidos del validador : Cristhian Jean Yunque Cruz
 1.2 Cargo e institución donde labora : Ingeniero de Sistemas - Clínica Vigo 2000 S.C.R.L.
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario
 1.4 Autor del instrumento : Juan Alexis Medina Alburquerque

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTEO TOTAL (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

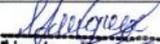
Coefficiente de validez : $\frac{A+B+C}{30} = 1.00$

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena


Cristhian Jean Yunque Cruz
INGENIERO DE SISTEMAS
 CIP. 262063