

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA WEB DE
CONTROL DE REGISTRO Y RESERVAS DE
HUÉSPEDES EN EL HOSPEDAJE SPONDYLUS,
TUMBES 2018.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS**

AUTOR

**ROMAN CONCHA, ELVIS YEREL
ORCID: 0000-0002-4654-2388**

ASESOR

**NEYRA ALEMAN, KARLA JUVICZA
ORCID: 0000-0002-2482-8692**

TUMBES – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Roman Concha, Elvis Yerel

ORCID: 0000-0002-4654-2388

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Estudiante De
Pregrado, Tumbes – Perú.

ASESOR

Neyra Aleman, Karla Juvicza

ORCID: 0000-0002-2482-8692

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ingeniería,
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, Tumbes - Perú.

JURADO

Castillo Boggio, Luis Vicente

ORCID: 0000-0002-7011-9192

Cespedes Cornejo, Cesar Augusto

ORCID: 0000-0002-8823-1895

Yovera Morales, Rosita Elizabeth

ORCID:0 000-0002-7011-2593-4622

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

MGTR. ING. CIP. LUIS VICENTE CASTILLO BOGGIO
PRESIDENTE

ING. CIP. CESAR AUGUSTO CÉSPEDES CORNEJO
MIEMBRO

MGTR. ING. CIP ROSITA ELIZABETH YOVERA MORALES
MIEMBRO

MGTR. ING. CIP. KARLA JUVICZA NEYRA ALEMÁN
ASESOR

AGRADECIMIENTO

Al señor Eduardo Alcoser Espinosa, Magda Peralta quienes fueron los que brindaron la información necesaria, también agradezco a la Ingeniera Karla Juvicza Neyra alemán, quien nos guio durante el proceso y también les doy las gracias todas aquellas personas que en algún punto me brindaron un poco de su ayuda para poder desarrollar esta investigación

Roman Concha, Elvis Yerel.

DEDICATORIA

Dedicada a todas aquellas personas que en algún punto intervinieron para que este trabajo de investigación fuese posible.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como principal objetivo la implementación de un sistema web de control de registros y reservas de huéspedes en el hospedaje Spondylus Tumbes 2018. El estudio realizado es de tipo cuantitativo encargándose de recoger información para posteriormente analizarla sobre las variables que desarrolla la investigación así mismo te tipo de investigación determinó la fuerza de asociación con sus variables. El nivel de investigación fue descriptivo, complementándose con el nivel estadístico y analítico, con un diseño no experimental estudiando a las variables en su estado natural sin ningún tipo de manipulación. En cuanto se refiere a la dimensión temporal, implica que la recolección de datos se dará en un tiempo limitado. En el desarrollo de la investigación se trabajo con una población de 90 personas, equivalente a un promedio de los huéspedes en un mes, siendo la muestra aplicada con el método de muestreo probabilístico a juicio del experto, permitiendo escoger al asar los huéspedes con mayor probabilidad, dando un total de 30 personas a la elección. Que según la encuesta realizada el 100% de los huéspedes encuestados piensan que serán beneficiados con un sistema de registros y reservas en el hospedaje, llegando a la conclusión que la propuesta de implementación del sistema web mejorará los procesos administrativos dentro del hospedaje Spondylus, ya que la información se guardará en una base de datos lo que permitirá que esta misma este centralizada sea fácil de manejar.

Palabras claves: aplicación web, gestión hotelera, registros y reservas, sistemas de información, sistema web.

ABSTRACT

The main objective of this research was the implementation of a web system for the control of guest records and reservations at the Spondylus Tumbes 2018 hosting. The study carried out is quantitative and is responsible for collecting information to later analyze it on the variables that the research develops. The type of research determined the strength of association with its variables. The research level was descriptive, complementing the statistical and analytical level, with a non-experimental design studying the variables in their natural state without any manipulation. As far as the temporal dimension is concerned, it implies that data collection will take place in a limited time. In the development of the research, we worked with a population of 90 people, equivalent to an average of the guests in a month, being the sample applied with the probabilistic sampling method in the opinion of the expert, allowing to choose to roast the guests with more probability , giving a total of 30 people to the election. That according to the survey conducted 100% of the guests surveyed think they will be benefited with a system of registrations and reservations at the lodge, concluding that the proposed implementation of the web system will improve the administrative processes within the Spondylus hosting, since The information will be stored in a database which will allow it to be centralized easily.

Keywords: web application, hotel management, records and reservations, information systems, web system.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I INTRODUCCIÓN.....	16
II REVISIÓN DE LITERATURA.....	22
2.1 Antecedentes.....	22
2.2 Bases Teóricas de la Investigación.....	28
2.2.1 La Empresa.....	28
2.2.2 Gestión Hotelera.....	28
2.2.3 Sistemas Informático de Registro de Huéspedes.....	29
2.2.4 Sistemas Informático de Reservas.....	30
2.2.5 Atención al Cliente.....	30
2.2.6 Hospedaje Spondylus SRL.....	32
2.2.7 Tecnologías de la Información y Comunicación TICs.....	35
2.2.8 Tecnologías de la Información y Comunicación en la Hotelería.....	36
2.2.9 Sistemas.....	37
2.2.10 Sistemas Informáticos.....	37
2.2.11 Sistemas Web.....	38
2.2.12 Software Libre.....	39

2.2.13	Paradigma de la Programación.....	41
2.2.14	Programación orientada a objetos.....	42
2.2.15	Lenguajes de Programación.....	43
2.2.16	Base de Datos (BD).....	44
2.2.17	Sistemas Gestores de Base de Datos (SGBD).....	47
2.2.18	Entornos de Desarrollo (IDE).....	49
2.2.19	Framework.....	50
2.2.20	Sistema Operativo.....	50
2.2.21	Servidores.....	51
2.2.22	Metodologías de Desarrollo de Software.....	51
2.2.23	Lenguaje de Modelado Unificado (UML).....	53
III	HIPÓTESIS.....	54
3.1.	Hipótesis General.....	54
3.2.	Hipótesis Específicas.....	54
IV	METODOLOGÍA.....	55
4.1.	Diseño de la Investigación.....	55
4.2.	Población y Muestra.....	56
4.2.1.	Población.....	56
4.2.2.	Muestra.....	56
4.3.	Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores.....	58
4.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	59
4.1.	Plan de Análisis.....	60
4.2.	Matriz De Consistencia.....	62
4.3.	Principios Éticos.....	63

V RESULTADOS.....	64
5.1. Resultados Estadísticos.....	64
5.2. Análisis de Resultados.....	90
5.3. Propuesta de Mejora.....	92
5.3.1. Planificación del proyecto.....	92
VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	126
6.1 . Conclusiones.....	126
6.2 . Recomendaciones.....	127

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro 1: Diseño de la Investigación.....	56
Gráfico Nro 2: Distribución de frecuencias porcentuales de Satisfacción con el registro de huéspedes en el hospedaje Spondylus.....	65
Gráfico Nro 3: Distribución de frecuencias porcentuales de lentitud en el registro de Huéspedes.....	67
Gráfico Nro 4: Distribución de frecuencias porcentuales para mejorar el registro de huéspedes en el hospedaje.....	69
Gráfico Nro 5: Distribución de frecuencia de satisfacción con las reservas actualmente.....	71
Gráfico Nro 6: Distribución de frecuencias porcentuales Ineficiencia en la forma de realizar reservas en el hospedaje.....	73
Gráfico Nro 7: Distribución de frecuencias porcentuales de la facilidad al reservar una habitación si conociera que servicios ofrece.....	75
Gráfico Nro 8: Distribución de frecuencias porcentuales de la comodidad al realizar una reserva desde de su hogar.....	77
Gráfico Nro 9: Distribución de frecuencias porcentual de la facilidad para decidirse por una habitación mediante la información que ofrece de una página web en Internet.....	79
Gráfico Nro 10: Distribución de frecuencia porcentual de registro rápido si el hospedaje contara con un sistema informático de registro de huéspedes.....	81
Gráfico Nro 11: Distribución de frecuencia porcentual de comodidad al ver las características de cada habitación desde una pagina web.....	83

Gráfico Nro 12: Distribución de frecuencia porcentual de mejor atención al brindar la información del hospedaje mediante una pagina web.....	85
Gráfico Nro 13: Distribución de frecuencia porcentual para beneficiar a mas usuarios al ofrecer información mediante una pagina web.....	87
Gráfico Nro 14: Distribución de frecuencias porcentual para beneficiar a mas usuarios al ofrecer información mediante una pagina web.....	89
Gráfico Nro 15: Comunicación dentro del proyecto con Scrum.....	93
Gráfico Nro 16: Scrum Burndown Chart.....	104
Gráfico Nro 17: Jerarquía de usuarios dentro de la organización.....	105
Gráfico Nro 18: Modelado con el UML, caso de uso de sesión de usuario.....	106
Gráfico Nro 19: Modelado con el UML, caso de uso de gestión de usuarios.....	107
Gráfico Nro 20: Modelado con el UML, caso de uso de gestión de clientes.....	108
Gráfico Nro 21: Modelado con el UML, caso de uso de gestión de distintas áreas.	109
Gráfico Nro 22: Modelado con el UML, Diagrama de requerimiento de sesión.....	110
Gráfico Nro 23: Modelado con el UML, Diagrama de requerimiento de usuarios del sistema.....	111
Gráfico Nro 24: Modelado con el UML, Diagrama de requerimiento de gestión de habitación d.....	112
Gráfico Nro 25: Modelado con el UML, Diagrama de requerimiento de gestión de reservas.....	113
Gráfico Nro 26: Modelado con el UML, Diagrama de requerimiento de gestión de alquiler de habitación.....	114
Gráfico Nro 27: Modelado con el UML, Diagrama de requerimiento de distintas areas.....	115

Gráfico 28: Modelado con el UML, Diagrama de clases.....	116
Gráfico 29: Base de datos.....	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro 1: Inventario tecnológico.....	30
Tabla Nro 2: Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	54
Tabla Nro 4: Matriz de consistencia.....	58
Tabla Nro 3 : Distribución de frecuencias de la satisfacción con el registro de huéspedes en el hospedaje Spondylus.....	60
Tabla Nro 4: Distribución de frecuencia de lentitud en el registro de Huéspedes.....	62
Tabla Nro 5: Distribución de frecuencias para mejorar el registro de huéspedes en el hospedaje.....	64
Tabla Nro 6: Distribución de frecuencia de satisfacción con las reservas actualmente en el hospedaje.....	66
Tabla Nro 7: Distribución de frecuencia de ineficiencia en la forma de realizar reservas en el hospedaje.....	68
Tabla Nro 8: Distribución de frecuencia de la facilidad al reservar una habitación si conociera que servicios ofrece.....	70
Tabla Nro 9: Distribución de frecuencias de la comodidad al realizar una reserva desde de su hogar.....	72
Tabla Nro 10: Distribución de frecuencia de las facilidad para decidirse por una habitación mediante la información que ofrece de una página web en Internet.....	74
Tabla Nro 11: Distribución de frecuencia de registro rápido si el hospedaje contara con un sistema informático de registro de huéspedes.....	76

Tabla Nro 12: Distribución de frecuencia de comodidad al ver las características de cada habitación desde una pagina web.....	78
Tabla Nro 13: Distribución de frecuencia para mejor atención al brindar la información del hospedaje mediante una pagina web.....	80
Tabla Nro 14: Distribución de frecuencia beneficiar a mas usuarios al ofrecer información mediante una pagina web.....	82
Tabla Nro 15: Distribución de frecuencia para beneficiar cliente mediante un sistema informático de registros y reservas de huéspedes en el hospedaje.....	84
Tabla Nro 16: Organización de Scrum basándose en los diferentes roles.....	88
Tabla Nro 17: Descripción de los roles con sus respectivas responsabilidades.....	88
Tabla Nro 18: Product Backlog o requerimientos del sistema.....	90

I INTRODUCCIÓN

La gestión hotelera es la medida por la cual las empresas involucradas en ello tienen un control total de su entorno, algunas entidades como son los hoteles siendo un tipo de organizaciones las cuales interactúan más con el cliente, teniendo como prioridad su satisfacción, ya que cada cliente tiene expectativas diferentes de los servicios que desea. Es por ello que la gestión hotelera constituye un reto muy importante para toda empresa involucrada en ello. asegurándose que el entorno donde se desarrolla la empresa se encuentre bajo control mediante análisis e informes constantes.

Desde tiempos inmemorables, el ser humano ha tenido la necesidad de desplazarse por diferentes territorios con el fin de ofrecer productos y/o servicios, esto lo ha llevado alojarse en diferentes lugares o diversos puntos geográficos, y desde esa época no ha cambiado mucho, en la actualidad seguimos movilizándonos por el mundo, el cual nos lleva a hospedarnos en lugares agradables donde nos podamos sentir cómodo y satisfecho, a medida que el tiempo avanza nos volvemos cada vez más exigente en cuanto algún servicio que se nos ofrece, por ese motivo las empresas hoteleras deben ser capaces de satisfacer dichas necesidades, siendo el cliente la fuente de información y verificación de la calidad de una organización.

Este trabajo de investigación se lleva a cabo en hospedaje Spondylus ubicado en la región de Tumbes, Perú en el año 2018, debido a los diversos problemas que se

encontraron en esta entidad, la cual no cuenta la capacidad de informar que servicios ofrece, también con algunas incomodidades que tiene al momento de registrar o hacer consulta sobre algún cliente que se haya hospedado. Por ese motivo se decidió desarrollar un sistema web de control de registro y reservas de huéspedes.

En la época actual las tecnologías de información y comunicación son parte de nuestras estructuras económicas, sociales y culturales. Esto ha hecho que se convierta en un factor importante en la sociedad, gracias a ella podemos abrir un mundo de posibilidades infinitas. Su impacto ha ocasionado que cada vez sea más difícil prescindir de ellas.

Las empresas u organizaciones vienen desarrollándose mediante el uso de las TICs, así mismo mejorar su desempeño en un mundo competitivo laboral, ofreciendo nuevos servicios de calidad a sus clientes mediante el uso de las misma. Las TICs en las organizaciones les permite mantenerse en constante actualización de los bienes y/o servicios ofrecidos. El cliente a día de hoy se ha transformado en una factor importante en el desarrollo de cualquier entidad, siendo una fuente de información sobre el valor o calidad de servicios y/o productos de estas organizaciones, por eso toda entidad que quiere ser competitiva debe hacer uso de las TICs, esto hará que llegue más lejos en un mundo donde hoy es regido por la tecnología.

Las empresas hoteleras son entidades relacionadas al ámbito laboral de prestación de servicios, estas elaboran estrategias haciendo el mayor uso de las TICs para así poder llegar al usuario en cualquier parte del mundo e informarlo y poder lograr satisfacer sus necesidades, la calidad del servicio hace que el cliente se muestre y quede satisfecho. En consecuencia, las formas clásicas en las que las empresas anteriormente elaboraban sus estrategias antes de que las TICs se impusieran ya quedo obsoleta, ahora es un mundo nuevo donde es regido por la tecnología y si se quiere ser competitivo deben adaptarse a ellas.

En hospedaje Spondylus ubicado en la región de Tumbes, se a encontrado un gran problema en cuanto al manejo de las TICs para administrar su información. Este hospedaje no cuenta con un sistema informático en el cual se pueda albergar toda la información que permita el respaldo de la misma, lo que provoca que cada vez sea mas difícil de manejarla. La información aún se siguen almacenando en libros de registros, esto hace que los datos personales de los clientes corran peligro y pueden perderse fácilmente si hubiese un incendio o si se mojase, otro punto importante es la demora al tener que buscar en los libros de registros algún cliente que se haya hospedado, esto llevaría demasiado tiempo. Al desarrollar el sistema con una base de datos, la información dejará de guardase en papel y se reemplazará con un sistema de almacenamiento en la nube, esto hará que los datos de los clientes este más segura y sea más fácil de obtener o consultar.

El sistema a implementar permitirá automatizar los procesos internos dentro del hospedaje como son registros y reservas de huéspedes permitiendo así el dominio de la información de una manera mas fluida, hoy en día toda empresa debe tener en cuenta la tecnología sea micro o macro para poder sobresalir de la competencia.

En base a la problemática descrita en el hospedaje Spondylus se propone la siguiente pregunta de investigación: ¿La Implementación de un sistema web mejorará los procesos de control registros y reservas de huéspedes en el hospedaje Spondylus - Tumbes 2018?

En esta investigación en base a la problemática encontrada y para poder resolver la pregunta que se propone se establece un objetivo principal el cual es el Implementar un sistema web para la mejora del control de registro y reservas de huéspedes en el hospedaje Spondylus, Tumbes 2018. Teniendo en cuenta el objetivo principal para poder lograr el alcance de dicho objetivo se propone los siguientes objetivos específicos:

1. Realizar un análisis minucioso de los procesos que se desarrollan en la entidad hotelera.
2. Identificar, analizar y aplicar la metodología de desarrollo para la implementación del sistema web.

3. Analizar y utilizar un lenguaje de programación que se adapte a los requerimientos del sistema web, diseñando interfaces amigable que adapten a un fácil manejo de información.

En el hospedaje Spondylus ante un inadecuado manejo de información se han hecho llegar las incomodidades de huéspedes que frecuentan dicho lugar, esto ha puesto en alerta al administrador del hospedaje y todos sus trabajadores ya que el servicio que ofrecían no satisface a los usuarios en su totalidad como ellos creían.

En la entidad hotelera se implementara un sistema web, el cual se encargara de administrar los procesos que se ejecutan internamente en el hospedaje. Este sistema minimizara el tiempo de ejecución de los procesos administrativos como registro de huéspedes, consultas, registro de reservas, administración de la información proporcionada por los clientes, entre otras operaciones y procesos, dando paso a un aumento de disponibilidad por parte del personal administrativo para así estar más al pendiente del cliente y poder satisfacer todas sus necesidades, en si con este sistema se lograra que el hospedaje pueda aumentar su productividad y eficiencia en los procesos que se desarrolla diariamente en dicho hospedaje.

En la entidad hotelera al implementar un sistema web de control de registros y reservas no solo permitirá almacenar la información, sino que los proceso que se llevan a cabo internamente se automatizarán, y la información podrá moverse de un

lado a otro sin dificultad con mas rápida y efectividad al realizar consultas o cualquier tipo de transacción.

En la implementación del software se utilizará una metodología de desarrollo de software con el fin de comprender todos procesos internos que se llevan en el hospedaje y de la misma manera mejorarlos con este sistema web, al utilizarse una metodología para de desarrollo de software no solo permitirá comprender los procesos sino que también contribuirá con el aprendizaje, presentando amplias posibilidades de análisis, cálculo así mismo extendiendo la comprensión y conocimiento por el desarrollador y el lector.

II REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Internacionales

Según Posso J¹, en su tesis “Aplicación web para la gestión hotelera, en el hotel sierra norte de la ciudad de Ibarra”, realizada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes, ubicada en el país de Ecuador, año 2015, la investigación desarrolla una aplicación web que permitirá promocionar los servicios del hotel, también implementará un sistema de registro de huéspedes, habitaciones y reservas. El objetivo de esta investigación es implantar una aplicación web para la gestión hotelera en el hotel “Sierra Norte” de la ciudad de Ibarra, La metodología llevada a cabo en la investigación es el método inductivo-deductivo con la finalidad de realizar un análisis profundo y determinar las falencias que había el hotel permitiendo determinar la necesidad de desarrollar una aplicación web que las solucione dichas insuficiencias, llegando a la conclusión de que la implementación de la aplicación web dio la posibilidad a las personas encargadas de la administración del hotel, registrar con mayor rapidez y agilidad la información de los clientes y mantener una base de datos actualizada, aprovechando los recursos tecnológicos que dispone y el rendimiento del sistema.

Según Vilela C², en su tesis “desarrollo e implementación de un sistema de gestión administrativa para el hotel dorado del Cantón Playas”, realizada en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en el país de Ecuador, año 2014, en la investigación

se desarrolla un sistema de gestión hotelera con el cual se sistematizara las operaciones que se realizan en el hotel, el objetivo de esta investigación es diseñar e implementar una aplicación web, que permita automatizar la gestión administrativa y operativa del Hotel Dorado del Cantón Playas para brindar un servicio de calidad y eficiencia llegando a la conclusión esto hará que los procesos administrativos realizados en el hotel se puedan desarrollar de manera rápida y eficaz también mejorara la rentabilidad del hotel como el aumento de satisfacción por parte de los clientes.

Según Urrutia E³, en su tesis sistema web para el registro de reservaciones y control de hospedaje en el hotel Acapulco de la ciudad de Ambato, realizado en la ciudad de Ecuador, año 2015. desarrolla una aplicación con características potenciales que permitirá llevar un mejor manejo de clientes, disponibilidad de habitación, control de consumos de bar, restaurantes y servicios, control de inventarios, generación de informes, así como también agilizar los procesos y mejorar el servicio a la ciudadanía. El objetivo de esta investigación es Implementar un Sistema Web para el registro de reservaciones y control de hospedaje en el Hotel Acapulco de la ciudad de Ambato, llegando a la conclusión de que el sistema ayudara a mejora los procesos internos en el hotel Acapulco, de la misma manera fomentara el turismo en la provincia Tungurahua.

Nacionales.

Según Chuquilin⁴. En su tesis sistema de información hotelero vía web y móvil, para mejorar la atención al cliente en el gran bolívar hotel S.A, de la ciudad de Trujillo, realizada en la ciudad de Trujillo – Perú, 2018. Desarrolla una aplicación web y móvil con características potenciales con el objetivo de mejorar el nivel de atención al cliente mediante el desarrollo de un sistema de información hotelero vía web y móvil. Con la finalidad de lograr el objetivo el desarrollo metodológico de esta tesis se llevo a cabo bajo el tipo de estudio de investigación aplicada – explicativa con diseño experimental. Llegando a la conclusión que se redujo el tiempo en el registro de alquiler de habitaciones en un 20.71% después de implementado el sistema de información hotelera vía web, así mismo se redujo el tiempo en el registro de reservas en un 50.6% después de implementado el sistema de información hotelera vía web y móvil.

Según Sarmiento B⁵. En su tesis aplicación web para mejorar la gestión hotelera en el hostal eros – Chimbote, realizada en la universidad César Vallejo en la ciudad de Chimbote, año 2018, la investigación desarrolla un sistema web con características potenciales con el objetivo de desarrollar la aplicación web para la mejora de la gestión hotelera en el hostal eros – Chimbote. Con la finalidad de lograr el objetivo el desarrollo metodológico de esta tesis se llevo a cabo bajo el diseño aplicativa - descriptiva estado enfocado hacia un objetivo en particular permitiendo desarrollar la investigación y descriptiva porque se describirá el desarrollo del software basado en la metodología RUP desde la fase Incepción hasta la Fase de Transición usando los

diagramas UML. Llegando a la conclusión El tiempo promedio para el Registro de los huéspedes, con el antiguo sistema se obtuvo un total de 496.26seg.(100%) mientras que después de la implementación del Sistema Web se obtuvo un promedio total de 14seg. (2.82%). Lo cual deja notar una disminución de 482.26seg. (97.17%) en el registro de los huéspedes, cumpliendo claramente con el objetivo planteado en la investigación así mismo también mejorando la búsqueda de habitaciones.

Según Baldoce J⁶. En su tesis “Desarrollo de un aplicativo móvil basado en la metodología Mobile-D para la gestión de reservas del hotel Caribe de Huaral”, realizada en la universidad Inca Garcilaso de la Vega, lima en el año 2017, la investigación desarrolla un sistema ayude a mejorar las reservas con características potenciales, permitirá que esta aplicación se ejecute desde móviles hasta en equipos de escritorios, el objetivo es determinar la influencia de un aplicativo móvil en la gestión de reserva en la empresa hotelera Caribe, en conclusión mediante esta aplicación se agilizará los procesos que se realizan en el hotel así mismo corrigiendo las deficiencias que tenían con la atención al cliente, esta aplicación funcionara como un soporte para el área de reservas agilizando los procesos de estos mismo en el hotel.

Locales

Según Palacios M⁷, en su tesis “Moldeamiento de un sistema de gestión para la sociedad Hotelera IRPE. S.A.C.”, Realizada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de Tumbes, en el año 2015. en esta investigación se desarrolla el modelamiento de un Sistema de Gestión para facilitar los procesos que vienen llevándose, el tipo de investigación es descriptiva y de corte transversal porque se analizarán las variables en un periodo de tiempo determinado en el hotel, con el objetivo de modelar un sistema de gestión para la mejora de la sociedad hotelera IRPE. S.A.C en conclusión mediante este moldeamiento en el sistema de gestión hotelera se lograrán corregir los errores, haciendo que el sistema vaya óptimamente dejando atrás el malestar de los empleados así mismo a la vez mejorar el servicio ofrecido a sus clientes.

Según Niño R⁸. En su tesis implementación de un sistema informático de control de huéspedes para el hospedaje Toloa II, Tumbes - 2016. Realizada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de Tumbes, en el año 2018, desarrolla un sistema con grandes características que beneficiara al hospedaje, el objetivo de esta investigación es implementar un sistema informático de control de huéspedes para el hospedaje Toloa II, en la ciudad de Tumbes, 2016, para poder alcanzar este objetivo y poder cumplir con todo lo propuesto esta investigación se desarrolla bajo la metodología de tipo descriptivo aplicativo de nivel cuantitativo y diseño no experimental concluyendo que la implementación del sistema informático mejora el control de huéspedes del Hospedaje Toloa II, a través de la rapidez en el registro de

datos y el procesamiento de la información generada y a su vez automatizando procesos dentro de la entidad.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1 La Empresa

La empresa es un grupo socio económico, a través de la administración capital produciendo bienes y servicios con el fin de satisfacer un público o comunidad en especial⁹. Son instituciones de aportes económicos tomando decisiones a partir de un punto específico por el cual aporta beneficios a la sociedad, estas entidades o instituciones se basan en el aporte de bienes y servicios los cuales ofrecen en un mercado competitivo con el fin de obtener beneficios que los lleven en crecimiento socio-económico, cada institución tiene una manera diferente de laborar en el mercado siendo así que algunas sólo se dedican al comercio de bienes en los cuales hacen uso de las materias primas que tienen a su alcance, otras sólo se involucran en la presta de servicios por ejemplo servicios de alojamiento, movilidad, telefonía, entre otras. No importa la forma que tengan de laborar en el mercado siempre llegan a un mismo punto “satisfacer al cliente en todos sus aspectos”, lo que hace que sean un trabajo riguroso para estas instituciones¹⁰.

2.2.2 Gestión Hotelera

Esta rama comprende todo un conjunto de procedimientos que afectan la actividad de un hotel, esto lo logra mediante el desarrollo y optimización de procesos que se ejecutan a cabo internamente en los hoteles así mismo agilizando de una forma rápida y efectiva el servicio ofrecido a sus huéspedes¹¹.

La gestión hotelera busca mejorar el rendimiento de los procesos mediante estrategias logrando que el hotel se diferencie de los servicios ofrecidos por la competencia mejorando la atención, experiencia y otros procesos, de esta forma llegando a un punto donde el usuario se sienta satisfecho por los servicios que se le ofrece, la gestión hotelera no solo engloba a los usuarios sino también a los empleados que operan dentro del hotel comprendiendo la parte como la contratación de nuevos trabajadores, pagos, despidos, salarios, en sí el efecto causante de todo esto es mejorar el rendimiento reduciendo los procedimientos en todos los aspectos en donde se aplica la gestión hotelera¹².

2.2.3 Sistemas Informático de Registro de Huéspedes

Este tipo de registro es de carácter administrativo y obligatorio, para entidades como hoteles, hostales, albergues, etc. aquí se considera la información del huésped de mucha importancia, mediante estos sistemas el registro del huésped se realiza de manera más rápida y mejor organizada de lo habitual. Esta información se procesa para almacenarse en una base de datos, esta misma puede ser usada bajo un marco legal la cual implique que no se está rompiendo con la ley de protección de datos de cualquier usuario.

2.2.4 Sistemas Informático de Reservas.

Los sistemas de reservas son una parte importante en cada establecimiento que se encargue de ofrecer este tipo de servicio (alojamiento), por medio de ellos el cliente puede obtener información del lugar donde desea hospedarse y en cuanto a ello elegir lo que mas le convenga a sus necesidades. A día de hoy Los sistemas de reservas funcionan de distintas maneras, no solo por vía telefónica si no que se están expandiendo por Internet o Intranet, la finalidad de esto es que cada vez sean mas usuarios quienes puedan tener alcance a esta información.

2.2.5 Atención al Cliente

Es la forma de comunicación y trato que maneja una institución, tiene como objetivo principal relacionarse con el cliente, mediante este medio obtener beneficios con la presta de bienes o servicios, ocasionando ingresos remunerables para dicha institución y una gran satisfacción al cliente por los servicios o bienes adquiridos¹³.

La atención al cliente es fundamental para el buen desplazamiento de la empresa sea grande o mediana, tanto es así que las empresas constituyen una planificación con una gran logística maniobrando para así poder ofrecer un servicio o bienes de la máxima calidad, sea mediante la comunicación o visualmente¹⁴.

Características para un buen servicio

- La honestidad es una característica que atrae a las personas, ya que siempre recibirán lo realmente se les ofrece lo que hará que queden contentos.

- El cumplimiento se complementa con la honestidad, el producto o servicio debe cumplir con lo que promete y no de hacer cualquier cosa diferente a lo que especifica.
- La transparencia esta característica especifica que no hay que aturdir al cliente, entre más directo y específicos seamos con el cliente, más complacido quedara.
- La predictibilidad hace referencia a que se ofrezca el producto o servicio en la manera que se frecuenta al cliente.
- Respetar tu pacto con el cliente, esto se ve enfocado a la devolución o reembolso del producto o servicio cuando él lo recibe en mal estado.
- La calidad, la manera de tener al cliente contento es brindando un servicio o producto que destaque por la mejor condición que se pueda ofrecer.

2.2.6 Hospedaje Spondylus SRL



Imagen 1: Hospedaje Spondylus

Historia

El Hospedaje Spondylus es una empresa familiar, que responde como una empresa de sociedad responsabilidad limitada (S.R.L). Si tuviesen deudas, no se vería afectado patrimonio, solo le afectaría el aporte a la sociedad. El hospedaje lleva un sistema de contabilidad manual-computarizado. Esta entidad hotelera da inicio a sus operaciones el 1 de noviembre del 2008, luego de haber concluido con la construcción, equipamiento necesario en todos los ámbitos y de obtener los permisos necesarios con las diferentes entidades encargadas de controlar este tipo de empresas, abre sus puertas al público con la finalidad de ofrecer lo mejor en este tipo de

servicios. Las instalaciones están correctamente equipadas según el ministerio de turismo y demás entidades que se encuentran relacionadas en este ámbito, el hospedaje es de tres plantas y cuenta 10 habitaciones cómodas y confortables. Esta entidad hotelera con el fin de mejorar la estadía del cliente ofrece servicios de alta calidad:

- Aire acondicionado.
- TV con cable.
- Paquetes turísticos.
- Baño privado con agua fría y caliente.
- Servicios de desayunos.
- Internet inalámbrico.
- Caja fuerte.

El hospedaje Spondylus está ubicado en la avenida Tacna N.º 327 – Tumbes, cuenta con una ubicación estratégica quedando ubicado entre transportes Turela y Neo Tours, lo cual le permite una gran captación de clientes.

Información Legal

El Hospedaje cuenta con la documentación necesaria, la cual se encuentra regulada por las distintas entidades que controlan a estas empresas que se dedican a prestar servicios como hospedajes y hoteles, también cuenta con los permisos necesarios brindadas por la municipalidad, lo cual le permite operar como un ente turístico en la

región de Tumbes. Además, está afiliado al cuerpo de bomberos, salud pública, y a un régimen tributario, también de estar asociado con diferentes empresas que ofrecen tours a diversos lugares turísticos de Tumbes.

Desde un diferente punto de vista cabe decir que los lenguajes de programación que se utilizaran para desarrollar la aplicación web que se plantea, se trata de software libre y código abierto, esto permitirá a no estar comprometido con ninguna restricción de uso sin quebrantar leyes sobre los derechos de los autores.

Inventario Tecnológico del Hospedaje

Tabla Nro 1: Inventario tecnológico

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS
1	Computadora de escritorio para uso de los huéspedes	-Intel Core 5 – sexta generación. -Marca Micronics. -Pantalla LG.
1	Laptop para uso administrativo	-Laptop Toshiba Intel Core 3 – cuarta generación. -Disco duro de un Terabyte.
1	Televisión en la sala de espera para uso de huéspedes o clientes.	-LG curvo de 52 pulgadas.
3	Cámaras de vigilancia para mejorar la seguridad de los huéspedes y del hotel	-Marca Hikvision, 1 mes de tiempo de grabación, Dvr Hilook TURBO HD 4 canales. Pantalla LG 14

		pulgadas daewoo.
12	Ventiladores de pie uno por habitación	-LG
12	Ventiladores de techo uno por habitación	-LG
12	Ventiladores de pared uno por habitación	-LG
2	Módems para la red de internet en hotel mediante wifi para los huéspedes	-Módems Aris proporcionados por el servicio de claro. -30 MB de ancho de banda.

Fuente propia.

2.2.7 Tecnologías de la Información y Comunicación TICs

Son un complemento importante en la sociedad que enriquecen y transforman la manera en cómo se mueven las instituciones privadas, instituciones educativas, instituciones del estado, etc. Las TICs en esta época se están transformando en una herramienta indispensable por la cual las instituciones sean privadas o no privadas, lucrativas o no lucrativas, la tecnología hace que sea fácil, rápido y óptimo el acceso a cualquier tipo de información, no solo ayudara a las instituciones sino también a los usuarios que se sirvan de aquellas, las TICs no solo ayudan a obtener información sino también a mejorar la calidad de servicios o productos ofrecidos por aquellas instituciones, también fomentan el desarrollo, llegando a cualquier parte del mundo, refuerzan la integración en el aprendizaje y conocimiento superando barreras de limitación. A día de hoy se han impuesto en el mundo de una manera descomunal, se han vuelto de una u otra forma en algo indispensable ya que, si quieres aumentar tu

productividad, conocimiento y otros aspectos, debes enlazarte a ellas para obtener un mayor rendimiento en lo que se desee realizar¹⁵.

2.2.8 Tecnologías de la Información y Comunicación en la Hotelería.

Desde la llegada de las computadoras y aparición del Internet, estos han venido trabajando en conjunto así mismo creado sistemas los cuales les permitía virtualizar su información provocando un manejo rápido y muy accesible a la información y procesos dentro del hotel, de esta manera se hacía fácil el manejo, control y gestión de toda la información de la que se disponía. La capacidad de recopilar y ordenar información gracias a estas tecnologías hacía que se pudiere manejar bloques de información de una gran capacidad. Hoy en día las empresas compiten entre sí haciendo uso de ellas y dando lo mejor que pueden, convirtiéndose en un factor principal el usuario final. Así mismo logrando que este siempre debe recibir productos o servicios de gran calidad lo que lo lleva a quedar satisfecho¹⁶.

Las empresas hoteleras son un tipo de empresa que siempre está conectadas directamente con el usuario, este tipo de empresas trata de la mejor forma posible llegar al punto de satisfacción del cliente. El consumidor en este tipo de empresa es de vital importancia, mediante él es que se mide la tasa de satisfacción de los servicios prestados por este tipo de entidad. Desde que las entidades hoteleras empezaron a trabajar y a involucrarse con las TICs o herramientas tecnológicas su

productividad aumentado considerablemente así mismo logrando hacer una mejor gestión de todo lo que estas entidades puedan ofrecer.

2.2.9 Sistemas

Cuando hablamos de sistema estamos haciendo referencia a un conjunto de elementos que trabajan juntos con el propósito de desarrollar actividades específicas en la organización en donde se implementan. Por naturaleza un sistema posee reglas las cuales se encargan de regular su funcionamiento, permitiendo que se pueda entender, comprender y también pueda ser enseñado. La mayoría de los sistemas son mayormente complejo, estos sistemas deben poseer una coherencia acerca de las operaciones y propiedades que poseen. En general los módulos de un sistema se relacionan e interactúan entre sí, con el objetivo de realizar tareas específicas para un bien común. Todos los sistemas tienen un diseño, estructura, pero a diferencia de los sistemas abstractos que solo son planes, hipótesis o ideas estando la mayoría de las veces en los pensamientos de las personas, los sistemas materiales poseen de un mecanismo y forma¹⁷.

2.2.10 Sistemas Informáticos

Estos sistemas permiten almacenar y procesar información mediante la tecnología, este tipo de sistemas son un conjunto de partes que interactúan entre sí estando interrelacionadas: software, hardware y personas. cuando hace mención a hardware

incluye a dispositivos o terminales de cualquier tipo entre ellos computadoras, celulares, etc.; el software todo lo relacionado con el funcionamiento del hardware es el que le da la funcionalidad entre estos están ubicados los sistemas operativos, aplicaciones, servidores, siendo unas de las partes más importantes los software que gestionan bases, los cuales son importantes para por medio de interfaces gráficas cómodas poder controlar bases de datos donde se albergara la información a compartir en el sistema, y por último tenemos al soporte humano, siendo las personas que darán mantenimiento de todos el sistemas para que tenga un buen funcionamiento¹⁸.

2.2.11 Sistemas Web

Los sistemas web mayormente conocido como como aplicaciones web, están situados en alojamientos remotos en Internet o Intranet como en una red local. El aspecto que manejan es similar a las paginas web que día a día vemos en Internet, los sistemas web tiene funcionalidades muy potentes convirtiéndolos en sistemas muy complejos. Estos sistemas se pueden utilizar mediante navegadores web (Firefox, Google Chrome, Chromium, opera, safari, etc) por mencionar solo los mas conocidos y mas utilizados actualmente, para hacer uso de un sistema web no es necesario que un usuario lo tenga que instalar ya que solo bastara con una navegador web en su dispositivo y la dirección o URL para poder hacer uso de ellos. Estos sistemas trabajan en conjunto con base de datos permitiéndoles procesar bloques de información de manera rápida y dinámica para el usuario u organización¹⁹.

2.2.12 Software Libre

Proporciona la libertad que tiene el usuario final con el software que obtiene, el software puede ser modificado, pueden realizar copias y distribuirlo sin ninguna restricción, en sí con el software libre puede hacer las mejoras que ellos creen conveniente y distribuirlo sin límite. Cuando una persona adapta una distribución de GNU/Linux realizando mejoras tiene el deber y derecho de compartir dicho software con el código fuente modificado así todos los usuarios podrán beneficiarse con dicho software actualizado, así mismo volverlo o modificar para futuras versiones²⁰.

El software libre tiene como objetivo que sus usuarios puedan obtener los beneficios que el mismo les aporta; de este modo el usuario debe ser libre de compartir cuantas copias crea conveniente, sean copias alterada o no, de esta misma manera sea gratuita o de pago por el software que está distribuyendo lo único a tener en cuenta que dicho software debe ir junto con su código fuente, la libertad de usar el software libre hace referencia que el software libre puede ser implementado por cualquier persona o instituciones que lo requieran no importa el fin con el que se utilice y tampoco tendrán la responsabilidad de informarlo a su creador ni a las empresas que lo distribuyen. En sí cuando mencionamos software libre nos referimos a que las instituciones o usuarios finales tienen la libertad de ejecutar, distribuir, estudiar, copiar o tener el poder hacer cualquier cosa que ellos creen conveniente con dicho software²¹.

Licencias Permisivas (BSD)

También llamadas liberales o minimistas, lo que permiten es totalmente sin condición el uso la redistribución y alteración del software, esto se extiende como la máxima garantía de la libertad el software, pero también supone una tranquilidad para la libertad que estas pueden ofrecer a terceros. Una de los efectos más importantes de estas licencias, que el programa pueda compartirse sin ser alterado con una licencia privativa. Este tipo de permiso tan liberal de las licencias BSD es considerado como muy adecuada para difundir estándares en el software libre, permitiendo la misma esencia del código. No cabe duda, que esta es una de la razón extraordinaria y rápida divulgación de varios protocolos de Internet y de interfaces empleadas para relacionarse con ellos²².

Licencias Robustas (GNU-GPL)

Estas licencias colocan algunas condiciones para su distribución, afirman que el software se pueda compartir conservando las libertades del desarrollador original. Esto es considerado como una limitación a la libertad quienes obtuvieron el programa, así el programa se mantenga libre según siga modificándose y redistribuyendo. La licencia publica general (GNU), ahora conocida como GPL es la licencia robusta más conocida y las más usadas en los proyectos que se desarrollan bajo licencias de software libre. La licencia GPL es interesante ya que no importa quién lo modifique, como lo modifique, en otras palabras, no importa lo que le hagan

al software, este será y seguirá siendo libre para siempre a diferencia de las licencias permisivas como las BSD²³.

2.2.13 Paradigma de la Programación

Está implementada por un grupo de patrones conceptuales que le dan forma de encontrar problemas, posteriormente implementar soluciones para luego de poder estructurar el programa. Esto ocurre con el fin de que todas sus partes funcionen como un solo bloque, así mismo formando un programa funcional. Un paradigma de programación es una forma de desarrollar software que calcula la visión del desarrollador que tiene en la ejecución del software. El paradigma de la programación tiene una relación directa con la metodología de programación que a su vez se relaciona con el software²⁴.

Programación imperativa

Este estilo de programación conforma la primera manera que hubo de programar en las computadoras, esta forma de programar se basaba en lo que era ensamblador y el código máquina que se venía utilizando antes que los primeros lenguajes de programación aparecieran. Cuando se desarrollaron los primeros lenguajes de programación estos tenían un enfoque igualmente a la forma imperativa. En la época de los 60 se introdujo un método de programación porcentual en los lenguajes de esos entonces. Este tipo de programación porcentual, era un tipo de programación imperativa donde estos programas se descomponían en procedimiento²⁵.

Programación Funcional

Este tipo de programación se basa en el uso de funciones matemáticas, los programas que se desarrollan con este tipo de programación se desarrollan en entorno a funciones, estas mismas son un elemento básico y abstracto con el que se puede reutilizar del código. Este estilo de programación se convierte en un estilo de primer orden, dado el caso a que se basa específicamente en funciones a estas se les puede pasar o no argumento para que devuelva un valor específico²⁶.

Programación Lógica

Este tipo de programación analiza y hace uso de lógica para encontrar la solución de problemas, se basa en la regla de inferencia para así poder realizar y obtener una solución automática. Esta programación junto con la funcional hace parte a lo que se le conoce como el tipo de programación declarativa, consiste en gestionar como solucionar problemas en base a un grupo de sentencias, en esta programación se realiza trabajos en una forma descriptiva, estableciendo relaciones e indicando lo que se hace o no se debe hacer²⁷.

2.2.14 Programación orientada a objetos

Este tipo de programación transforma cualquier cosa en un objeto, se pueda tocar o sea abstracto, a la vez lo relaciona con el mundo real. El mismo nombre lo describe y

eso se debe a que nuestro código implementara objetos, cuando se ingresa un dato, los datos que ingresan se convertirán en un objeto y lo enviara a obtener una respuesta, retornando otro objeto para poder enviarlo de salida, las características que los hacen diferentes que estos al ser objetos tendrán propiedades y métodos como si fuesen un objeto en el mundo real²⁸.

2.2.15 Lenguajes de Programación

La programación es un grupo de ordenes las cuales ayudaran a optimizar procesos generando que las cosas vayan mas de prisa y automatizadas, en este caso esto es un concepto que abarca la programación en general. pero ¿que es la programación orientada al mundo de tecnología? podría ser lo mismo pero si fuésemos mas específicos. ¿que es la programación en el desarrollo de software? en este caso son un conjunto de ordenes plasmadas matemáticamente mediante algoritmos lo cuales luego serán convertidos en un software que ayudara a mejorar el trabajo para el cual se le desarrollo. Para poder desarrollar programas existen los famosos lenguajes de programación lo cuales fueron específicamente creados para es propósito desarrollar software de los cuales hoy en día son demasiados los que existen dando soporte para un numero de plataformas de diferentes sistemas operativos.

PHP

Es un lenguaje de open source o de código abierto, es uno de tantos lenguajes de programación usados en la creación de aplicaciones web y puede ser incrustado o

embebido dentro de una página html. Su gran versatilidad lo hace un lenguaje muy popular así mismo que grandes páginas web fueron desarrolladas con este lenguaje. Y por ser un lenguaje de código abierto implica que cualquier persona que desee lo pueda usar sin ninguna restricción. Este lenguaje se utiliza mucho para poder crear paginas dinámicas, ósea esas páginas que su contenido nunca es el mismo y varía dependiendo de las consultas del usuario, región, u otros. Estas páginas están en constante dinamismo y eso es a que siempre trabaja con una base de datos²⁹.

JavaScript

Este lenguaje es muy utilizado en la actualidad, mayormente se ejecuta de lado del cliente, es rápido y eficiente que funciona en cualquier navegador web convirtiéndolo así en lenguaje multiplataforma. JavaScript es un lenguaje que siendo creado para que se ejecute en navegadores y de lado cliente hoy en día se ejecuta en varias plataformas de sistemas operativos como aplicaciones de escritorio y su éxito no solo se queda ahí al día de hoy ya se ejecuta del lado servidor. este lenguaje es muy versátil y es multiplataforma no existe ninguna pagina web donde hoy no se ejecute amenos una linea de código si no es que son bloques³⁰.

2.2.16 Base de Datos (BD)

Son conjunto de datos perteneciendo un solo conjunto que son almacenado para su posterior uso. Desde ese punto vista si lo comprobamos con una biblioteca esta se

considerara una base de datos, la cual esta compuesta por información de varios tipos. Con el auge del Internet en el mundo informático gran cantidad de información se guarda archivos digitales, facilitando su uso y disponibilidad inmediata de la misma³¹.

MYSQL

Este es un software que gestiona una base de datos relacional de open source o de código abierto basado en un lenguaje estructurado SQL, este software se ejecuta en prácticamente en todo tipo de plataforma siendo unas de ellas unix, GNU/Linux y Windows. Pese a que se puede utilizar en multitud de aplicaciones, MYSQL se enlaza más con aplicaciones que están basada en web. Hay otras aplicaciones que lo utilizan como un componente importante entre ellas están wamp server, xampp, entre otros, los cuales sirven para el desarrollo de aplicaciones de cualquier tipo siendo de escritorio o que funcionen en un navegador web donde se pueda acceder de cualquier lugar. Eso no quiere decir que no se pueda instalar por separado cada componente para armar tu propio servidor³².

PostgreSQL

Es un sistema que gestiona base de datos del tipo relacional el cual esta orientado a objetos y es software libre que fue difundido bajo la licencia PostgreSQL. Como la gran mayoría de proyectos de Open Source, la creación de PostgreSQL no lo administra una persona o empresa, si no que lo desarrolla una comunidad que

trabajan de manera altruista, libre que son apoyados por organismos privados comerciales. la comunidad de este administrador de datos es llamada como PostgreSQL Global Development Group "PGDG"³³.

Microsoft SQL Server

Base de datos utilizada mediante líneas de comandos o mediante su interfaz que fue desarrollada específicamente para su fácil manejo, esta base de datos es Transact-SQL, una parte del estándar ANSI de este lenguaje es utilizado para manipular datos, crear nuevas tablas y definir relaciones entre ellas, convirtiéndolo en una base de datos relacional. esta base de datos puede ser configurado para utilizar más de una instancia en el mismo servidor físico, la primera o principal instalación lleva el nombre del servidor mientras que las demás se le da nombres específicos mediante un guion invertido entre el nombre de la instalación y el servidor³⁴.

MariaDB

Es un sistema que gestiona base de datos el cual nació de MySQL con el tipo de licencia GPL. desarrollado por Michael Widenius - el mismo que fundó MySQL, la comunidad que desarrollan software libre y la fundación de MariaDB. MariaDB introdujo nuevos motores de almacenamiento los cuales reemplazarían MyISAM y XtraDB sustituidos por InnoDB, al derivar de MySQL mantiene una gran compatibilidad con su antecesor MySQL, este posee las mismas interfaces, ordenes, bibliotecas y APIs, teniendo como objetivo principal poder cambiar un servidor por

otro directamente. el nacimiento de esta manipulador de datos surge por la compra de Sun Microsystems la cual compro anteriormente a MySQL. decidieron crear a mariaDB a base del único interés de Oracle era reducir la competencia de MySQL³⁵.

2.2.17 Sistemas Gestores de Base de Datos (SGBD)

Este es un tipo de sistema que administra cualquier base de datos, en si se encargan de gestionar la información que alberga la base de datos, este tipo de software facilita la administración del dato que se encuentra en ellas, un sistema que gestiona de base de datos su objetivo principal es el manejo y control de bases de datos mediante interfaces y aplicaciones intermedias. Los SGBD se pueden comprender como un bloque de programas haciendo uno solo software entre los cuales ellos se logran relacionar o comunicarse entre sí³⁶.

MYSQL-Workbench

Este software fue creado con la finalidad de modelar y administrar base de datos de MySQL, este software permite elaborar diagramas de representación de una base de datos con tablas, vistas, procedimientos, etc, ósea todo lo que pueda contener una base de datos en ejecución. este software es capaz de sincronizar tu modelo con la base de datos así mismo permite realizar ingeniería inversa con cualquier base de datos que este alojado en MySQL convirtiéndola en un modelo o diagrama, también permite realizar backups de todas las bases de datos alojadas en el gestor de MySQL³⁷.

PHPMysqlAdmin

Es un software de tipo open source o de código abierto, fue creado con el único objetivo de la administración y gestión de bases de datos MySQL pudiendo hacer a través de una interfaz amigable con el usuario, escrito y desarrollado en PHP, hoy en día es una de las herramientas gráficas más populares que pueda existir para administrar base de datos de MySQL o MariaDB. Este software viene implementado con su documentación descrita y detallada de lo que hace o se puede hacer con el software, este software se ve apoyado por una gran comunidad de diferentes idiomas, también permite crear base de datos, eliminar, modificar, exportar a distintos formatos, establecer usuario con diferentes permisos o privilegios³⁸.

Dbeaver

Es un cliente de tipo SQL y una herramienta que se encarga de la administración de base de datos. para el tipo de base de datos relacionadas usa la API de jdbc para poder interactuar por medio del controlador, Para bases de datos de tipo no-SQL utiliza controladores de base de datos de tipo propietario. Este software de administración de base datos admite la finalización de código y resaltado de sintaxis. proporciona una arquitectura que se basa en complementos de eclipse lo cual le permite modificar una gran parte del comportamiento de la aplicación para proporcionar funcionalidades o características que son independientes de la base de datos. este software de escritorio esta desarrollado en java, basado a su vez en la

plataforma de eclipse, también mantiene un gran soporte con cualquier bases de datos. Mantiene dos versiones una edición comunitaria la cual es gratuita y puede ser utilizada por cualquiera que lo desee siendo de código abierto bajo licencia apache y otra edición empresarial de código privativo distribuyéndose bajo licencia comercial³⁹.

2.2.18 Entornos de Desarrollo (IDE)

son programas creados especialmente para el desarrollo de aplicación. estos tipos de software proporcional algunas veces herramientas avanzadas las cuales te ayudan a crear o modelar interfaces de una manera sencilla y rápida. la gran mayoría de estos programas vienen con interfaces amigable pudiendo hacer su manejo demasiado fácil o sencillo, también ofrecen una gran cantidad de extensiones de los cuales el usuario sera capas de escoger los que mas le convengan para el desarrollo de su aplicativo así mismo extendiendo de grandes funcionalidades o herramientas que extiendan aun mas su funcionalidad. estos entornos de desarrollo en su gran mayoría proporcionan herramientas que le ayudan al desarrollador a o cometer errores de escritura. existen varios tipos de estos entornos de desarrollo como netbeans, eclipse, atom, blufish,visual estudio IDE, entre otros quedando a gustos del desarrollador⁴⁰.

2.2.19 Framework

Son entornos de desarrollo o también conocidos como marcos de trabajo, siendo un conjunto de conceptos, prácticas y criterios estandarizados para poder enfocarse en un tipo específico de alguna problemática en particular. En el desarrollo de software son estructuras tecnológicas con una asistencia definida mediante módulos concretos, los mismos sirviendo como bases concretas para el desarrollo del software. Estos frameworks muchas veces juntan varias tecnologías ofreciendo una gran compatibilidad, pero siempre teniendo como principal a un lenguaje de programación como base. El uso de cualquier framework agiliza el proceso en la creación de nuevas aplicaciones a una velocidad varias veces superior que cuando se desarrolla en base a un lenguaje de programación puro, hoy en día con la llegada de nuevos dispositivos y diversas plataformas se han transformado en herramientas principales para cualquier desarrollador.

2.2.20 Sistema Operativo.

Es un software que inicia una vez se enciende una computadora u ordenador, una vez iniciado empieza a gestionar todos los procesos y recursos de hardware de los que el equipo dispone, cuando el sistema operativo arranca verifica que el hardware sea el requerido, y empieza a unir todas las partes mediante los buses de comunicación que el hardware dispone conviviendo en uno solo. Todo equipo como, computadoras, celulares, servidores, necesitan de un sistema operativo para poder gestionar programas o aplicaciones que se puedan integrar dentro de ellos⁴¹.

2.2.21 Servidores

Son aplicaciones en ejecución capaz de escuchar peticiones del usuario y luego darles una respuesta de acuerdo a lo que solicito, a este proceso se le conoce mayormente como cliente-servidor. los servidores pueden ejecutarse en cualquier computadora, aunque existen computadoras especiales creadas para ese propósito a las cuales se le conoce como equipos dedicados. muchas veces la misma computadora puede proporcionar muchos servicios y tener varios servidores en funcionamiento. La gran ventaja de crear tu propio servidor en computadoras dedicadas es la seguridad. los servidores trabajan a través de la arquitectura conocida como cliente-servidor. Los servidores son programas de computadoras que reciben peticiones de otros programas, realizan varias tareas beneficiando con esos a los usuarios o también conocidos como clientes, ofreciendo servicios de compartir archivos mediante servicios FTP, SFTP, entre otros, compartir equipos como impresoras. los servidores proporcionan servicios esenciales dentro de una red agilizando los procesos dentro las organizaciones o cualquier ente que lo implementes⁴².

2.2.22 Metodologías de Desarrollo de Software

Es una de las secciones más competitivas en el rubro tecnológico, esto no es algo reciente que venga ejecutándose hace poco tiempo, sino que ya viene en marcha durante muchos años, la etapa de desarrollo de software viene en una evolución constante, tanto ha sido su expansión en el transcurso del tiempo que se vinieron

implementando varias metodologías de software para poder desarrollarlos de una forma eficaz, precisa y a veces rápidas, teniendo como principales características estructurar, planificar, y controlar el proceso del desarrollo del aplicativo⁴³.

Metodología Scrum

Scrum es una metodología que radica en la aplicación de procesos de forma regular con un grupo de buenas prácticas que permite trabajar en colaboración con grupos de personas, pudiendo obtener los mejores resultado posible del un proyecto en desarrollo. Sus prácticas se dan soporte una con otras la cual en un estudio al poder trabajar en equipos altamente rentable. Con esta metodología se suministran entregas regulares cada cierto tiempo del producto, las mismas son priorizadas por el beneficio que aportan al ente o persona dueño del proyecto. Scrum está desarrollado especialmente para tipos de proyectos en un entorno complejo, donde se desea obtener los mejores resultados lo mas pronto posible, siendo sus requisitos cambiantes o muy poco definidos, donde la complejidad, innovación, competitividad, flexibilidad y productividad son esenciales. Scrum también es utilizado para dar soluciones a situaciones como⁴⁴:

- No se le entrega al cliente lo que el necesita.
- las entregas sobrepasan el plazo fijo.
- Los costos o la calidad no son aceptables.
- Cuando se necesita reaccionar ante la competencia.

- Cuando la moral del equipo se encuentra en nivel bajo.
- cuando se necesita identificar y solucionar in eficiencias sistemáticamente.

2.2.23 Lenguaje de Modelado Unificado (UML)

El UML es una de las herramientas mas interesantes que fue desarrollada para la creación y análisis de software, permitiendo a los usuarios diseñar el sistema en base a diagramas capturando ideas y requerimientos necesarias para el desarrollo, el lenguaje unificado de modelado se utiliza para poder desarrollar diagramas de como funcionará el sistema desde distintos puntos de vistas, para poder ser comprendido por diferentes usuarios, desde los menos experimentados hasta los mas expertos, teniendo cada uno, una forma distinta de ver las cosas. Antes del nacimiento del UML la organizaciones luchaban constantemente en la creación de sistemas complejos por lo que los llevaba a analizar requerimientos al azar de sus cliente, pero con la llegada del UML todo esto cambio. A medida que iban saliendo nuevas versiones, las organizaciones lo vieron como una solución a sus problemas siendo útil para su propósito. El lenguaje unificado de modelado proporciona diferentes tipos de diagrama de los cuales solo un 20% son utilizado mayormente. Estos diagramas sostienen diferentes propósitos algunos describen como interactúa el sistema con el hardware, otro de como funcionara el sistema internamente, habiendo algunos que muestran de como el usuario ejerce acciones sobre el sistema. el UML hoy en día es un estándar para el desarrollo de software siendo una de la piezas clave para poder desarrollar sistemas altamente complejos⁴⁵.

III HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

La implementación de un sistema web de control de registros y reservas de huéspedes mejorará los procesos en el hospedaje Spondylus, Tumbes – 2018.

3.2. Hipótesis Especificas

- Al realizar un análisis minucioso de la problemática encontrada en la entidad hotelera permitirá obtener datos precisos.
- Al identificar y analizar la metodología de desarrollo Scrum para el desarrollo del sistema web permitirá implementar los procesos del funcionamiento del software.
- Al analizar y utilizar un lenguaje de programación que se adapte a los requerimientos del sistema web, diseñando interfaces amigable que adapten a un fácil manejo de información logrará que el sistema se ejecute de manera óptima y el usuario lo maneje fácilmente.

IV METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

Esta investigación fue de tipo cuantitativa encargándose de recoger información para posteriormente analizarla sobre las variables que desarrolla la investigación, estando asociado a la fuerza de sus variables⁴⁶. El nivel fue descriptivo este mismo complementándose con el nivel estadístico y analítico, los cuales fueron aplicados en la parte conceptual en la implementación de un sistema web de control de registros y reservas de huéspedes en el hospedaje Spondylus -Tumbes 2018. El diseño de esta investigación fue no experimental siendo las variables a estudiar analizadas en su estado natural sin ningún tipo de manipulación. Estas variables independientes no son variadas, la función de esto es de observar fenómenos como realmente se dan el contexto natural, para posteriormente puedan ser analizados, con una dimensión temporal, implicando que la recolección de datos se dará en un tiempo limitado. Cuando un estudio es no experimental la situaciones no se construyen, si no que estas observan situaciones que ya están ahí existentes, lo mismo que lleva a que no sean provocadas intencionalmente por el que esta investigando. En el estudio de diseño no experimental los sujetos ya pertenecen a un grupo o un nivel determinado de la variable independiente por auto-elección⁴⁷.

El diseño de la investigación se gráfica de la siguiente manera:

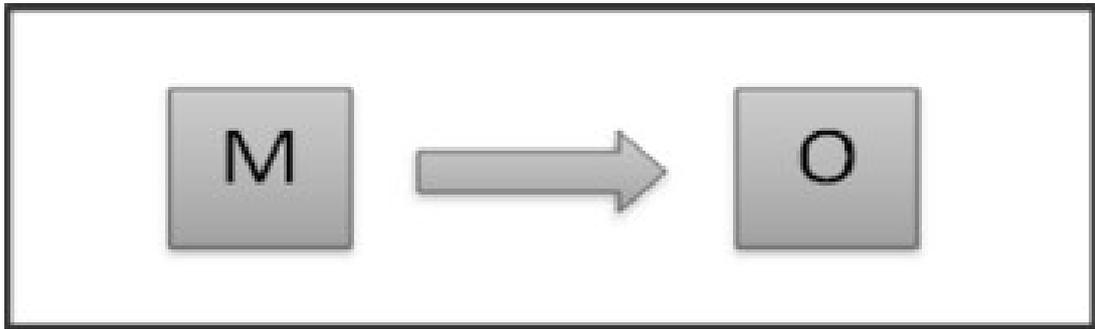


Gráfico Nro 1: Diseño de la Investigación

Donde:

- **M:** Muestra
- **O:** Observación

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Población.

El número de población (N) está conformado por 90 personas, el personal en el área administrativa y huéspedes del hospedaje Spondylus en la región de Tumbes.

4.2.2. Muestra.

Respecto a la muestra al ser una población finita se aplicó el método de muestreo no probabilístico denominado a juicio del experto, teniendo como criterio de selección

el promedio de huéspedes que utilizan el servicio en un mes, lo que daría un total de 30 personas, el personal en el área administrativa y huéspedes del hospedaje Spondylus en la región de Tumbes.

4.3. Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores

Tabla Nro 2: Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y medición
Implementación de un sistema web	Un sistema web es un conjunto de aplicaciones o programas que se unen en conjunto formando un solo nodo con el fin de realizar un fin en concreto. Estas aplicaciones funcionan mediante la nube llegando a cualquier parte del mundo, estado al alcance de todos en un instante ⁴⁸ .	La implementación de sistema web que gestiones los procesos en el hospedaje lograra agilizar las tareas internas internas evitando perdidas en tiempo de ejecución y mejoras en el manejo de información.	Nivel de insatisfacción por el servicio actual.	-No cuenta con un sistema de registro de huéspedes que agilice los procesos de registro. -Lentitud al momento de registrar huéspedes -No dispone de un sistema de reservas Online.	Ordinal
			Implementación de un sistema sistema web	-Agilizar los procesos en el hospedaje. -Informar de los servicios Ofrecidos. -Agilizar las reservas mediante un sistema web.	

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas

Entrevista: el investigador se situó frente a la persona a investigar y le realizó una serie de preguntas, las cuales cuyas respuestas surgieron los datos de interés que el investigador buscaba.

La encuesta: son un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra que representa a una población o instituciones respectivamente, con el fin de reconocer opiniones de hechos específicos que son de interés para el que efectúa la encuesta. estas encuestas tienen como objetivo principal obtener información estadística de la cual pocas veces otorga resultados de una manera clara y precisa.

Instrumentos

Un instrumento es un tipo de recurso el cual es utilizado por el que realiza la investigación, pudiendo ser encuestas, entrevistas, cuestionario, o hacer uso de la tecnología, entre otros, para poder obtener información y datos relacionados con el estudio que está realizando, por medio de estos instrumentos el investigador obtiene información la cual la podrá utilizar para luego interpretar en armonía con el marco teórico. los datos que se recolectan están íntimamente relacionados con las variables de estudio y objetivos que el investigador ha planteado⁴⁹.

- La observación tiene como instrumento los registros anecdóticos los cuales tienen como finalidad tomar notas de actitudes no usuales.
- La entrevista como instrumento tiene una guía(cuestionario), la cual contiene preguntas que fueron usadas en el transcurso que la entrevista se ejecutaba.
- La encuesta como instrumento dispone de un cuestionario el cual contiene preguntas cerradas para el encuestado.

La fase de recolección de datos es una de muchas etapas importantes de la investigación, mediante su correcta aplicación sobre la muestra o población escogida se podrá derivar todas las conclusiones y todos los demás aspectos relacionados con la generación de nuevos conocimientos que podrán ser usados en futuras investigaciones.

4.1. Plan de Análisis

Con el fin de poder identificar el problema de manejo de información en el hospedaje Spondylus, se realizará una series pasos en las cuales se efectuarán encuestas físicas, las mismas que fueron tabuladas usando software de ofimática libre, luego de realizar las fabulaciones de datos en dicho software procederemos a obtener resultados de los cuales nos brindaran información suficiente y especifica en qué estado se encuentra el servicio ofrecido hacia los huéspedes y que tan factible es la forma que tienen en manejar información de los usuarios que se hospedan en el

mismo. Posteriormente después de realizar el análisis encontramos la manera más adecuada para poder lograr implementar dicho sistema de gestión hotelera, el cual permitirá reducir costos, aumentar productividad de los empleados reduciendo tiempo en procesos para poder lograr que el cliente tenga una mejor atención. Con el propósito de conocer los procesos que se llevan en dicho hospedaje utilizaremos una metodología para poder desarrollar software que nos permita conocer a profundidad cada operación y procedimiento en las tareas cotidianas en la entidad hotelera. Así mismo poder mejorar cada proceso con la finalidad de que el software cubra la necesidad que tiene el hospedaje Spondylus.

4.2. Matriz De Consistencia

Tabla Nro 4: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo general	Hipótesis general	Variabl e	Metodología
¿La Implementación de un sistema web mejorará los procesos de control registros y reservas de huéspedes en el hospedaje Spondylus -Tumbes 2018?	Implementar un sistema web para la mejora del control de registro y reservas de huéspedes en el hospedaje Spondylus, Tumbes 2018.	La implementación de un sistema web de control de registros y reservas de huéspedes mejorará los procesos en el hospedaje Spondylus, Tumbes – 2018.	Implem entació n de un sistema sistema web	Tipo Cuantitativa
	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		Nivel Descriptivo
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un análisis minucioso de la problemática encontrada en la entidad hotelera. • Identificar y analizar la metodología de desarrollo para la implementación del sistema web. • Analizar y utilizar un lenguaje de programación que se adapte a los requerimientos del sistema web, diseñando interfaces amigable que adapten a un fácil manejo de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Al realizar un análisis minucioso de la problemática encontrada en la entidad hotelera permitirá obtener datos precisos. • Al identificar y analizar la metodología de desarrollo Scrum para el desarrollo del sistema web permitirá implementar los procesos del funcionamiento del software. • Al analizar y utilizar un lenguaje de programación que se adapte a los requerimientos del sistema web, diseñando interfaces amigable que adapten a un fácil manejo de información logrará que el sistema se ejecute de manera óptima y el usuario lo maneje fácilmente. 		Diseño No experimental

Fuente: *Elaboración Propia*

4.3. Principios Éticos.

En la realización de la investigación en la cual se implementará un sistema web de control de registro y reservas de huéspedes en el hospedaje Spondylus, en la región de Tumbes, el cual será un sistema informático que estará funcionando desde un servidor en la nube, permitiendo mejorar y agilizar los procesos administrativos también la atención que se le brinda a los clientes del hospedaje, del mismo ellos podrán acceder para poder realizar algún tipo de consulta como reservas e informarse de los servicios ofrecidos. En la ejecución de esta investigación se considera el uso de la ética la cual permita respetar las normas para poder realizar una investigación que conlleve un buen comportamiento moral, de esta manera también respetará los derechos de propiedad intelectual de las fuentes de las cuales se ha consultado para la elaboración de la tesis.

En esta investigación la encuesta se realizará de manera anónima, así mismo respetando la identidad de los encuestados evitando cualquier mal inconveniente que pueda ocurrir, la información proveniente de las personas encuestadas solo será para fines investigativos los cuales no serán divulgados sin autorización del propietario de dicha información.

V RESULTADOS

5.1. Resultados Estadísticos

Tabla Nro 3 : Distribución de frecuencias de la satisfacción con el registro de huéspedes en el hospedaje Spondylus

Opción	n	%
Si	13	43.33
No	17	56.67
Total	30	100

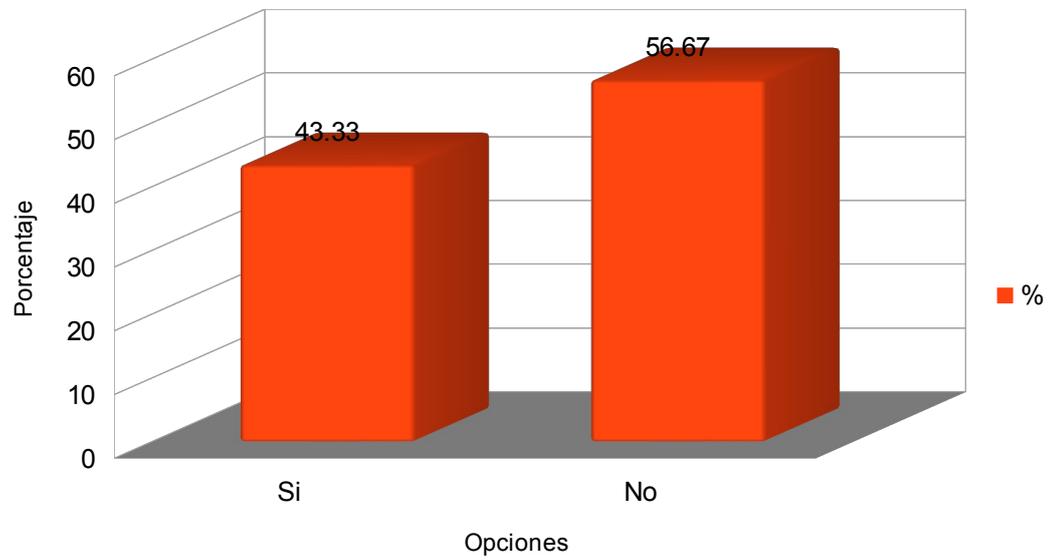
Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes en el hospedaje Spondylus.

Aplicado por: Roman, E.(2019).

Interpretación

El 43.33% de los clientes encuestados en el hospedaje Spondylus están satisfechos con el registro de huéspedes actual mientras que el 56.67% restante no se encuentra satisfecho.

Gráfico Nro 2: Distribución de frecuencias porcentuales de Satisfacción con el registro de huéspedes en el hospedaje Spondylus



Fuente: Tabla Nro 4

Tabla Nro 4: Distribución de frecuencia de lentitud en el registro de Huéspedes

Opción	n	%
Si	16	53.33
No	14	46.67
Total	30	100

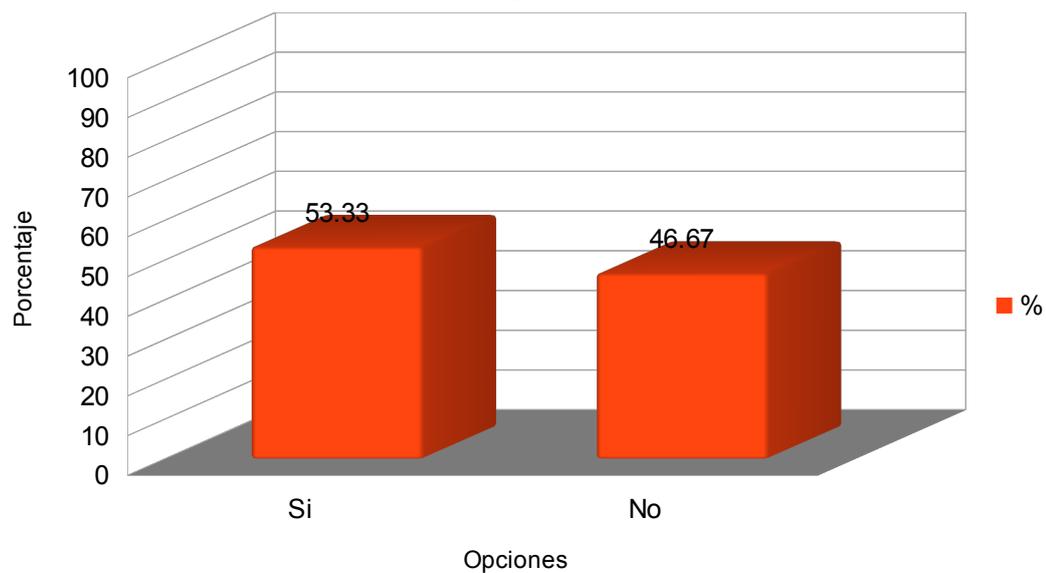
Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes en el hospedaje Spondylus.

Aplicado por: Roman, E.(2019).

Interpretación

El 53.33% de los huéspedes encuestados cree que el registro de huéspedes se ejecuta de manera lenta en el Hospedaje Spondylus mientras que el otro 47.67% no piensa lo mismo.

Gráfico Nro 3: Distribución de frecuencias porcentuales de lentitud en el registro de Huéspedes



Fuente: Tabla Nro 5

Tabla Nro 5: Distribución de frecuencias para mejorar el registro de huéspedes en el hospedaje

Opción	n	%
Si	28	93.33
No	2	6.67
Total	30	100

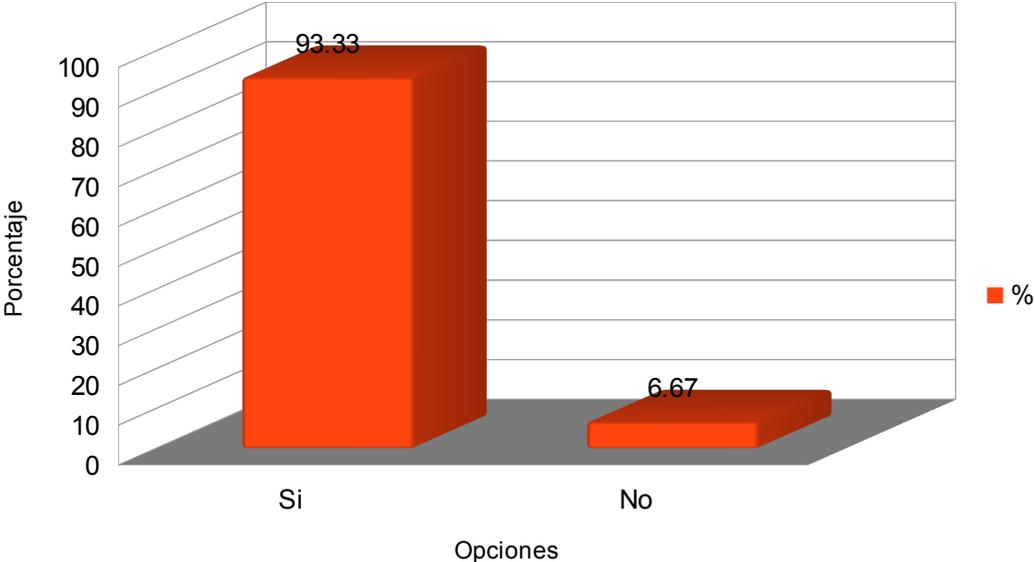
Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes en el hospedaje Spondylus.

Aplicado por: Roman, E.(2019).

Interpretación

El 93.33% de los encuestados cree que se pueda mejorar el registro de huéspedes dentro del hospedaje mientras el otro 6.67% de huéspedes no cree que podría mejorarse.

Gráfico Nro 4: Distribución de frecuencias porcentuales para mejorar el registro de huéspedes en el hospedaje



Fuente: Tabla Nro 6

Tabla Nro 6: Distribución de frecuencia de satisfacción con las reservas actualmente

en el hospedaje.

Opción	n	%
Si	17	56.67
No	13	43.33
Total	30	100

Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes en el hospedaje Spondylus.

Aplicado por: Roman, E.(2019).

Interpretación

El 57.67% de los encuestados en el hospedaje se encuentra satisfecho actualmente con las reservas mientras que un 43.33% de los encuestados no esta satisfecho.

Gráfico Nro 5: Distribución de frecuencia de satisfacción con las reservas actualmente

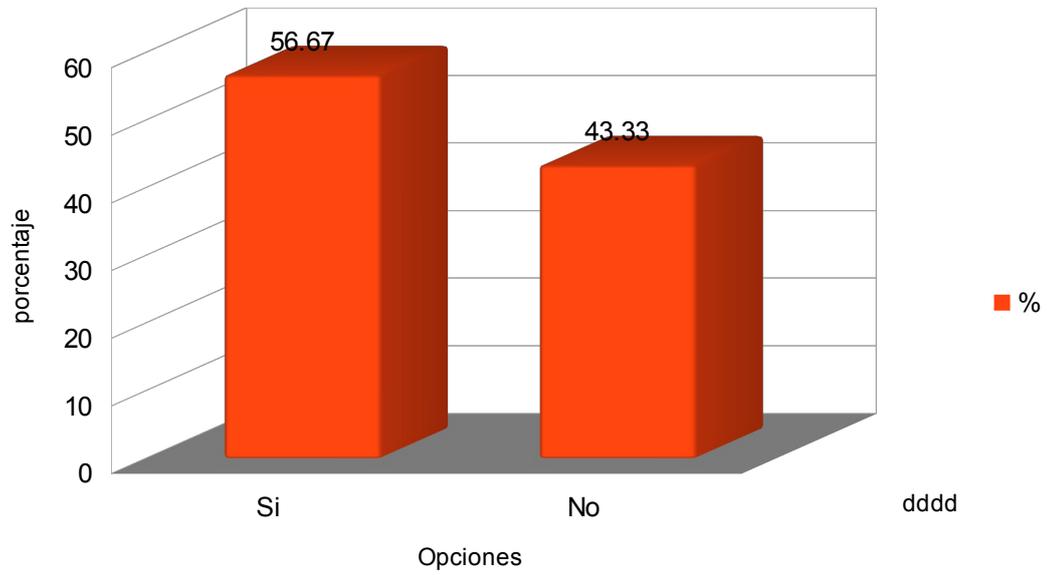


Tabla Nro 7: Distribución de frecuencia de ineficiencia en la forma de realizar reservas en el hospedaje

Opción	n	%
Si	13	43.33
No	17	56.67
Total	30	100

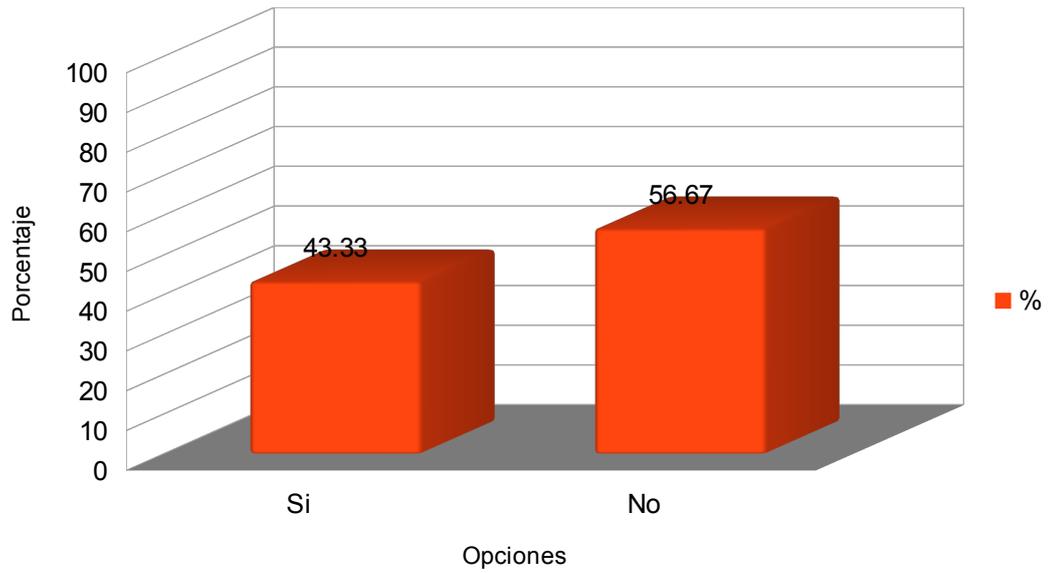
Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes en el hospedaje Spondylus.

Aplicado por: Roman, E.(2019).

Interpretación

El 43.33% de los encuestados cree que las reservas no son muy eficientes mientras el otro 56.67% piensa lo contrario.

Gráfico Nro 6: Distribución de frecuencias porcentuales Ineficiencia en la forma de realizar reservas en el hospedaje



Fuente: Tabla Nro 8

Tabla Nro 8: Distribución de frecuencia de la facilidad al reservar una habitación si conociera que servicios ofrece.

Opción	n	%
Si	28	93.33
No	2	6.67
Total	30	100

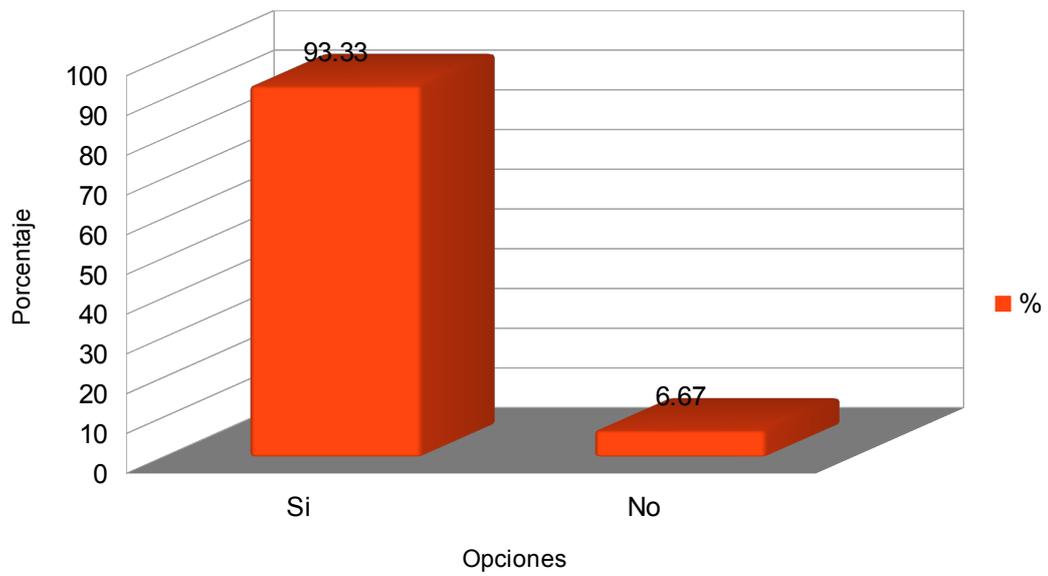
Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes en el hospedaje Spondylus.

Aplicado por: Roman, E.(2019).

Interpretación

El 93.33% cree que le será más fácil reservar una habitación si se mostrara los servicios que esta ofrece mientras que el 6.67% no concuerda con los demás.

Gráfico Nro 7: Distribución de frecuencias porcentuales de la facilidad al reservar una habitación si conociera que servicios ofrece.



Fuente: Tabla Nro 9

Tabla Nro 9: Distribución de frecuencias de la comodidad al realizar una reserva desde de su hogar

Opción	n	%
Si	28	93.33
No	2	6.67
Total	30	100

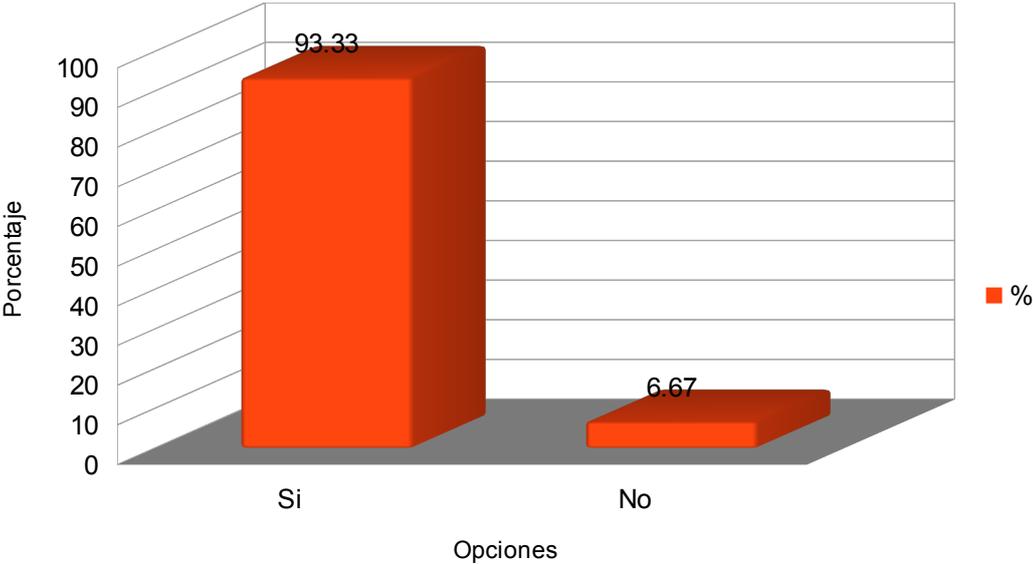
Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes en el hospedaje Spondylus.

Aplicado por: Roman, E.(2019).

Interpretación

El 93.33% se sentiría mas cómodo(a) realizando reservas desde la comodidad de su hogar mientras que el otro 6.67 no piensa lo mismo.

Gráfico Nro 8: Distribución de frecuencias porcentuales de la comodidad al realizar una reserva desde de su hogar



Fuente: Tabla Nro 10

Tabla Nro 10: Distribución de frecuencia de las facilidad para decidirse por una habitación mediante la información que ofrece de una página web en Internet.

Opción	n	%
Si	21	70
No	9	30
Total	30	100

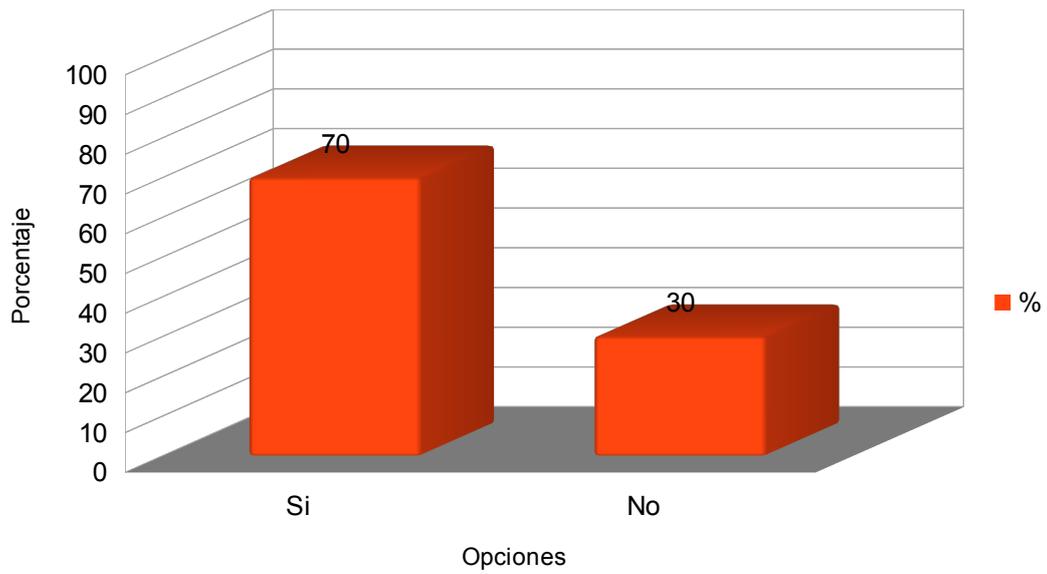
Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes en el hospedaje Spondylus.

Aplicado por: Roman, E.(2019).

Interpretación

El 70% cree que le resultara mas fácil decidirse por una habitación en el hospedaje si este le mostrara la suficiente información sobre los servicios que ofrece mientras el 30% no piensa lo mismo.

Gráfico Nro 9: Distribución de frecuencias porcentual de la facilidad para decidirse por una habitación mediante la información que ofrece de una página web en Internet.



Fuente: Tabla Nro 11

Tabla Nro 11: Distribución de frecuencia de registro rápido si el hospedaje contara con un sistema informático de registro de huéspedes.

Opción	n	%
Si	19	63.33
No	11	36.67
Total	30	100

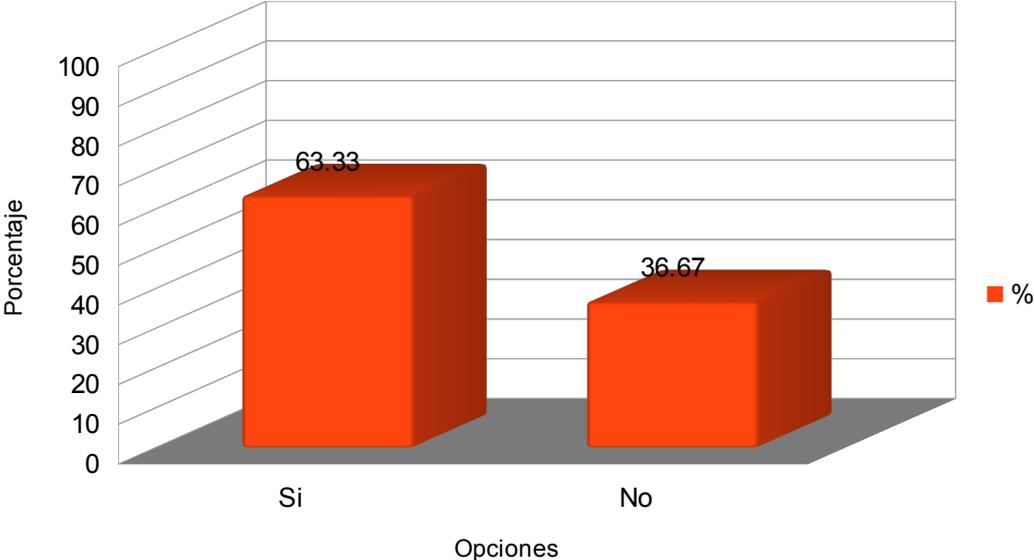
Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes en el hospedaje Spondylus.

Aplicado por: Roman, E.(2019).

Interpretación

El 63.33% de los encuestados cree que el registro de huéspedes se realizaría de manera rápida mediante un sistema informático

Gráfico Nro 10: Distribución de frecuencia porcentual de registro rápido si el hospedaje contara con un sistema informático de registro de huéspedes.



Fuente: Tabla Nro 12

Tabla Nro 12: Distribución de frecuencia de comodidad al ver las características de cada habitación desde una pagina web.

Opción	n	%
Si	18	60
No	12	40
Total	30	100

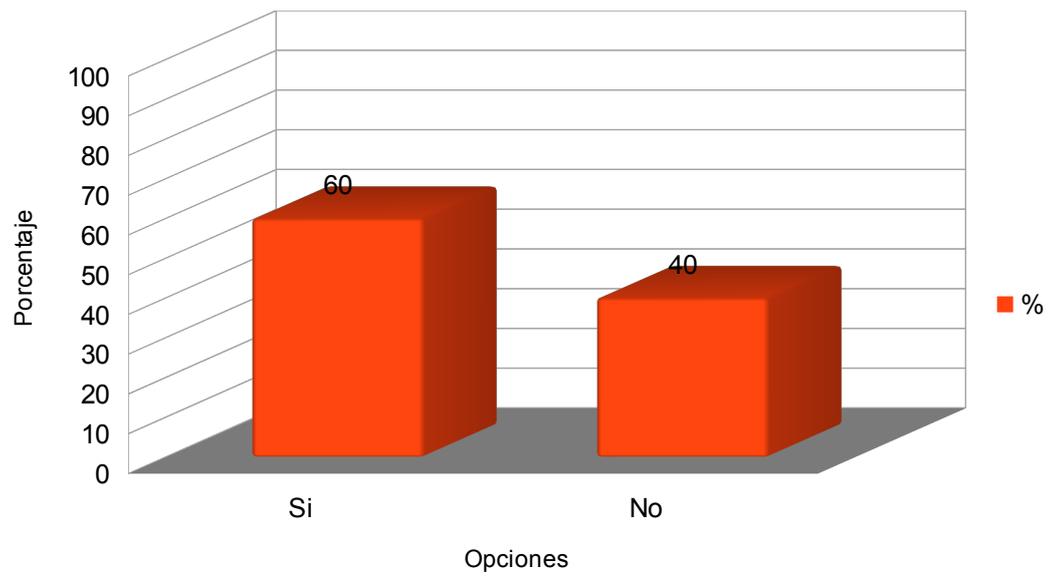
Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes en el hospedaje Spondylus.

Aplicado por: Roman, E.(2019).

Interpretación

El 60% los encuestados se sentirá mas cómodo al ver las características de cada habitación desde una pagina web mientras que el otro 40% no piensa lo mismo.

Gráfico Nro 11: Distribución de frecuencia porcentual de comodidad al ver las características de cada habitación desde una pagina web.



Fuente: Tabla Nro 13

Tabla Nro 13: Distribución de frecuencia para mejor atención al brindar la información del hospedaje mediante una pagina web.

Opción	n	%
Si	28	93.33
No	2	6.67
Total	30	100

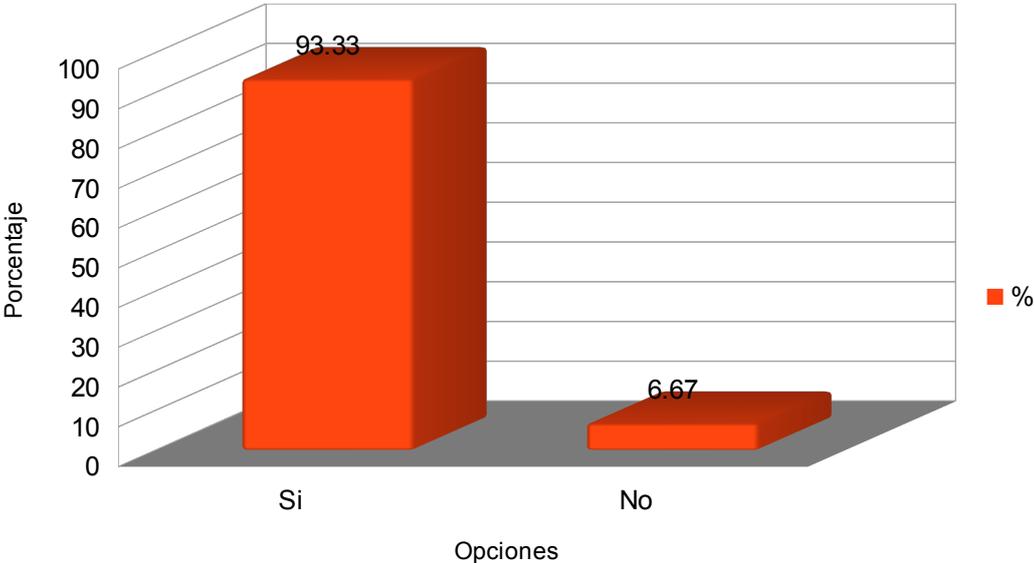
Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes en el hospedaje Spondylus.

Aplicado por: Roman, E.(2019).

Interpretación

El 93.33% de los encuestados piensa que estará mas atendido si el hospedaje brindara la suficiente información mediante una pagina web mientras el otro 6.67% no piensa lo mismo.

Gráfico Nro 12: Distribución de frecuencia porcentual de mejor atención al brindar la información del hospedaje mediante una pagina web.



Fuente: Tabla Nro 14

Tabla Nro 14: Distribución de frecuencia beneficiar a mas usuarios al ofrecer información mediante una pagina web.

Opción	n	%
Si	30	100
No	0	0
Total	30	100

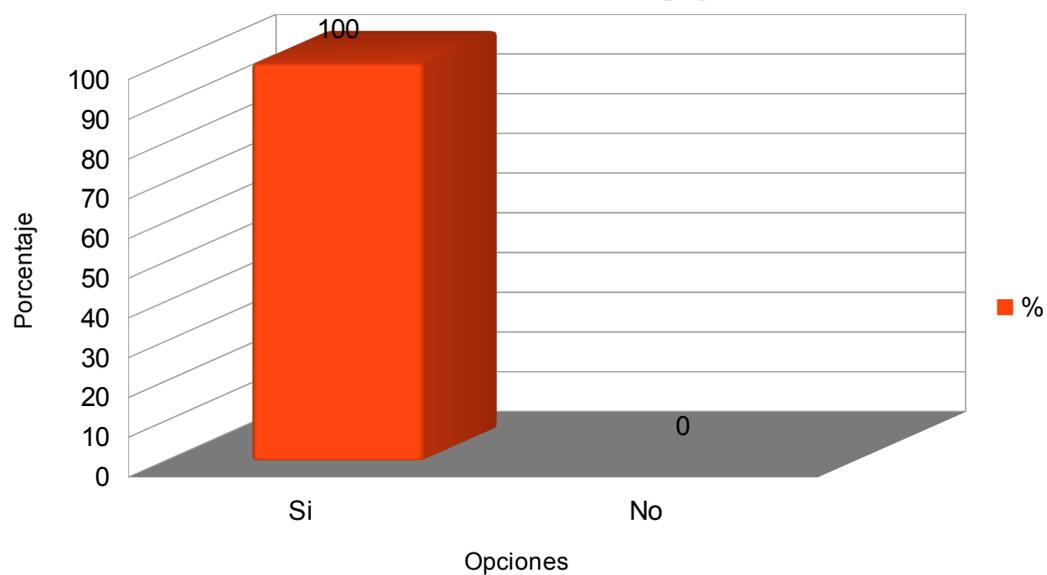
Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes en el hospedaje Spondylus.

Aplicado por: Roman, E.(2019).

Interpretación

El 100% de los encuestados cree que mas usuarios serán beneficiados al ofrecer información mediante una una pagina web.

Gráfico Nro 13: Distribución de frecuencia porcentual para beneficiar a mas usuarios al ofrecer información mediante una pagina web.



Fuente: Tabla Nro 15

Tabla Nro 15: Distribución de frecuencia para beneficiar cliente mediante un sistema informático de registros y reservas de huéspedes en el hospedaje.

Opción	n	%
Si	30	100
No	0	0
Total	30	100

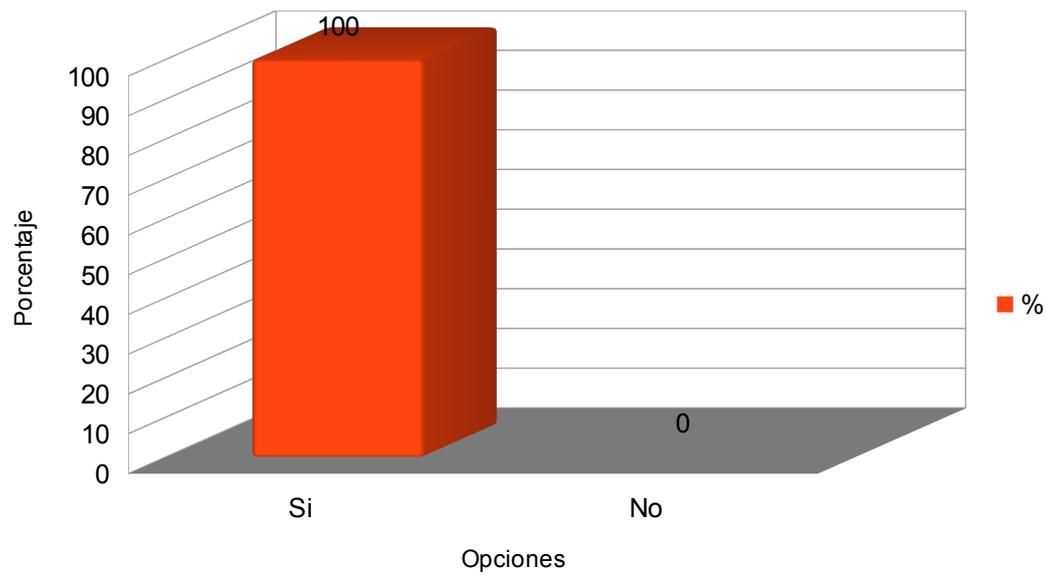
Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes en el hospedaje Spondylus.

Aplicado por: Roman, E.(2019).

Interpretación

El 100% de los huéspedes encuestados piensan que serán beneficiado con un sistema de registros y reservas en el hospedaje.

Gráfico Nro 14: Distribución de frecuencias porcentual para beneficiar a mas usuarios al ofrecer información mediante una pagina web.



Fuente: Tabla Nro 16

5.2. Análisis de Resultados

Según Culqui A. El manejo de información de registros y reservas dentro del hotel Acapulco no es tan eficiente cuando sea realiza manualmente, no permite un adecuado control de la data en la organización, a diferencia de cuando se maneja mediante el sistema el manejo de información es mas fluida y mejora en gran parte el rendimiento los procesos dentro del hotel mejorando enormemente las falencias con la administración de información, con respecto al sistema web de control de registros de reservas y huéspedes en el hospedaje Spondylus provocará que el se agilicen los procesos internos y mejorar el manejo de información dentro del hospedaje.

Según Culqui A. El sistema propuesto cumple cumple con los requerimientos para poder manejar la información en el Hotel, mediante el diseño de una base de datos adecuada permitió la integridad y centralización de los datos en un solo lugar, Con respecto al sistema planteado para el hospedaje Spondylus mediante el análisis de los procesos y requerimientos del sistema se logrará que toda la información este mas segura y se pueda acceder a ella de manera rápida sin perdida de tiempo.

Según Baldoceca J. La aplicación para gestionar reservas funciona satisfactoriamente cubriendo todos los ámbitos o requerimiento del hotel caribe en Huaral lo cual cual beneficia enormemente para la atracción de nuevos clientes, Con respecto al sistema web de registro de huéspedes y reservas que se implementara en el hospedaje Spondylus permitirá que los cliente puedan acceder vía web y ver los servicios que el

Hospedaje ofrece describiendo los tipos de habitaciones para ofrecer de la misma manera llegando a mas personas gracias a la tecnología.

Según Baldoceca J. La aplicación influye enormemente en los procesos de elección de habitaciones por parte del cliente ya que esta misma se ejecuta mediante un navegador web convirtiéndola en multiplataforma esto hace que no importe el sistema operativo que el usuario este usando y no se vea afectado, al igual que el sistema que se propone dentro del hospedaje Spondylus también permitirá que el usuario este al tanto de todo lo que se le ofrece por parte del hospedaje haciéndole mas fácil la selección de habitaciones para reservar.

5.3. Propuesta de Mejora

5.3.1. Planificación del proyecto

Tabla Nro 16: Organización de Scrum basándose en los diferentes roles.

Rol	Responsable
Equipo Scrum	Elvis Yerel Roman Concha
Product Owner	Elvis Yerel Roman Concha
Scrum Master	Elvis Yerel Roman Concha
Stakeholder	Eduardo Alcocer Espinoza

Tabla Nro 17: Descripción de los roles con sus respectivas responsabilidades

Rol	Responsabilidad
Equipo Scrum	<ul style="list-style-type: none">• Garantiza que cada uno de las versiones del proyecto se completen de acuerdo a las pautas acordadas.• Justifica la continuación del valor para los proyectos
Product Owner	<ul style="list-style-type: none">• Asegura la entrega del valor del proyecto.• Comunica los beneficios del producto a los stakeholders.
Scrum Master	<ul style="list-style-type: none">• Se comprometen que cada uno de los resultados esperados del programa se comunique y comprendan.• Justifica el valor continuo para el programa.
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none">• Prioriza las historias de los usuarios y requerimientos del backlog priorizado del producto

Comunicación dentro de la organización Scrum para el desarrollo del proyecto

Gráfico Nro 15: Comunicación dentro del proyecto con Scrum

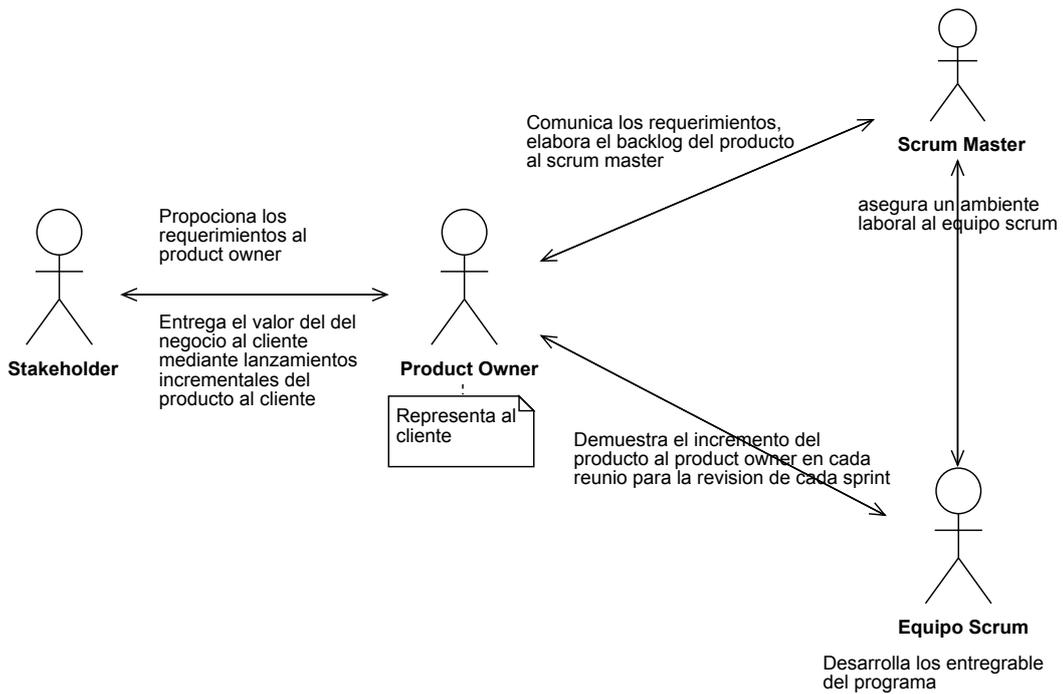


Tabla Nro 18: **Product Backlog o requerimientos del sistema.**

Leyenda :

: Prioridad en el desarrollo.

PBI: product backlog item o elementos de la cartera de productos.

ID HU: Identificadores de historias de usuarios.

HU: Historias de usuarios (complemento o plugin de Scrum)

EP: Estimación en puntos.

#	PBI	ID HU	HU	EP
#001	Diagrama de Clases	HU000-001	Como equipo Scrum, necesito un diagrama de las clases (UML) que representaran la base de datos, con la finalidad de poder desarrollar correctamente la BD.	8
#002	Diagrama de caso de uso principal	HU000-002	Como equipo Scrum, necesito un diagrama de caso de uso (UML) principal donde se pueda comprender el funcionamiento del sistema desde el punto de vista del usuario.	5
#003	Diagrama de caso de uso de requerimiento	HU000-003	como equipo Scrum, necesito un diagrama de requerimientos (UML), con la finalidad de comprender los requerimientos del sistema.	13
#004	crear la base de datos	HU000-008	Como Product owner, necesito que se desarrolle una base de datos, con la finalidad de mantener la información centralizada.	21
#005	Crear roles	HU000-009	Como Product owner, necesito crear roles para usuarios, con la finalidad de establecer diferentes permisos a los usuarios del sistema.	8
#006	modificar roles	HU000-010	como product owner necesito poder modificar todos los permisos o roles	5

			con la finalidad de que puedan ser actualizados	
#007	Deshabilitar roles y habilitar roles	HU000-011	como product owner necesito poder deshabilitar y habilitar roles, con la finalidad de inhabilitar o habilitar a varios usuarios a las vez	3
#008	Obtener todos los roles	HU000-012	como product owner, necesito obtener los roles habilitados, con la finalidad de ver que tipos de usuarios están deshabilitados.	5
#009	Obtener Roles Habilitados	HU000-013	como product owner necesito obtener todos los roles habilitados	3
#010	Obtener roles deshabilitados	HU000-014	como product owner necesito poder deshabilitar permisos con la finalidad de restringir el acceso a un grupo de usuarios.	5
#011	crear categoría documentos	HU000-016	como product owner necesito crear diferentes categorías de documentos con la finalidad de poder distinguir a usuarios y huéspedes de provenientes de diferentes lugares.	13
#012	modificar categoría documentos		como product owner necesito poder modificar cada categoría de documentos con la finalidad de poder actualizar o corregir la categoría.	8
#013	obtener todas las categorías de documentos	HU000-018	como product owner necesito poder visualizar todas las categorías de los documentos con la finalidad de poder tener una vista mas clara de las categorías	5
#014	mostrar detalle de cada categoría de documento	HU000-019	como product owner necesito poder visualizar a detalle cada categoría con la finalidad de tener un vistas mas precisa de la información.	3
#015	Crear usuarios	HU000-021	como product owner necesito que se pueda crear usuarios con la finalidad de que varios controlen el sistema.	13
#016	modificar usuarios		como product owner necesito crear diferentes categorías de documentos con la finalidad de poder distinguir a usuarios y huéspedes de provenientes de diferentes lugares.	21

#017	Asignar roles a cada usuario	HU000-022	como product owner necesito asignar roles a cada usuario con la finalidad de poder establecer categorías en cada usuario.	8
#018	Quitar permisos de cada usuario		como product owner necesito poder quitar los permisos de cada usuario con la finalidad de poder quitarles algunos privilegios	5
#019	Obtener detalle de cada usuario	HU000-023	como product owner necesito poder ver a detalle cada usuario con la finalidad de poder tener un visión mas precisa.	8
#020	Obtener todos los usuarios	HU000-024	como product owner necesito poder ver todos los usuarios con la finalidad de poder tener una vista mas clara de todos los usuarios.	3
#021	Habilitar usuarios	HU000-025	como product owner necesito poder habilitar a cada usuario con la finalidad de pueda manipular el sistema.	5
#022	Deshabilitar usuarios		como product owner necesito poder a los usuarios con la finalidad de poder restringir el acceso a usuarios que dejaron de trabajar	5
#023	Obtener usuarios habilitados	HU000-026	como product owner necesito poder listar todos los usuarios habilitados con la finalidad de ver cuales están aun laborando en la organización.	13
#024	Obtener usuarios deshabilitados	HU000-027	como product owner necesito poder obtener todos los usuarios deshabilitados con la final de poder ver quien no trabajan en la organización.	8
#025	crear categorías de habitación	HU000-028	como product owner necesito crear nuevas categorías de habitación con la finalidad de poder agregar en caso de que se modifique algunas.	13
#026	modificar categorías de habitación	HU000-029	como product owner necesito que cada categoría se pueda modificar con la finalidad de que su información sea actualizable en caso de cambios.	5
#027	agregar imágenes a cada categoría de habitación	HU000-029	como product owner necesito que cada categoría contengan varias imágenes con la finalidad de que el usuario pueda visualizar el modelo de las habitaciones.	8

#028	Modificar imágenes a cada categoría de habitación		como product owner necesito que cada imagen se pueda modificar con la finalidad de poder actualizar en caso de se realicen algunos cambios en las habitaciones.	3
#029	mostrar cada categoría con sus respectivas imágenes	HU000-030	como product owner necesito listar todas las imágenes de cada categoría con la finalidad de que cada probable cliente pueda ver las características de las habitaciones.	5
#030	deshabilitar categorías de habitación	HU000-031	como product owner necesito que deshabilitar categorías con la finalidad de realizar mantenimiento dentro de la organización.	3
#031	habilitar categoría de habitación		como product owner necesito que cada categoría pueda ser habilitada con la finalidad de poder poner en circulación para los clientes.	8
#032	mostrar todas las categorías de habitación	HU000-032	como product owner necesito listar todas las categorías de los usuarios con la finalidad de poder visualizar que categorías están disponibles	3
#033	mostrar categorías de habitación y sus habitaciones	HU000-033	como product owner necesito que cada categoría muestre sus habitaciones con la finalidad de saber que habitación pertenece a cada categoría.	8
#034	mostrar categoría de habitaciones habilitadas	HU000-034	como product owner necesito listar las categorías habilitadas con la finalidad de poder tomar decisiones sobre el alquiler de habitaciones	3
#035	mostrar categoría de habitaciones deshabilitadas	HU000-035	como product owner necesito mostrar las categorías deshabilitadas con la finalidad de poder visualizar mejor las categorías visualizadas.	3
#036	Crear habitaciones	HU000-036	como product owner necesito crear nuevas habitaciones con la finalidad de poder agregar un nuevo piso.	13
#037	modificar habitaciones	HU000-037	como product owner necesito modificar la información de las habitaciones con la finalidad de que esta sea actualizada en cualquier	3

			momento.	
#038	Deshabilitar habitaciones	HU000-038	como product owner necesito que las habitaciones sean deshabilitadas temporalmente con la finalidad de poder darles mantenimiento .	5
#039	Habilitar habitaciones	HU000-039	como producto owner necesito que las habitaciones puedan ser habilitadas con la finalidad de ponerlas en circulación para el publico.	3
#040	mostrar habitaciones habilitadas	HU000-041	como product owner necesito mostrar todas las habitaciones con la finalidad de poder ver todas las habitaciones disponible.	5
#041	mostrar habitaciones deshabilitadas	HU000-042	como product owner necesito visualizar todas las habitaciones deshabilitadas con la finalidad de ver que habitaciones no están disponibles.	5
#042	crear paginas asociadas	HU000-043	como product owner necesito registrar todas las paginas con las que trabaja la organización con la finalidad de poder llevar un registro de donde provienen las reservas.	8
#043	modificar paginas asociadas	HU000-044	como producto owner necesito poder modificar las paginas asociadas con la finalidad de que su información se pueda actualizar.	5
#044	mostrar todas la paginas asociadas	HU000-045	como product owner necesito listar todas las paginas con las que trabaja la organización.	3
#045	deshabilitar paginas asociadas	HU000-046	como product owner necesito deshabilitar cualquier pagina con la finalidad de que se den de baja con las cuales dejo de trabajar.	5
#046	habilitar paginas asociadas	HU000-047	como producto owner necesito poder habilitar cualquier pagina deshabilitada con la finalidad de volver a trabajar con alguna de ellas.	3
#047	crear estados de reservas	HU000-048	como product owner necesito que se creen diferentes estados de reservas con la finalidad de que puedan asignarse a las reservas.	13

#048	modificar estados de reservas	HU000-049	como product owner necesito que se pueda actualizar los estados de cada reservas con la finalidad de que pueda actualizar información.	3
#049	mostrar todos los estados de reservas	HU000-050	como product owner necesito mostrar todos los estados de reservas con la finalidad de que puedan ser asignados a una reserva.	5
#050	crear reserva	HU000-051	como product owner necesito que se puedan crear reservas con la finalidad de se puedan hacer vía telefónica o desde la propia pagina web.	21
#051	modificar reservas	HU000-052	como product owner necesito poder modificar las reservas con la finalidad de que el cliente pueda hacer modificaciones.	13
#052	mostrar todas las reservas	HU000-053	como product owner necesito mostrar todas las reservas con la finalidad de tener un visualización mas completa.	21
#053	mostrar cliente con su reserva respectiva	HU000-054	como product owner necesito que cada cliente se muestre con su reservas con la finalidad de saber cuantas reservas lleva hechas.	8
#054	crear ocupante	HU000-055	como product owner necesito crear ocupantes con la finalidad de saber quienes ocuparan las habitaciones.	13
#055	modificar ocupantes	HU000-056	como product owner necesito modificar los ocupantes con la finalidad de que puedan ser actualizados.	8
#056	eliminar ocupante	HU000-057	como product owner necesito que se pueda eliminar cualquier ocupante con la finalidad de el cliente haya disidido quedarse en el hotel.	3
#057	mostrar reservas con ocupantes	HU000-058	como product owner necesito ver cada reserva con los ocupantes con la finalidad de saber cuantos se van a quedar en el hotel.	13
#058	mostrar reserva con su cliente	HU000-059	como product owner necesito ver el detalle de cada cliente por medo de la reserva con la finalidad de que pueda actualizar los datos.	21
#059	mostrar pagina con las	HU000-060	como product owner necesito filtrar las reservas con la finalidad de saber	13

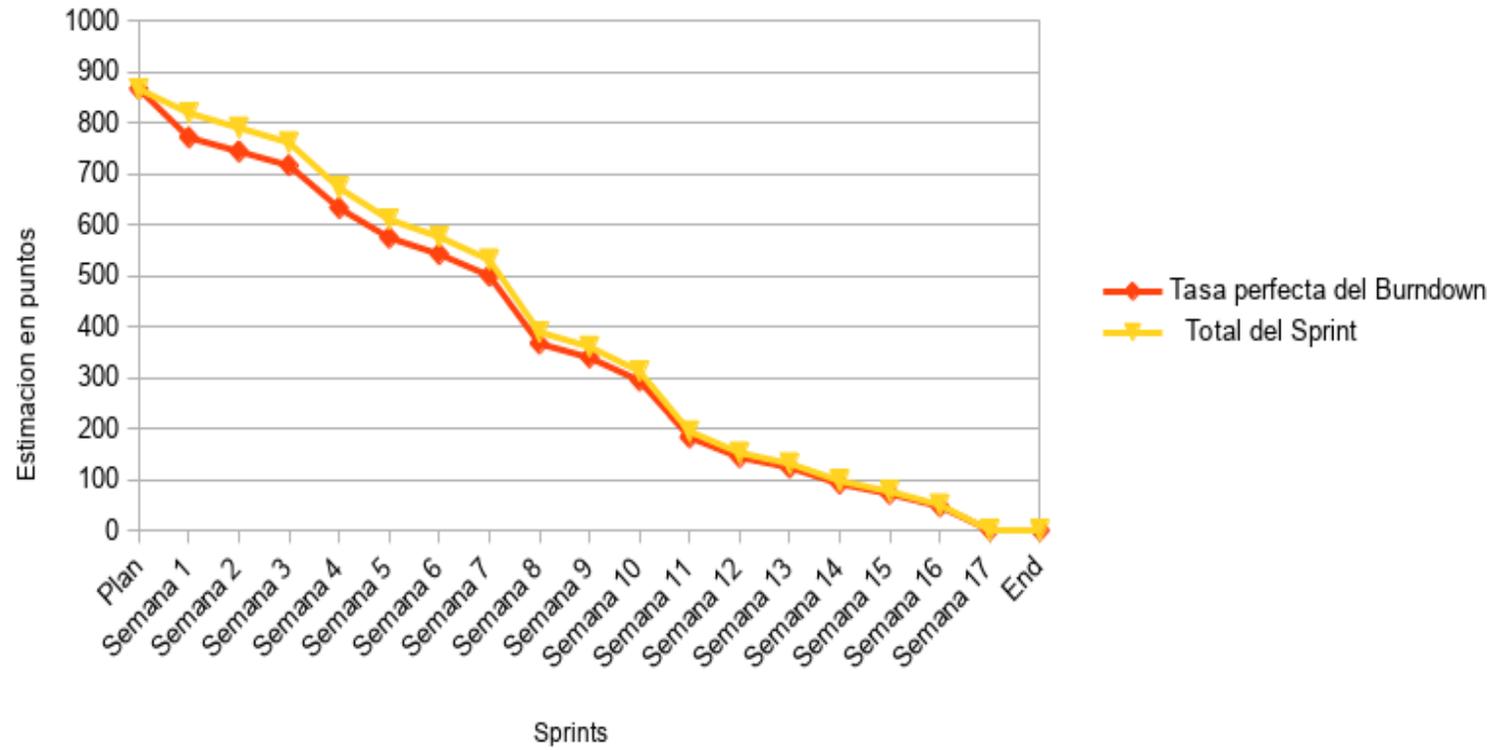
	reservas correspondientes		de que paginas provienen.	
#060	mostrar estados de reservas con su reserva respectiva	HU000-061	como product owner necesito filtrar las reservas por sus estado con la finalidad de saber que reservas aun se encuentran activas o canceladas.	8
#061	crear motivos de viaje	HU000-062	como product owner necesito registros motivos de viaje con la finalidad de poder realizar informes mas elaborados para las entidades de turismo.	13
#062	modificar motivos de viajes	HU000-063	como product owner necesito actualizar los motivos de viajes con la finalidad de que la información sea actualizable.	8
#063	mostrar todos los motivos de viaje	HU000-064	como product owner necesito ver todos los motivos de viajes con la finalidad de poder tener una vista mas clara de ellos.	8
#064	registrar registro de huéspedes	HU000-065	como product owner necesito registrar huéspedes con la finalidad de poder llevar un registro de los huéspedes que están en el hotel.	21
#065	modificar registro de huéspedes	HU000-066	como product owner necesito modificar cada registro de huéspedes con la finalidad de poder actualizar la información de los mismos.	13
#066	habilitar o deshabilitar registro	HU000-067	como product owner necesito habilitar o deshabilitar cualquier con la finalidad de poder deshabilitar si el cliente desiste a ultima hora.	8
#067	mostrar registros de huéspedes deshabilitado	HU000-068	como product owner necesito mostrar todos los registro deshabilitados con la finalidad de ver lo que cancelaron o desistieron quedarse alojados.	3
#068	mostrar registros de huéspedes habilitados	HU000-069	como product owner necesito mostrar los registro habilitados con la finalidad de ver que registros se encuentran activos.	3
#069	crear reseña	HU000-070	como product owner necesito que cada huésped deje una reseña con la finalidad de saber su conformidad con el hospedaje.	21

#070	modificar reseña	HU000-071	como product owner necesito que cada huésped pueda modificar su reseña con la finalidad de que esta pueda ser actualizada.	8
#071	mostrar huéspedes con sus reseñas	HU000-072	como product owner necesito que cada huésped muestre todas la reseñas realizada con la finalidad de ver cuantas veces dejo su conformidad en el hotel.	8
#072	crear mensaje entre cliente – hotel y viceversa	HU000-073	como product owner necesito que cada cliente pueda enviar mensajes al hotel y viceversa con la finalidad de que pueda consultarse alguna duda.	21
#073	mostrar mensajes por cliente	HU000-074	como product owner necesito que cada mensaje se filtre por cliente con la finalidad de crear un chat en el sistema.	5
#074	iniciar sesión	HU000-075	como product owner necesito un login en el sistema con la finalidad que solo usuarios con un nivel de permiso puedan manipular el sistema.	34
#075	recuperar contraseña de usuario del sistema	HU000-076	como product owner necesito que cada usuario pueda recuperar la contraseña con la finalidad de poderla recuperar en caso de perdida.	21
#076	Notificación creación y actualización de usuario	HU000-077	como Product owner necesito crear notificaciones con la finalidad de avisar sobre los cambios en los usuarios y creación de los mismos.	13
#077	Notificación creación de mensajes entre clientes-hospedaje	HU000-078	como product owner necesito necesito notificar al cliente u hospedaje con la finalidad de avisar de nuevos mensajes.	13
#078	Notificación creación y modificación de reserva	HU000-079	como product owner necesito que se notifique en la creación de reservas o modificación con la finalidad de poderse comunicar con el cliente.	8
#079	Notificación cambio de contraseña de usuarios del sistemas	HU000-080	como product owner necesito que cada usuario sea notificado por el cambio de contraseña con la finalidad de poder estar informado de estas modificaciones si no ha sido el.	8

#080	Módulo gestión de roles	HU000-081	como product owner necesito un modulo de roles con la finalidad de poder gestionarlos rápidamente.	13
#081	Módulo gestión de categorías de documentos	HU000-082	como product owner necesito que un modulo para gestionar cada categoría de documento con la finalidad de que se pueda gestionar rápidamente.	8
#082	Módulo gestión de usuarios	HU000-083	como product owner necesito un modulo para gestionar usuarios con la finalidad de que se puedan gestionar rápidamente.	21
#083	Módulo gestión de categoría de habitación	HU000-084	como product owner necesito un modulo para gestionar categoría de habitaciones con la finalidad de que se puedan gestionar rápidamente.	13
#084	Módulo gestión de habitaciones	HU000-085	como product owner necesito un modulo para gestionar habitaciones con la finalidad de que se puedan gestionar rápidamente.	13
#085	Módulo gestión de las paginas asociadas al hospedaje	HU000-086	como product owner necesito un modulo para gestionar las paginas asociadas con el hospedaje con la finalidad de que se puedan gestionar rápidamente.	8
#086	Módulo gestión de los estados de reservas	HU000-087	como product owner necesito un modulo para gestionar los estados de reservas con la finalidad de que se puedan gestionar rápidamente.	5
#087	Módulo gestión de reservas	HU000-088	como product owner necesito un modulo para gestionar reservas con la finalidad de que se puedan gestionar rápidamente.	21
#088	Módulo gestión de motivos de viaje	HU000-089	como product owner necesito un modulo para gestionar los motivos de viajes con la finalidad de que se puedan gestionar rápidamente.	8
#089	Módulo gestión de registro de huéspedes	HU000-090	Como product owner, necesito un modulo del registro de huéspedes, con la finalidad de poder gestionar todo lo relacionado con ello de manera eficaz.	21
#090	Módulo de visualización	HU000-091	Como product owner necesito un modulo donde se puedan visualizar	21

	de todas las notificaciones		todas las notificaciones, con la finalidad de poder gestionarlas rápidamente	
#091	gestionar pagos o anticipos del cliente por reservas y registros	HU000-092	como product owner necesito gestionar pagos de los clientes con la finalidad de saber quienes han pagado.	
				866

Gráfico Nro 16: Scrum Burndown Chart



Jerarquía de Actores

un administrador o recepcionista es un usuario pero no siempre un usuario es un administrador o recepcionista, modelado mediante el UML

Gráfico Nro 17: Jerarquía de usuarios dentro de la organización

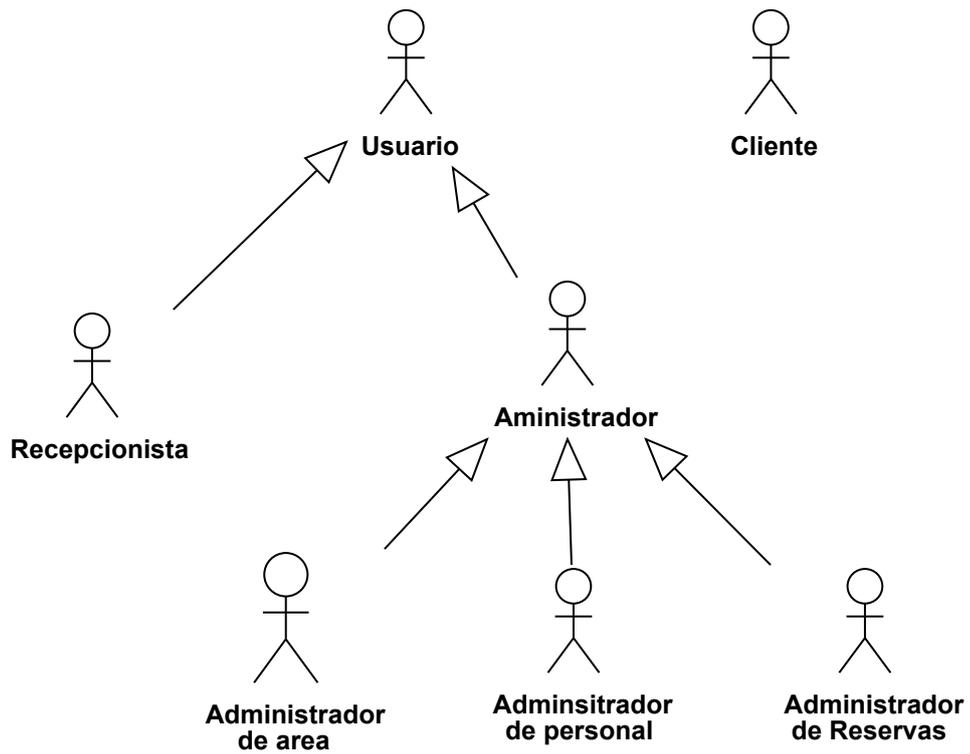


Gráfico Nro 18: Modelado con el UML, caso de uso de sesión de usuario

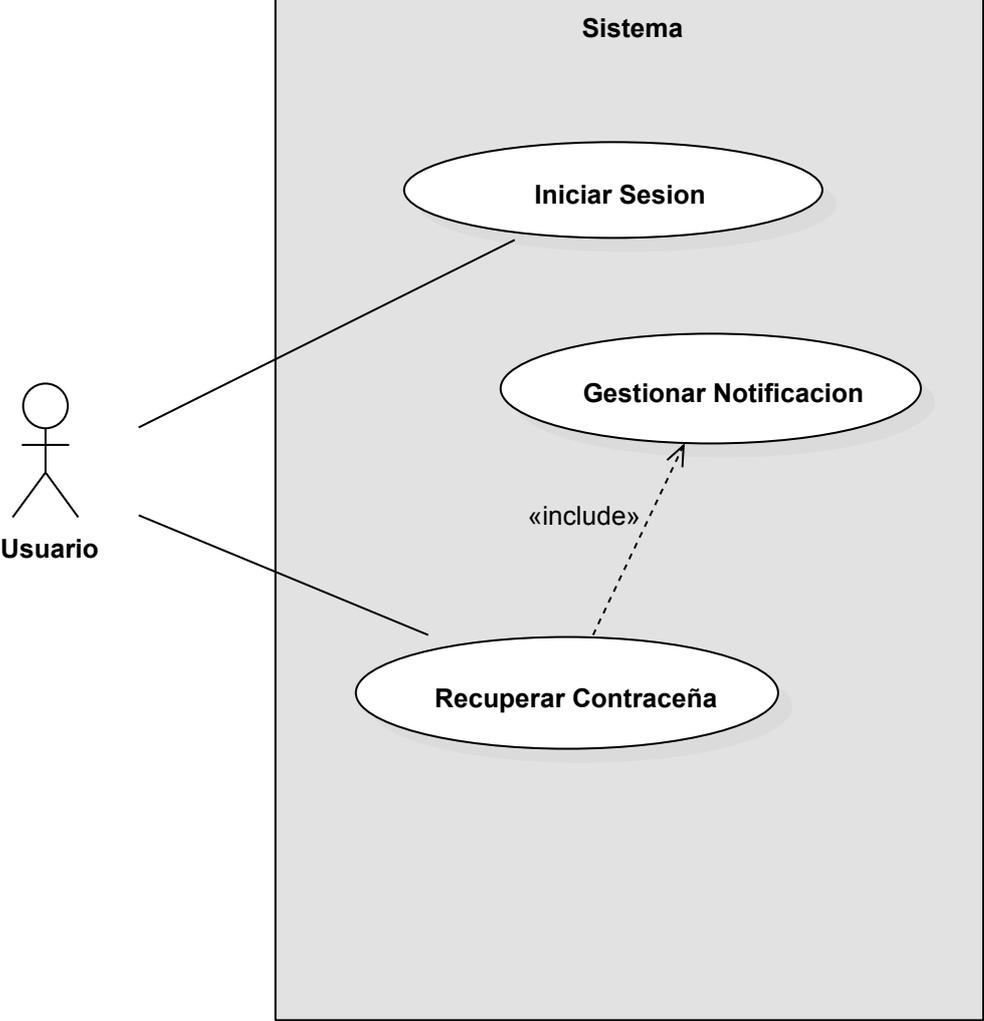


Gráfico Nro 19: Modelado con el UML, caso de uso de gestión de usuarios

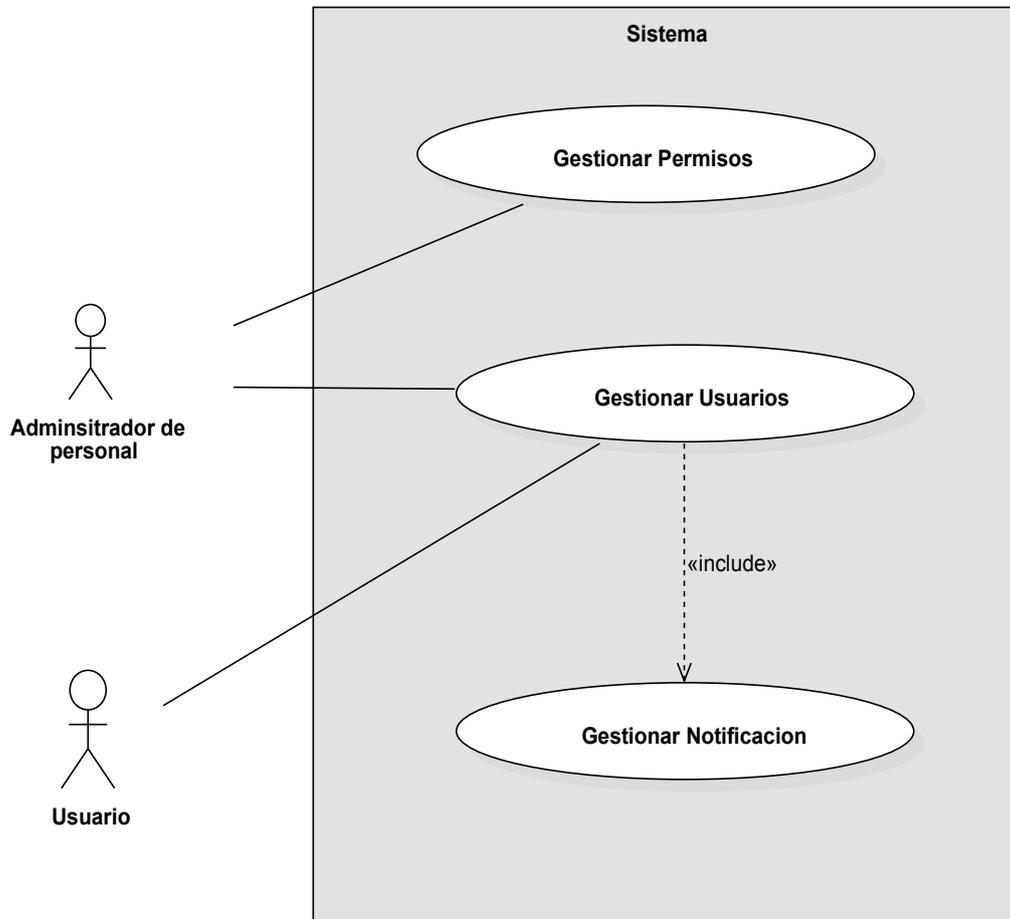


Gráfico Nro 20: Modelado con el UML, caso de uso de gestión de clientes

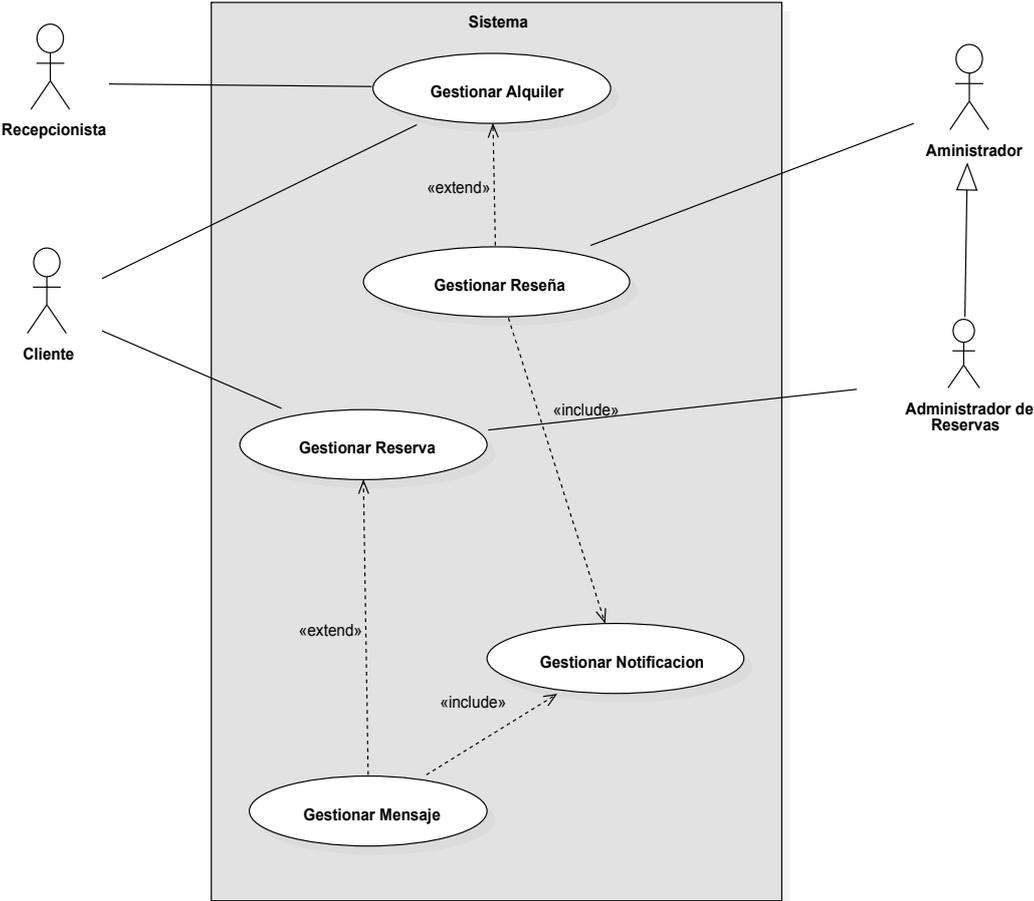


Gráfico Nro 21: Modelado con el UML, caso de uso de gestión de distintas áreas

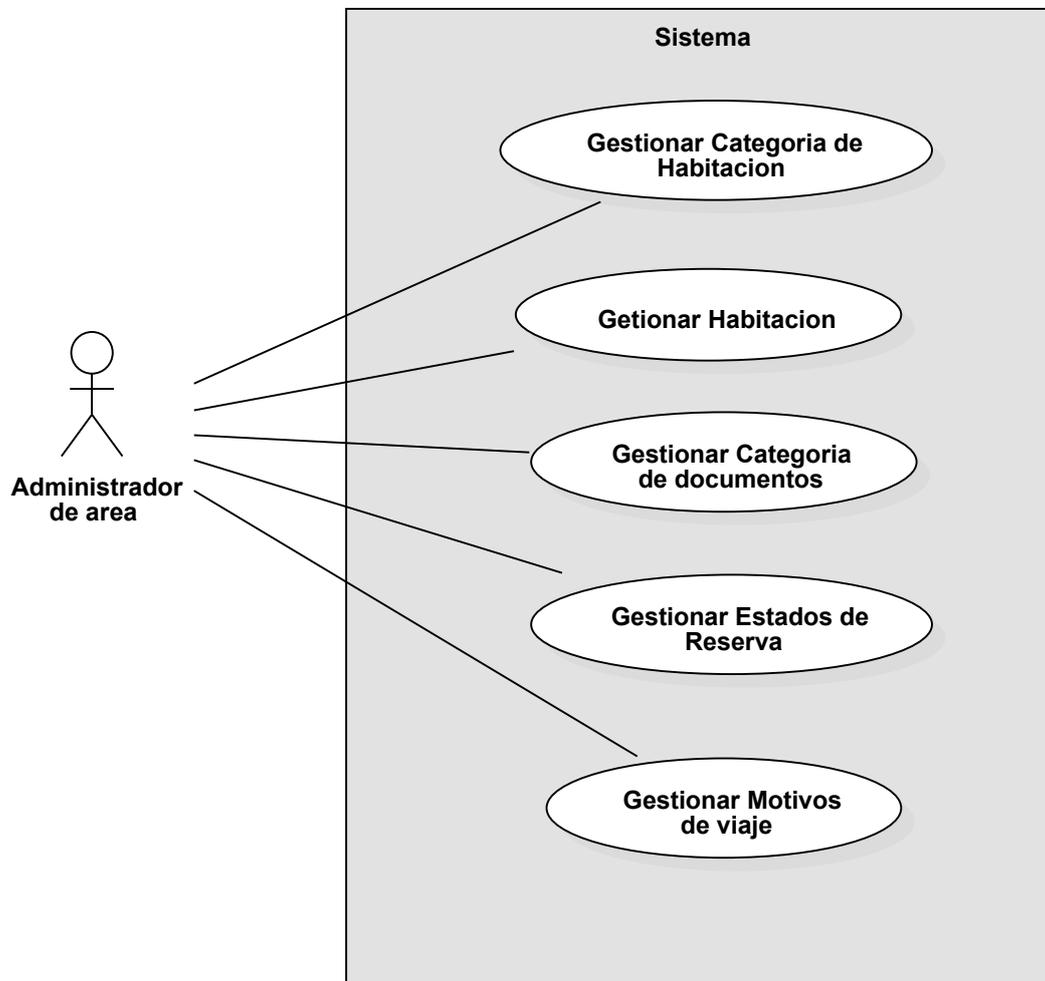


Gráfico Nro 22: Modelado con el UML, Diagrama de requerimiento de sesión

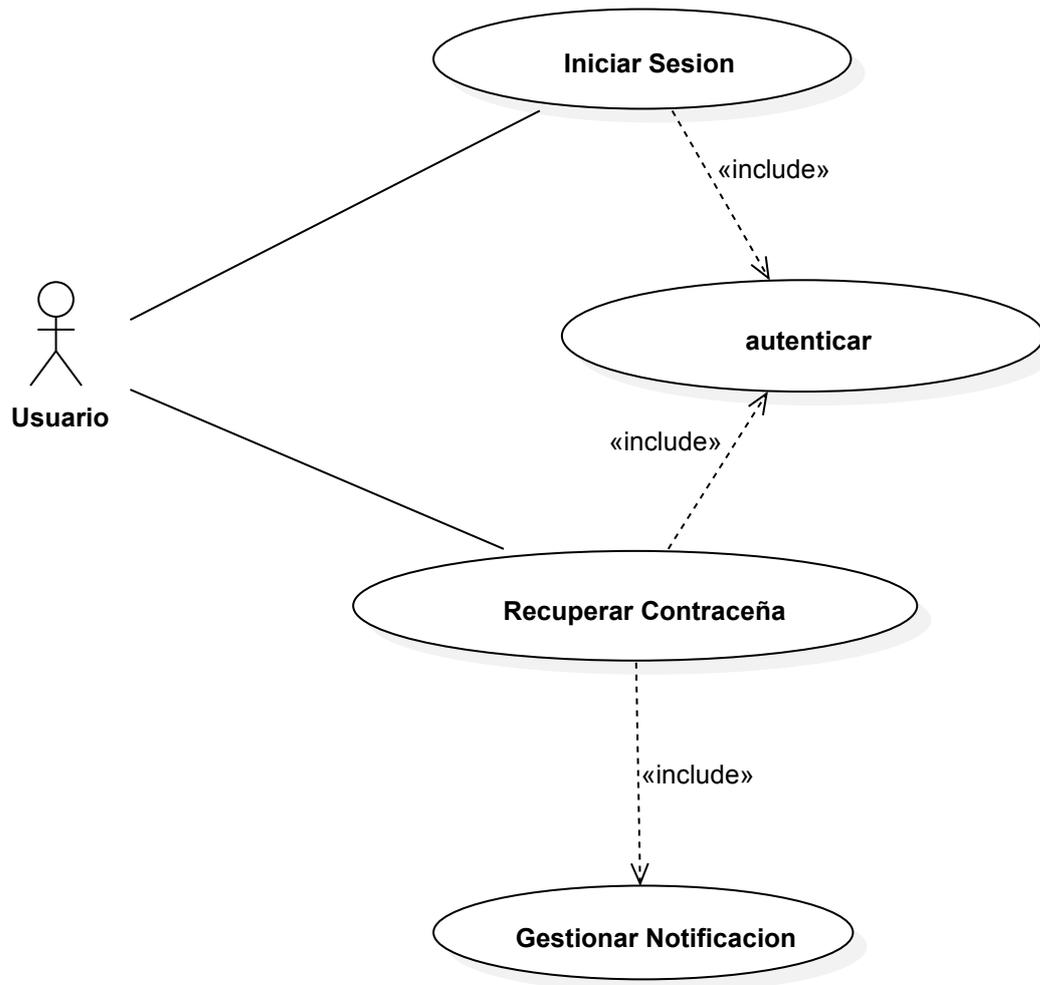


Gráfico Nro 23: Modelado con el UML, Diagrama de requerimiento de usuarios del sistema

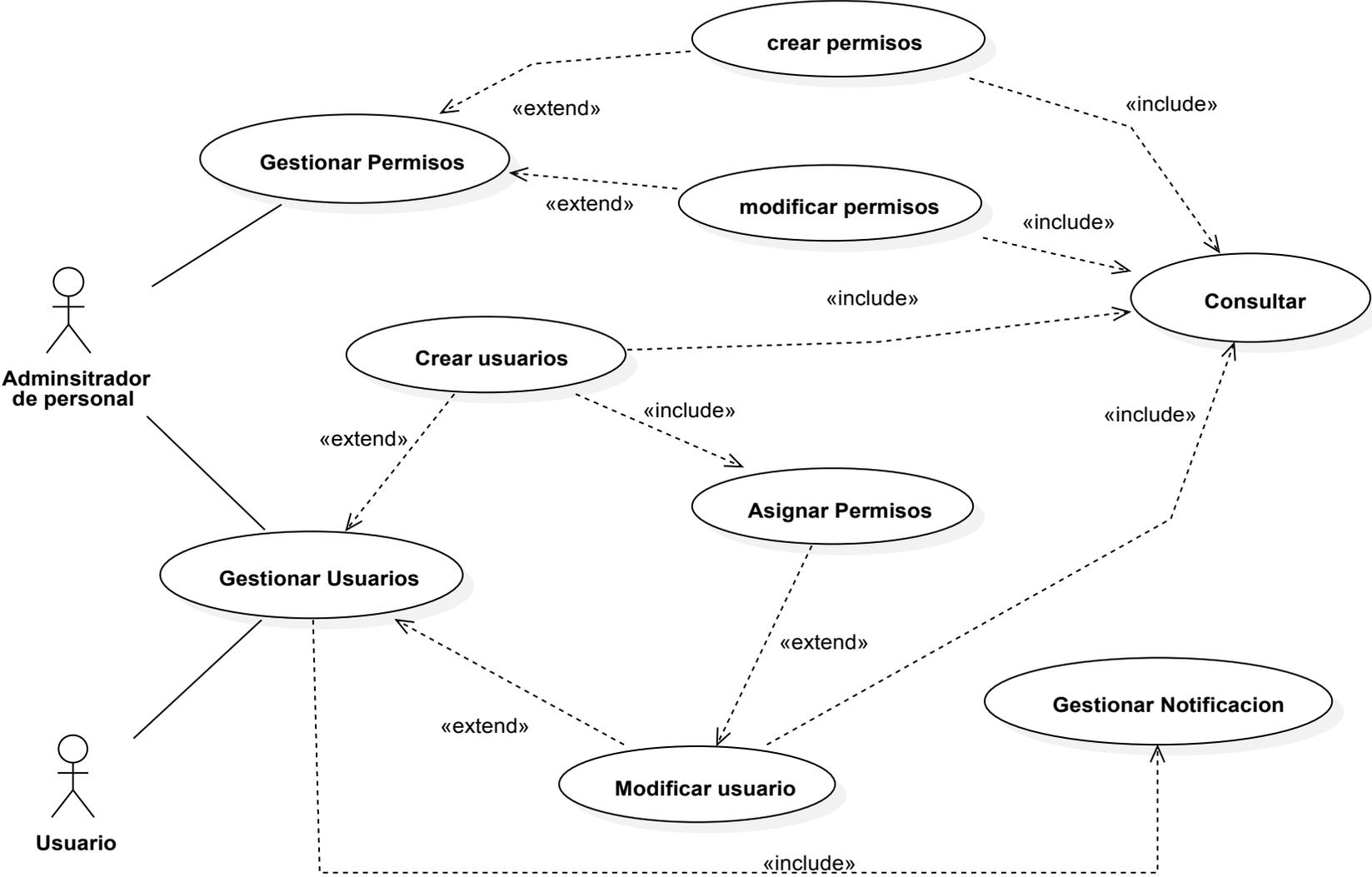


Gráfico Nro 24: Modelado con el UML, Diagrama de requerimiento de gestión de habitación

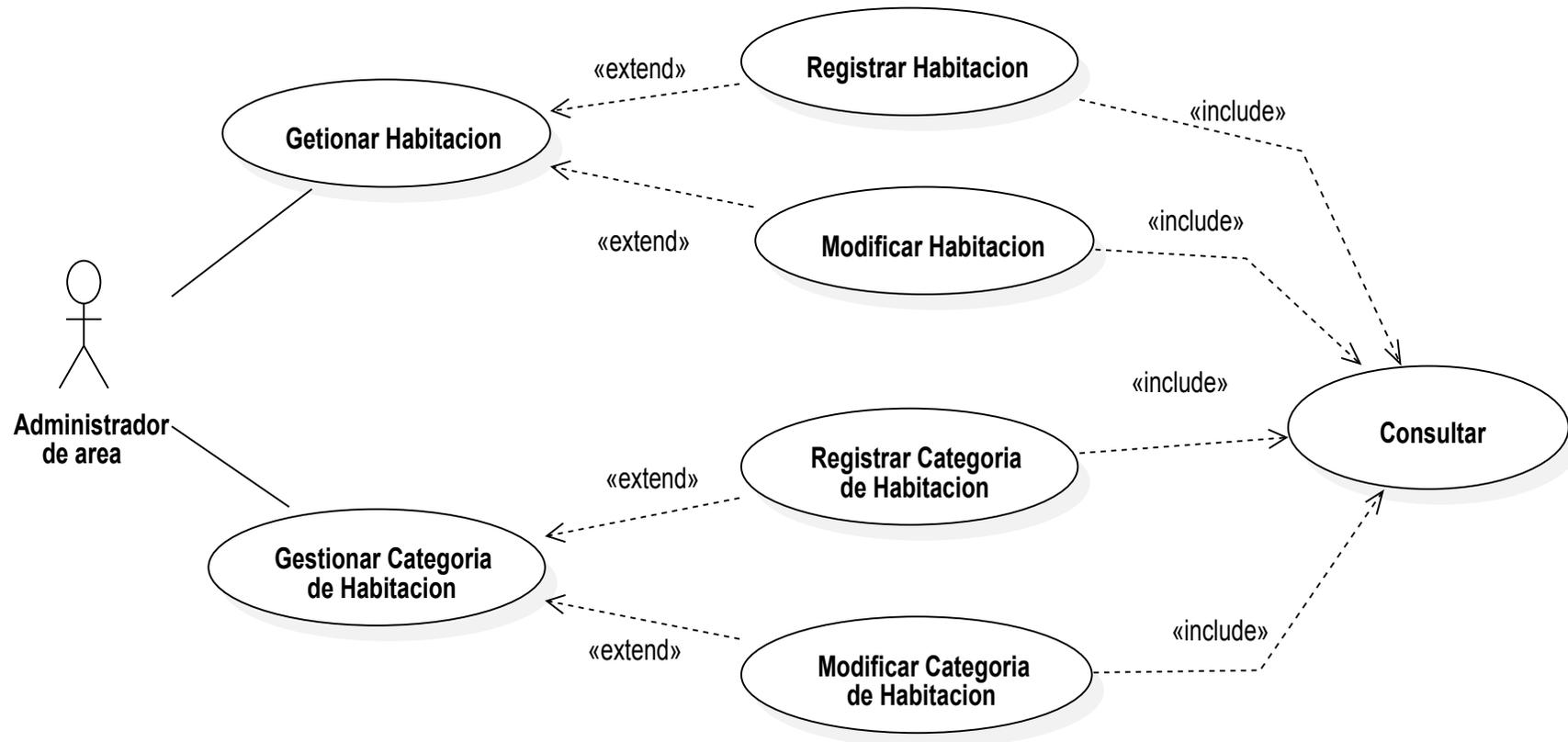


Gráfico Nro 25: Modelado con el UML, Diagrama de requerimiento de gestión de reservas

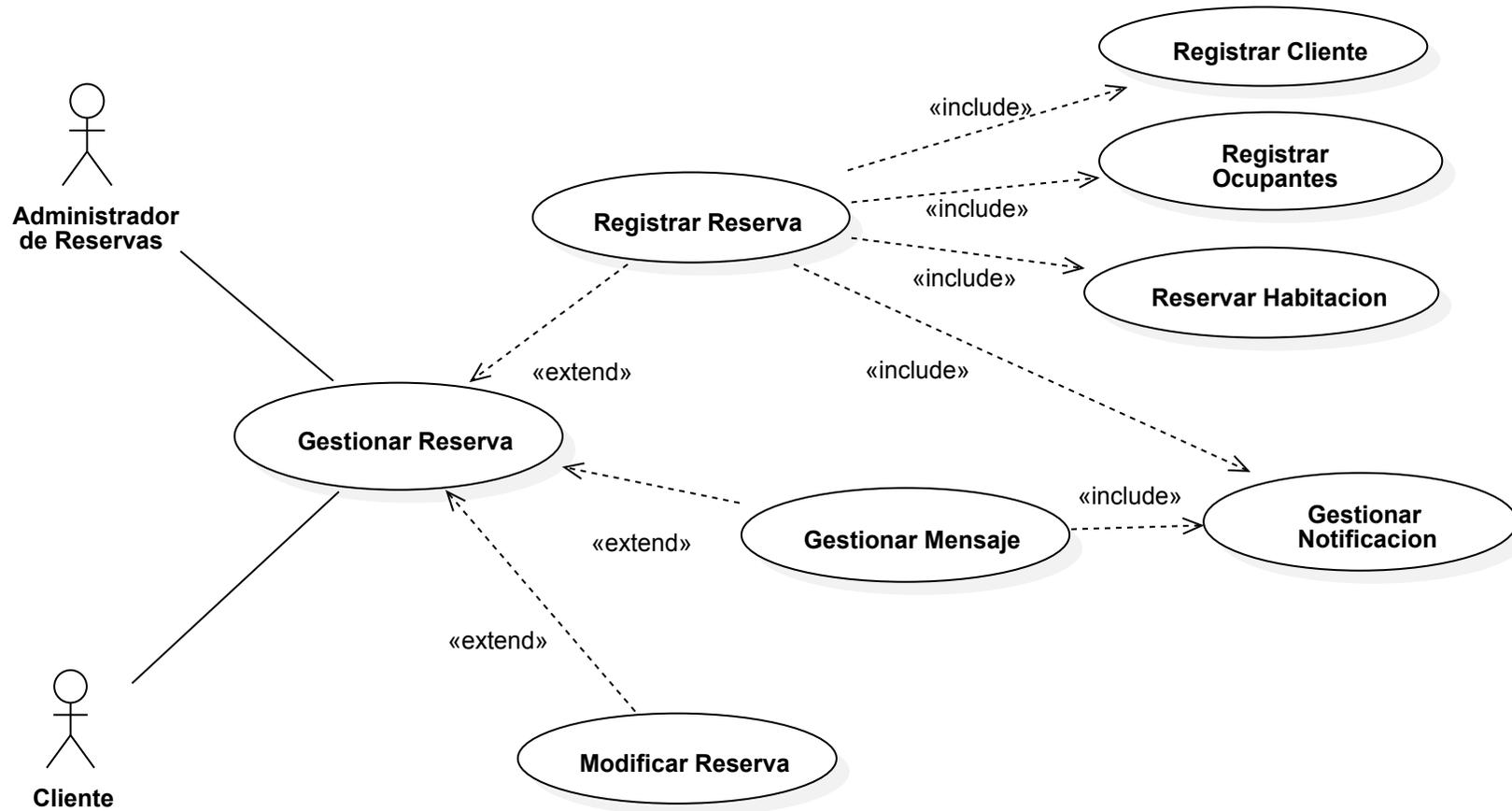


Gráfico Nro 26: Modelado con el UML, Diagrama de requerimiento de gestión de alquiler de habitación

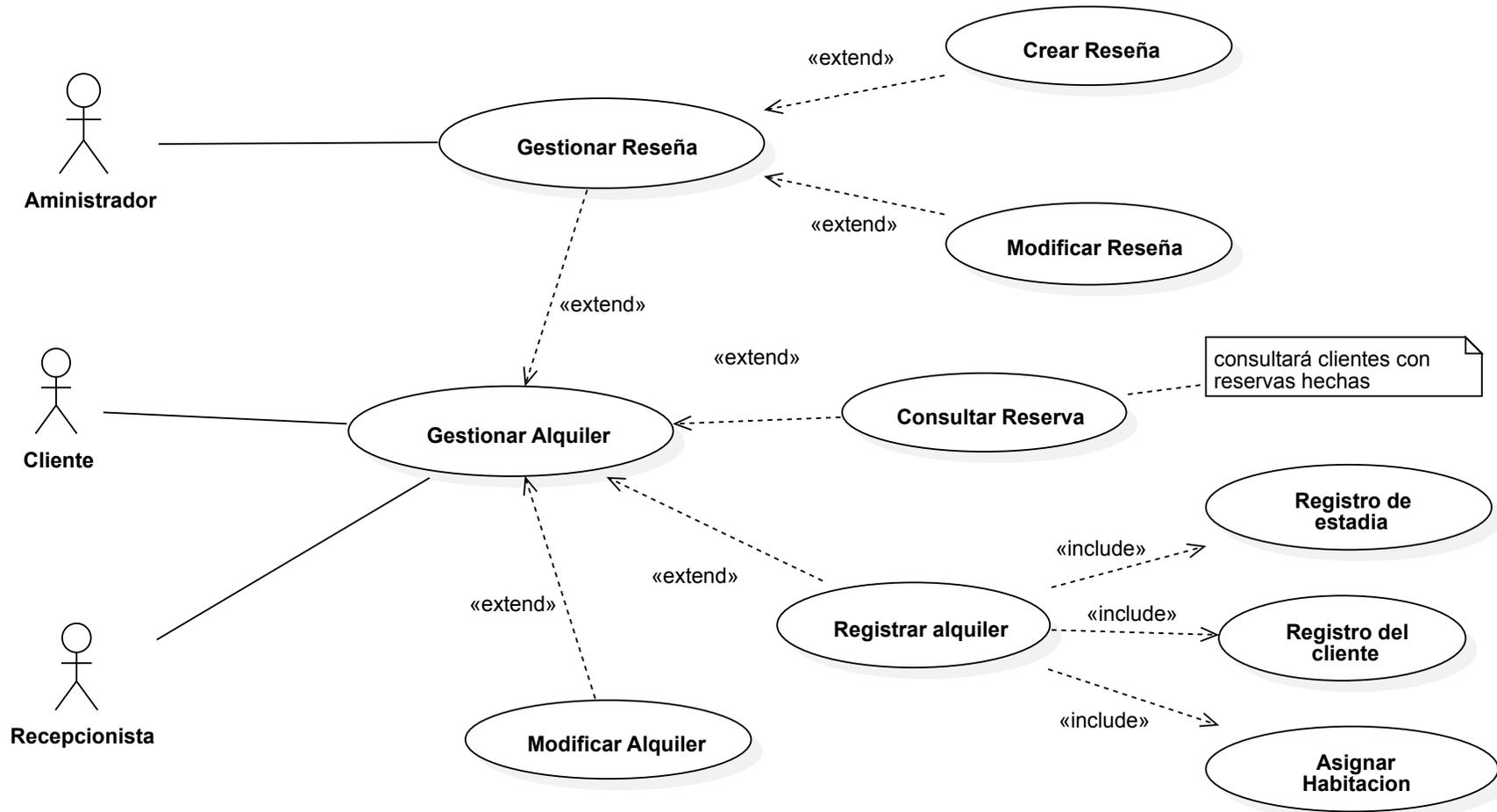


Gráfico Nro 27: Modelado con el UML, Diagrama de requerimiento de distintas areas

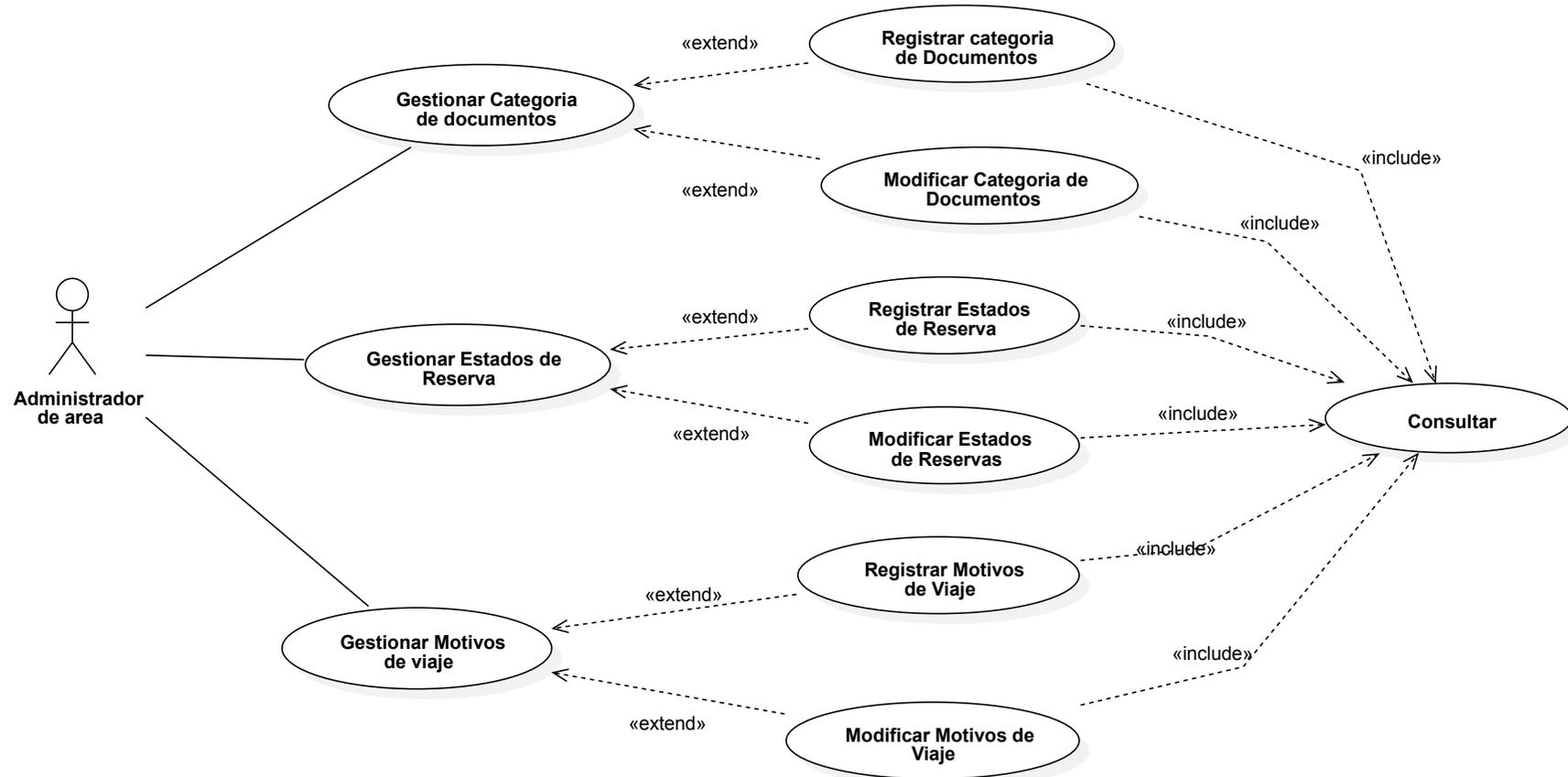
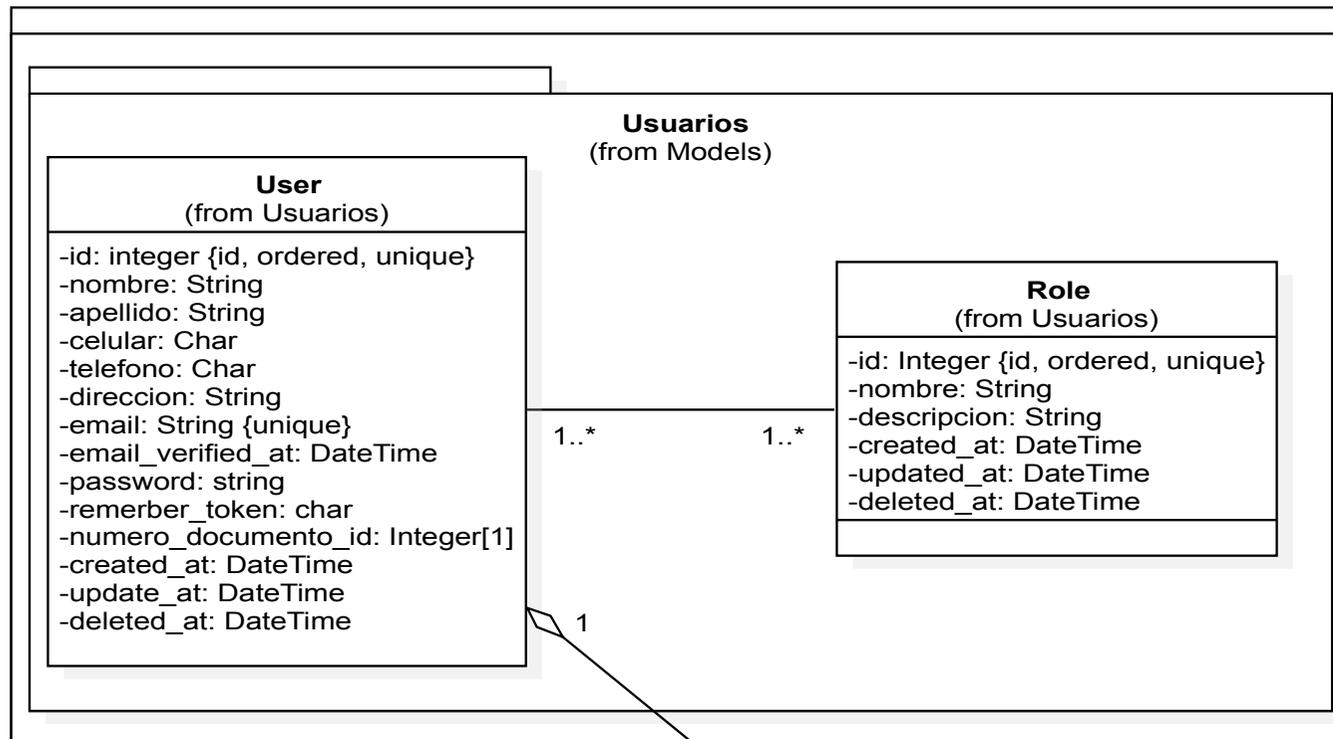
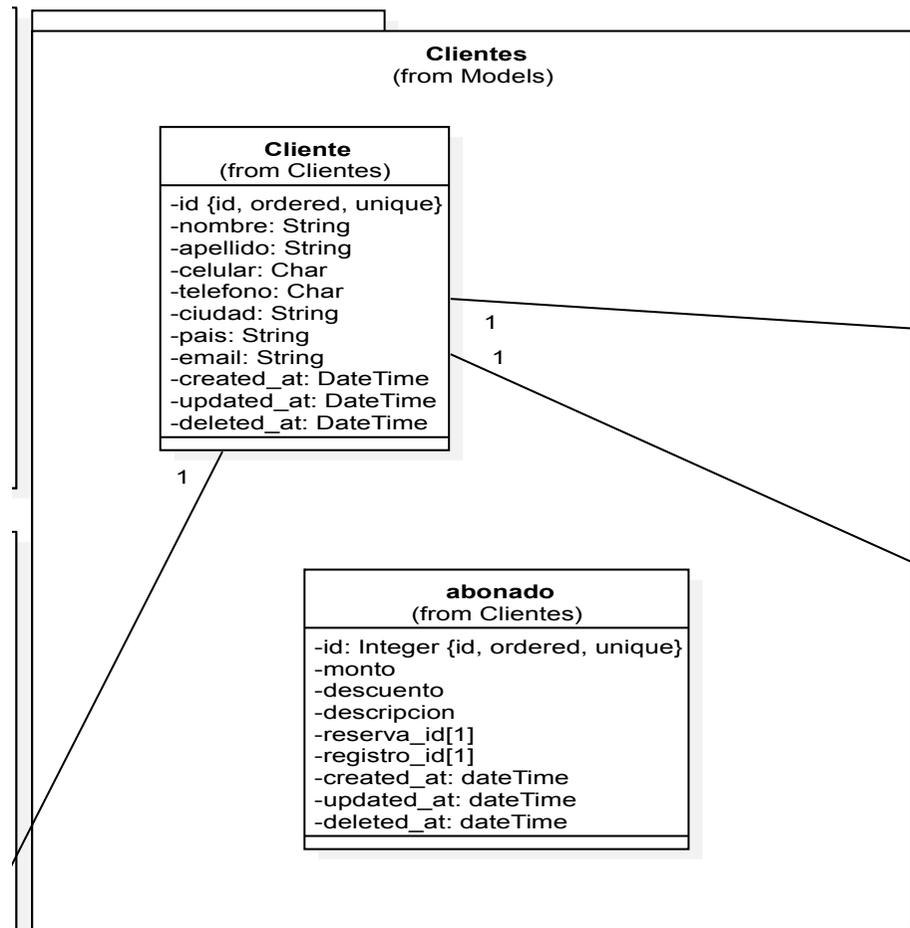
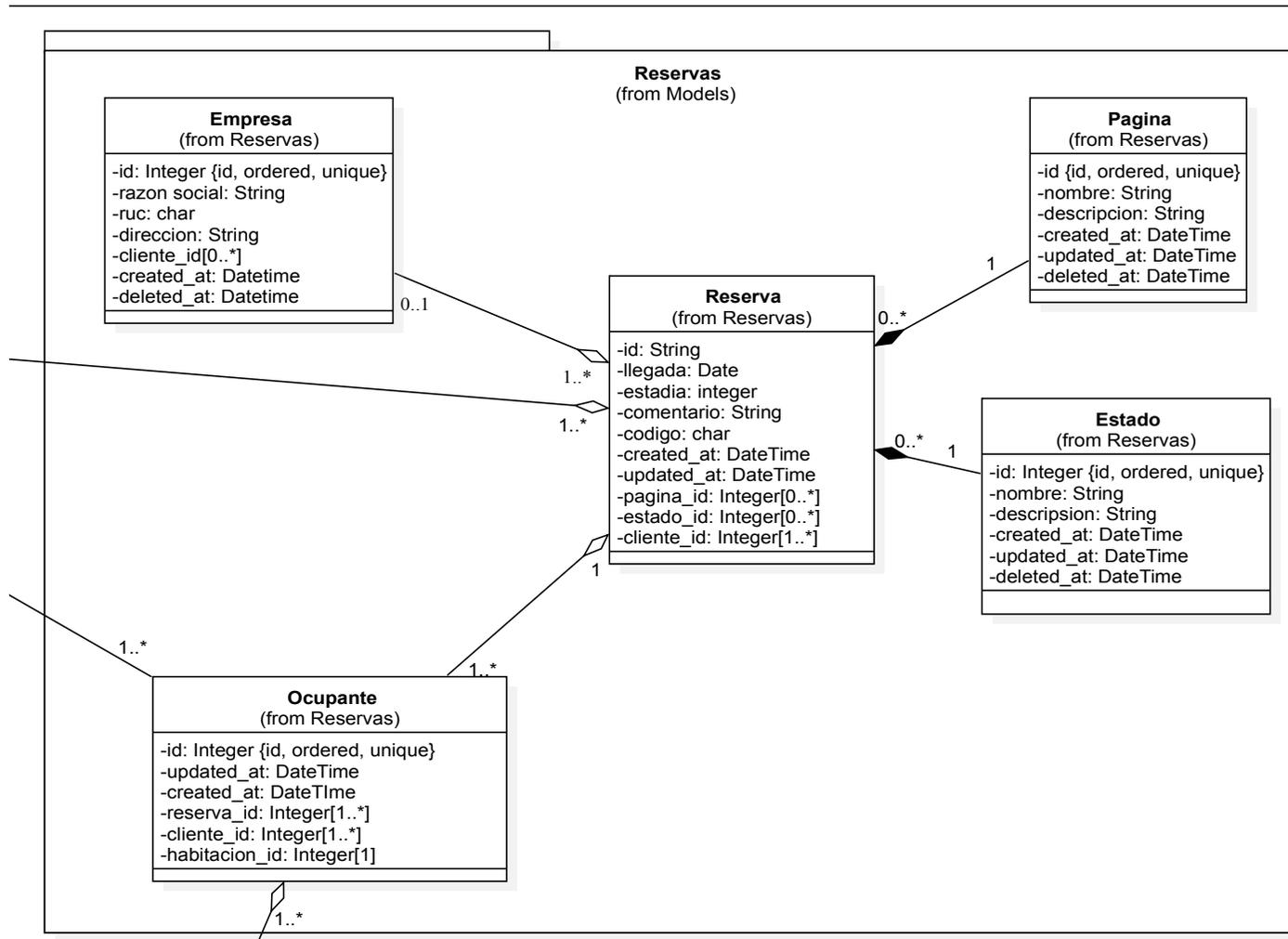
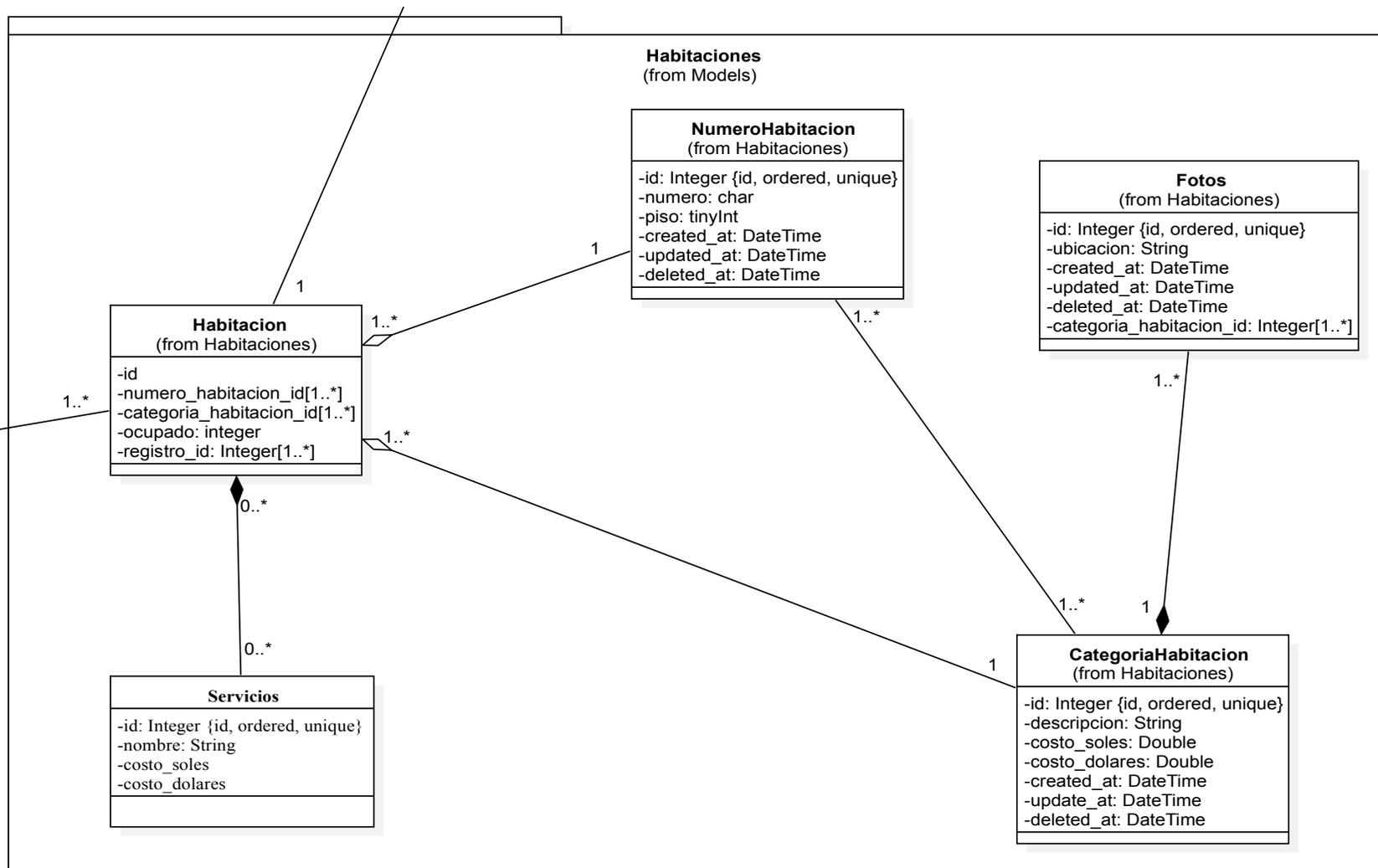


Gráfico 28: Modelado con el UML, Diagrama de clases









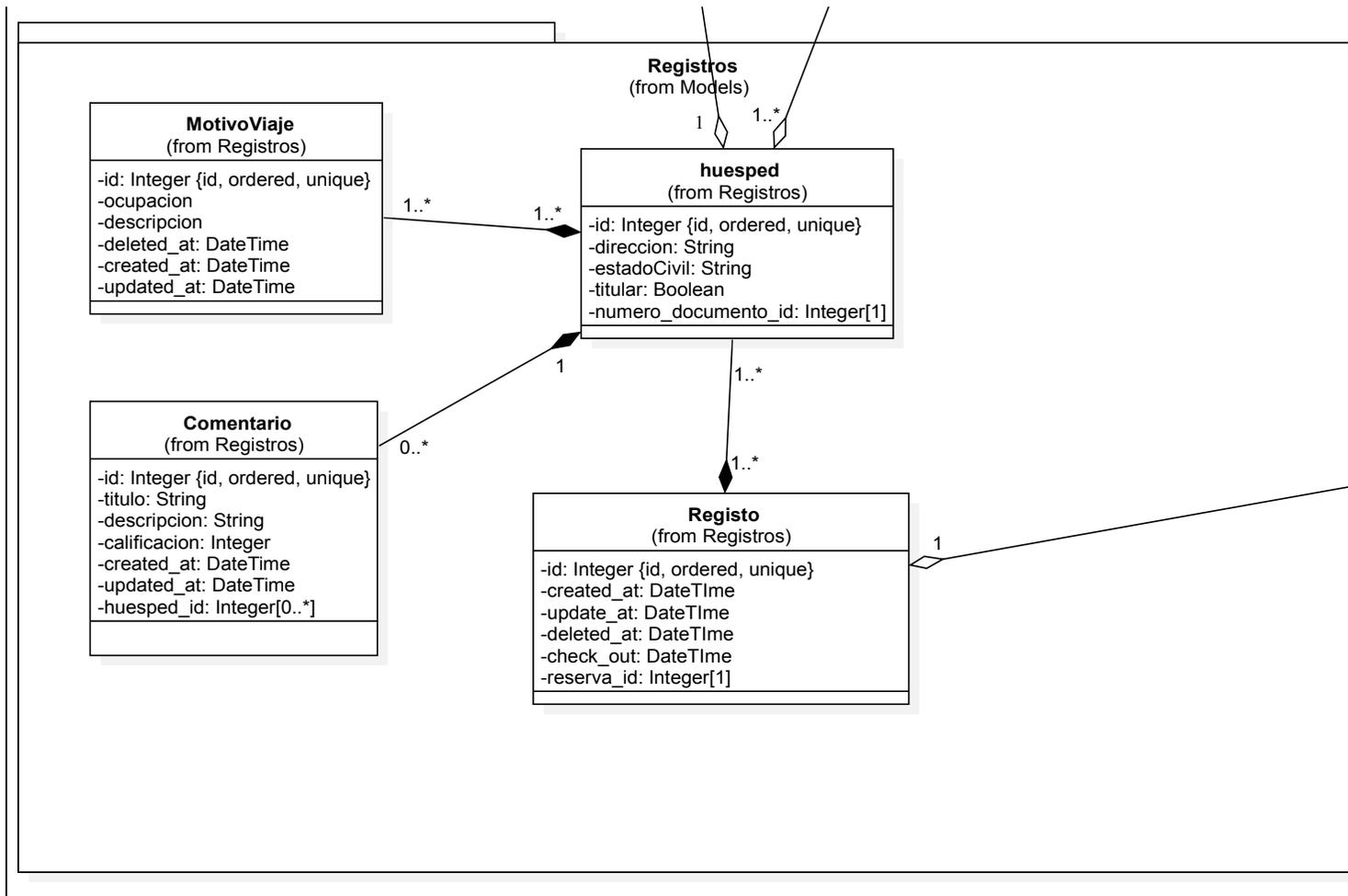
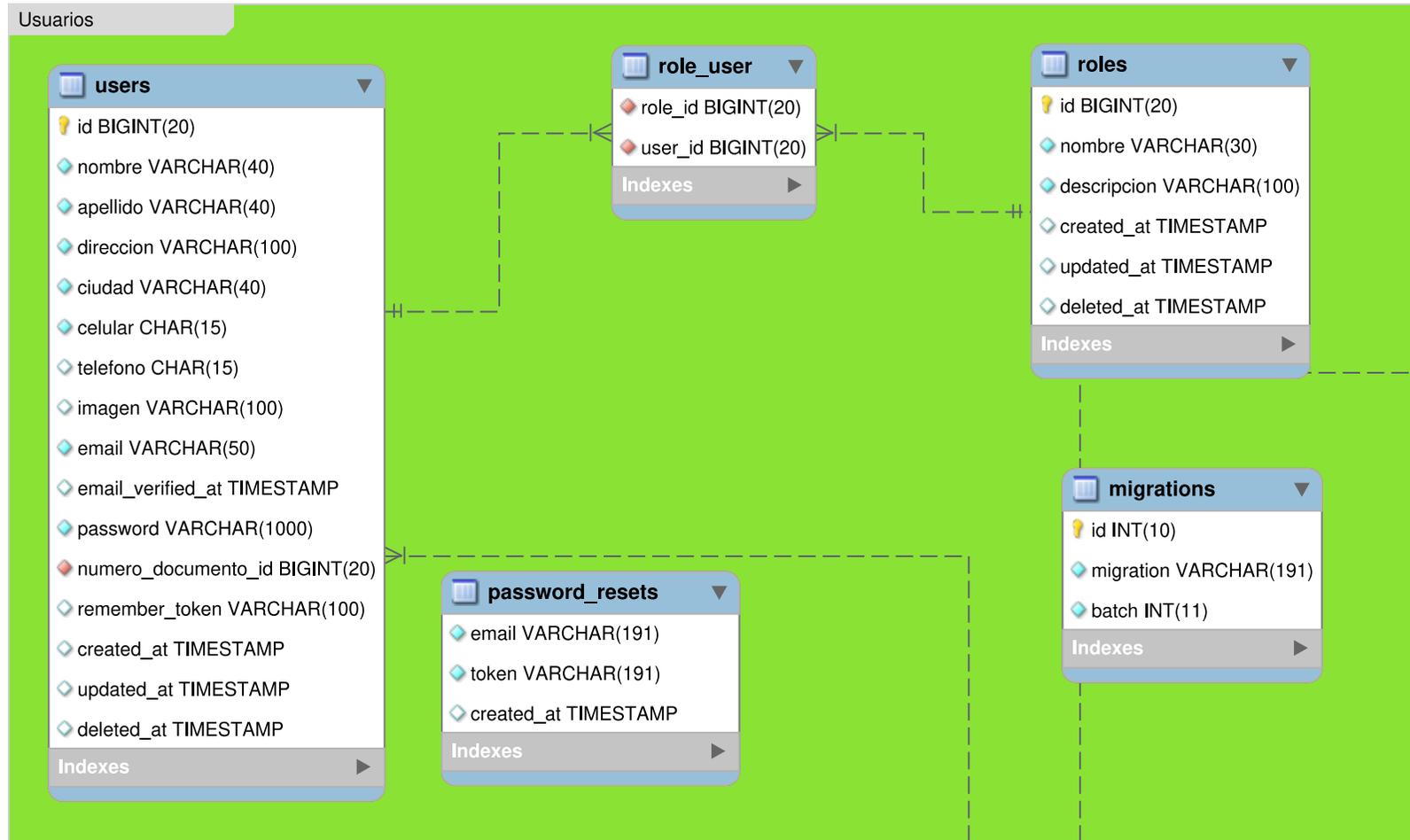
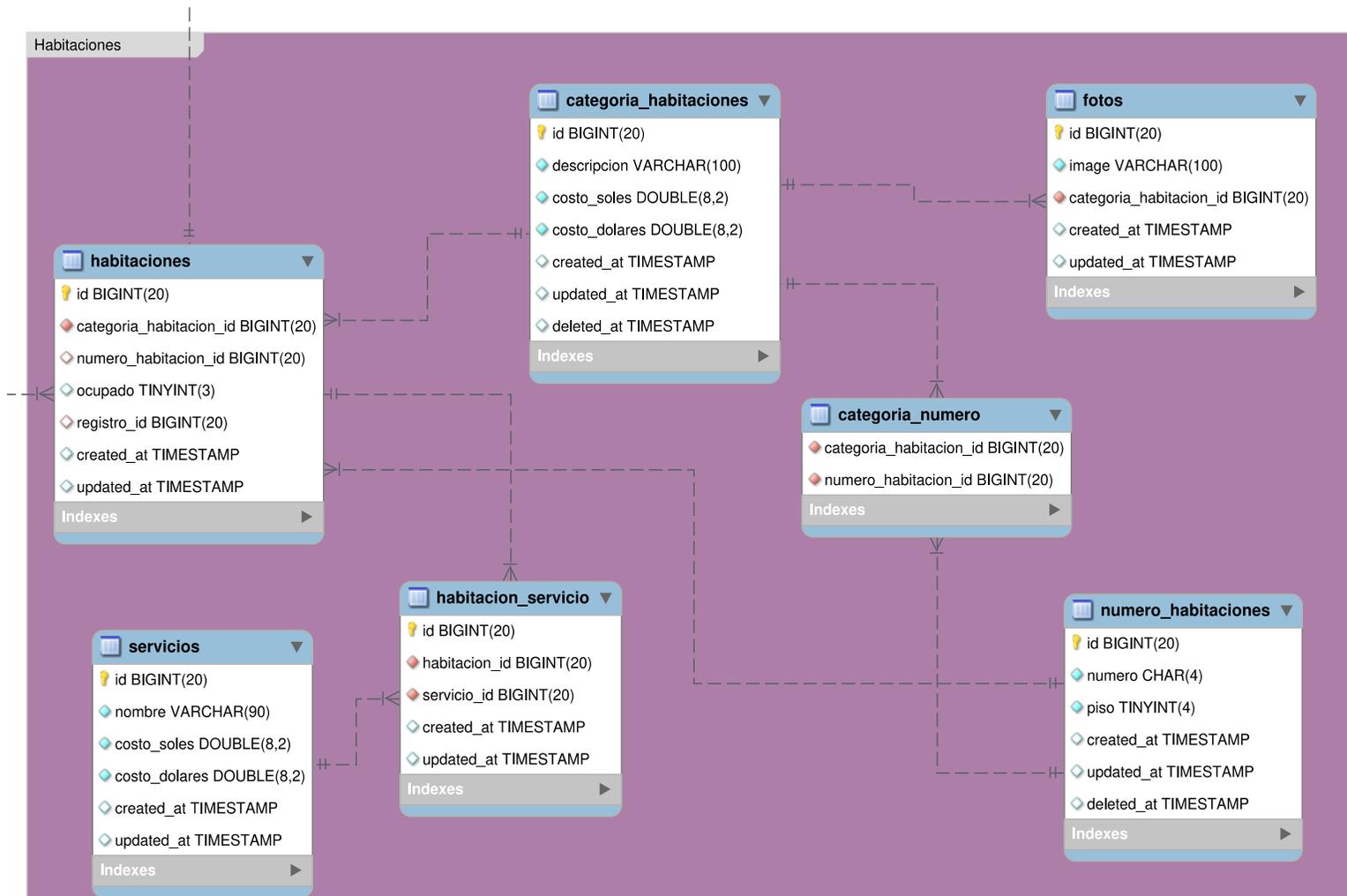
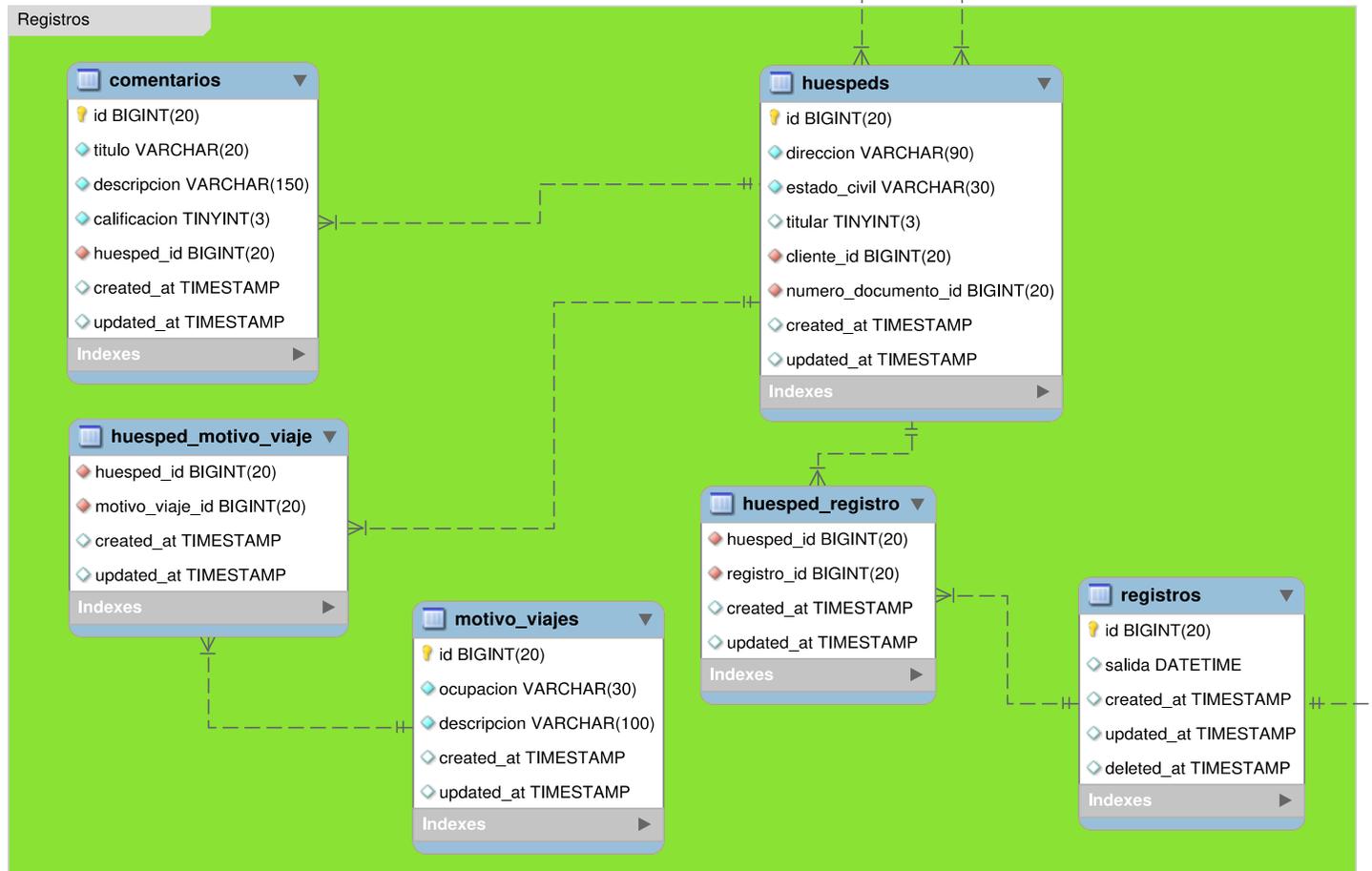


Gráfico 29: Base de datos









VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 .Conclusiones

1. La propuesta de implementación del sistema web mejoró los procesos administrativos dentro del hospedaje Spondylus, ya que la información se guardará en una base de datos lo que permitirá que esta misma este centralizada sea fácil de manejar.
2. Se logró determinar cada uno de los requerimientos del sistemas planteado permitió realizar un diseño de la funcionalidad del software a detalle de todos los elementos y módulos que lo componen.
3. Se concluye que el análisis de la metodología para desarrollar el software logró que este se divida en fases de la misma manera permitiendo que la implementación del sistema web se ejecute correctamente.
4. Mediante el framework de laravel y vue se logró realizar un desarrollo de los procesos del lado del servidor correctamente así mismo diseñando interfaces amigables e intuitivas para que el personal que use el sistema le sea fácil de manejar evitando que el mismo usuario cometa errores en el manejo o control del sistema.

6.2 .Recomendaciones

1. Se sugiere que el Hospedaje Spondylus capacite a todo el personal que hará uso del sistema para así poder evitar el mal uso del mismo, de esta forma lo conocerán y serán capaces de manejarlo fácilmente.
2. Se recomienda que la organización opte por implementar nuevos equipos capaces y mas resistentes para la implementación del sistema, esto provocará que no hayan fallos ni lentitudes al momento de la ejecución.
3. Es recomendable el uso de sistemas operativos libres (GNU/Linux), servidores , base de datos, gestores de bases de datos con licencias de software libre o de código abierto para que así se reduzca los costos de licencia de software privativos, también que configure un cortafuegos, esto también evitara que los equipos caigan fácilmente bajo ataque de crackers mediante virus o malwares con la finalidad de de robo de información.

Referencias Bibliográficas

1. Posso J. Aplicación web para la gestión hotelera, en el hotel sierra norte de la Ciudad de Ibarra.[Tesis de Pregrado].Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes. Ibarra – Ecuador; 2015.[citado el 11 de mayo del 2019]. Disponible en : <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1501>
2. Vilela AC, Abad SK. Desarrollo e implementación de un sistema de gestión administrativa para el hotel Dorado del cantón Playas. [Tesis de Pregrado].Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad – Ecuador : 2014. [citado el 11 de mayo del 2019]. Disponible en : <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/1580>
3. Urrutia E, sistema web para el registro de reservaciones y control de hospedaje en el hotel Acapulco de la ciudad de Ambato.[Tesis de Pregrado].Universidad Técnica de Ambato. Tungurahua – Ecuador; 2015. [citado el 11 de mayo del 2019]. Disponible en : <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/10388>
4. Chuquilin J. En su tesis sistema de información hotelero vía web y móvil, para mejorar la atención al cliente en el gran bolívar hotel s.a, de la ciudad de Trujillo. [Tesis pregrado]. Universidad César Vallejo. Trujillo; 2018.[citado el 11 de mayo del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11717>
5. Sarmiento B. Aplicación web para mejorar la gestión hotelera en el hostel Eros – Chimbote.[Tesis de Pregrado]. Universidad César Vallejo. Chimbote; 2018. [citado el 11 de mayo del 2019]. Disponible en : <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10312>
6. Baldoceca J. Desarrollo de un aplicativo móvil basado en la metodología Mobile-D para la gestión de reservas del hotel Caribe de Huaral.[Tesis de pregrado]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima – Perú; 2017. [citado el 11 de mayo del 2019]. Disponible en : <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1800>

7. Palacios M. Modelamiento de un sistema de gestión para la sociedad hotelera IRPE. S.A.C. – Tumbes, 2015. [Tesis de Pregrado]. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Piura; 2015. [citado el 11 de mayo del 2019]. Disponible en : <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/948>
8. Niño R. Implementación de un sistema informático de control de huéspedes para el hospedaje Toloa II, Tumbes – 2016. [Tesis Pregrado]. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tumbes ; 2018. [citado el 11 de mayo del 2019]. Disponible en : <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4166>
9. Treviño JD. La contabilidad en los diferentes tipos de empresas. [Internet]. Córdoba: El Cid Editor | apuntes; 2009. [citado 2018 junio 17]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3182179&query=tipos+de+empresas>
10. Bustamante, E. S. La empresa.[Internet]. Córdoba: El Cid Editor | apuntes; 2009.[citado 2018 Junio 17].Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3183395&query=empresa>
11. La gestión aplicada a hotelería y turismo: con herramientas de estrategia, marketing, RRHH y negociación [Internet]. Buenos Aires: Ugerman Editor; 2008. [citado 20 junio 2018]. Disponible en : <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3225760&query=gestion+hotelera>
12. López CE, Castro SRM, Mercado SP. Análisis de la estructura de la industria hotelera: caso: Hoteles de Negocios en la ciudad de Toluca.[Internet]. Valdivia: Red Universidad Austral de Chile; 2012. [citado 19 junio 2018]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5307776&query=gestion+hotelera>
13. Mateos de Pablo BM. Atención básica al cliente (MF1329_1).[Internet]. Málaga: IC Editorial; 2012. [citado 18 junio 2018]. Disponible en:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3211515&query=atencion+al+cliente>

14. Díaz FMJ. Atención básica al cliente: manual teórico. [Internet]. Madrid: Editorial CEP, S.L.; 2014. [citado 18 junio 2018]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4184455&query=atencion+al+cliente>
15. Sánchez JH. Integración Curricular de las TICs: Conceptos e Ideas. [Internet]. Departamento de Ciencias de la Computación. Universidad de Chile; 2002. [citado 20 junio del 2018]. Disponible en: <http://maaz.ihmc.us/rid=1L0GPBFN4-KCXT8C-12Q3/Integraci%C3%B3n%20de%20las%20TICS.pdf>
16. Ruiz MM, Moliner VB. "TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO Y SUS IMPLICACIONES EN LAS RELACIONES EMPRESA-CLIENTE."REVISTA DE ANÁLISIS TURÍSTICO [Internet]. [citado 20 junio del 2018]0.13 (2012): 11-26. Disponible en : <https://www.aecit.org/jornal/index.php/AECIT/article/view/118/109>
17. Lapiedra AR, Devece CC, Guiral HJ. Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa. [Internet]. Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions; 2011. [citado 9 julio 2018]. Disponible en : https://ifdmoreno-cba.inf.d.edu.ar/sitio/upload/INTRODUCCION_AL_SISTEMA_DE_INFORMACION.pdf
18. Raya CJ, Raya GL, Zurdo SJ. Sistemas informáticos [Internet]. Madrid: RA-MA Editorial; 2014.[citado 9 julio 2018]. Disponible en : <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3229525&query=sistemas>
19. Zofío Jiménez J. Aplicaciones web. Madrid: Macmillan Iberia, S.A.; 2013.

20. Stallman R. Software libre para una sociedad libre. [Internet]. Madrid: Traficantes de Sueños, 2004. [citado 22 junio 2018]. Disponible en: <http://libros.metabiblioteca.org/handle/001/144>
21. González BJ, Seoane P, Joaquín RG, Megías JD, Mas J. Introducción al software libre. [Internet]. Barcelona : Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya, 2003. [citado 22 junio 2018]. Disponible en: <http://libros.metabiblioteca.org/handle/001/344>
22. Autores Varios : Copyleft: Manual de uso. [Internet]. Madrid : Traficantes de Sueños. 2006. [citado 22 junio 2018]. Disponible en: <http://libros.metabiblioteca.org/handle/001/146>
23. Jorba EJ, Suppi BR, Megías JD, Mas J: Administración avanzada de GNU-Linux: Software libre. [Internet]. Barcelona, Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya. 2012.mar-2004. [citado 22 junio 2018]. Disponible en: <http://libros.metabiblioteca.org/handle/001/425>
24. Noguera OF, Riera TD. Programación. [Internet]. Barcelona: Editorial UOC; 2013. [citado 23 junio 2018]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3219238&query=programacion>
25. Rodríguez SJ, Arana LS, Dolado AR, Bonastre OM. Introducción a la programación. Teoría y práctica. [Internet]. C/. Cottolengo, 25 - San Vicente (Alicante): Editorial Club Universitario; 2003. [citado 23 junio 2018]. Disponible en: <https://www.editorial-club-universitario.es/pdf/405.pdf>
26. Rivadera GR. La Programación Funcional: Un Poderoso Paradigma. [Internet]. 2008.p.66-69. [citado 23 junio 2018]. Disponible en: https://www.academia.edu/6483947/La_Programaci%C3%B3n_Funcional_Un_Poderoso_Paradigma
27. Silvio S. Programación Lógica. [Internet]. Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Córdoba, 2011. [citado 23 junio 2018]. Disponible en:

<http://inti.frc.utn.edu.ar/ppr-2011/Unidad%20V%20-%20Paradigma%20L%C3%B3gico/Unidad%20V%20-%20Paradigma%20LOGICO.pdf>

28. Barnes DJ, kölling M: Programación orientada a objetos con Java. [Internet]. Tercera edición, España: PEARSON EDUCACIÓN, S.A. Madrid, 2007.p.4-6. [citado 23 junio 2018]. Disponible en: http://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=3933
29. Vaswani V. Fundamentos de PHP. [Internet]. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana; 2010.p.3-7.[citado 24 junio 2018] . Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3191866&query=php>
30. Ribes P. Manual de Javascript.[Internet]. Madrid: Editorial CEP, S.L.; 2011. [citado 6 octubre 2018] . Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3217353&query=javascript#>
31. Torres M. Normalización de base de datos.[Internet].Córdoba: El Cid Editor | apuntes; 2009. [citado 6 octubre 2018] . Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3182217&query=base+de+datos#>
32. Cobo A, Gómez P, Pérez D. PHP y MySQL: Tecnologías para el desarrollo de aplicaciones web. [Internet]. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 2005.p.339-341. [citado 24 junio 2018]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3173408&query=mysql>
33. Camps R , Casillas L , Costal D , Gibert M , Escofet M , Pérez O. Bases de datos: Software libre.[Internet]. Barcelona (España) : Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya, 2007.p.323-392.[citado 6 octubre 2018] . Disponible en: <http://libros.metabiblioteca.org/handle/001/264>

34. Petkovic D. Microsoft SQL Server 2008: manual de referencia.[Internet]. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana; 2010.[citado 6 octubre 2018] . Disponible: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3191823&query=sql+server#>
35. Linus N. Freedom and forking in open source software: the MariaDB story. [Internet]. Nordic Academy of Management; 2013.[citado 7 octubre 2018] . Disponible en:<http://hdl.handle.net/10138/42341>
36. Perles GJ. Administración y monitorización de los SGBD (UF1470). [Internet]. Madrid: IC Editorial; 2015.p.7-10. [citado 24 junio 2018]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4183993&query=sgbd#>
37. Hueso IL. Gestión de bases de datos (2a. ed.). [Internet]. Madrid: RA-MA Editorial; 2014p.241-249. [citado 24 junio 2018]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3228876&query=workbench>
38. Ferrer MJ. Implantación de aplicaciones Web. [Internet]. Madrid: RA-MA Editorial; 2014.p.60-62. [citado 24 junio 2018] . Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3229377&query=phpmyadmin>
39. Rider Soft LTD.[Internet].DBeaver Community Free Universal Database Tool.[aprox.2 pantallas].[citado 7 octubre 2018] . Disponible en: <https://dbeaver.io/docs/>
40. Casado IC. Entornos de desarrollo. [Internet]. Madrid: RA-MA Editorial; 2014.p.45-53. [citado 24 junio 2018]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3229487&query=entornos+de+desarrollo>

41. La Red MD. Sistemas operativos. [Internet]. Buenos Aires: El Cid Editor; 2004.p.3-21. [citado 24 junio 2018]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3159249&query=sistemas+operativos>
42. Carvajal F. Selección, instalación, configuración y administración de los servidores de transferencia de archivos: UF 1275.[Internet].Madrid: Editorial CEP, S.L.; 2017. [citado 8 octubre 2018]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5214071&query=servidores#>
43. Monte Galiano J. Implantar Scrum con éxito.[Internet].Barcelona: Editorial UOC; 2016.[citado 8 octubre 2018]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4795177&query=scrum#>
44. Díaz, Polo, Daynel. Definición de un proceso de desarrollo de software en un entorno universitario[Internet]. D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. CUJAE, 2011. [citado 3 julio 2018]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3202346>
45. Kimmel P. Manual de UML.[Internet]. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana; 2008.[citado 8 octubre 2018]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3191829&query=uml#>
46. Pita FS. y Pértegas DS. Investigación cuantitativa y cualitativa. [Internet]. Coruña (España): Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Complejo Hospitalario-Universitario Juan Canalejo.2002. [Actualización Actualizado 27 junio 2002; citado 25 junio 2018]. Disponible en: http://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti_cuali2.pdf
47. Toro JI. Método y conocimiento: metodología de la investigación: investigación cualitativa/investigación cuantitativa. [Internet]. Colombia:

Universidad Eafit. 2006. [citado 28 junio 2018]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=4Y-kHGjEjy0C>

48. Bravo SC, Redondo DM, editors. Sistemas interactivos y colaborativos en la Web. [Internet]. Cuenca: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha; 2005. [citado 28 junio 2018]. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4760481&query=sistemas+web>.
49. Corral de Franco YJ. Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. [Internet]. Vol 19. N° 33. Venezuela: editroial de la Universidad de Carabobo. 2009. [citado 29 junio 2018]. Disponible en: <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/1949>

Anexos

Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA

A continuación se muestra una serie de preguntas, con la finalidad de obtener información relevante para el desarrollo de esta investigación, por lo que se le pide ser honesto y veraz en sus respuestas. Cualquier duda consulte al encuestador. La encuesta es con fines educativos y sera totalmente anónima.

Instrucciones: marque la respuesta con una aspa (X) en la casilla SI o NO de acuerdo a la pregunta:

PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿Está satisfecho con el registro de huéspedes en el hospedaje?		
2. ¿Cree que el registro de huéspedes se realiza un poco lento?		
3. ¿Cree que podría mejorar el registro de huéspedes en el hospedaje?		
4. ¿Se siente satisfecho con las reservas actualmente en el hospedaje.?		
5. ¿Piensa que la forma realizar reservas en el hospedaje no son muy eficiente para usted como cliente?		
6. ¿Le seria mas fácil reservar una habitación si conociera que servicios ofrece el hospedaje?		
7. ¿Se sentiría mas cómodo(a) al realizar una reserva desde la comodidad de su hogar?		
8. ¿Si una pagina web en internet le brinda la suficiente información de los servicios del hospedaje, le sera mas fácil decidirse por una habitación?		
9. ¿Cree que lo registrarán de manera rápida en el hospedaje si este contara con un sistema informático de registro de huéspedes?		
10. ¿Se sentiría mas cómodo(a) al ver las características de cada habitación desde una pagina web?		

11. ¿Con una pagina web en internet que muestra toda la información del hospedaje logrará que usted este mejor atendido(a)?		
12. ¿Con una pagina web en internet cree que mas usuarios podrían beneficiarse por la información que se les ofrece.?		
13. ¿Piensa que un sistema informático de registro de huéspedes y de reservas lo beneficiara a usted como cliente del hospedaje?		

GRACIAS POR PARTICIPAR

Validación de Instrumentos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombre y Apellido : Jonathan Menis Farías
Profesión : Ingeniería de Sistemas
Grado Académico : Magister
Centro Trabajo : Udacad Católica
DNI : 43696322
CIP : 124367

2. RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN

Roman Concha, Elvis Yerel

3. IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Implementación de un sistema web de control de registro y reservas de huéspedes en el hospedaje Spondylus, Tumbes 2018.

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar un sistema web de control de registro y reservas de huéspedes en el hospedaje Spondylus, Tumbes 2018.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un análisis minucioso de la problemática encontrada en la entidad hotelera.
- Identificar y analizar la metodología de desarrollo para la implementación del sistema web.
- Analizar y utilizar un lenguaje de programación que se adapte a los requerimientos del sistema web.

- Diseñar interfaces intuitivas y amigables para un mejor acceso y navegación de la información en el sistema web.

5. JUICIO DE EXPERTO RESPECTO AL CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN

a. Considera que las dimensiones de las variables están inmersas en su contexto teórico, de forma:

Suficiente : _____ X _____
Medianamente suficiente : _____
Insuficiente : _____

b. Considera que los indicadores de las variables están inmersos en su contexto teórico, de forma:

Suficiente : _____
Medianamente suficiente : _____ X _____
Insuficiente : _____

c. Considera que los reactivos del Cuestionario miden los indicadores seleccionados por las variables de manera:

Suficiente : _____ X _____
Medianamente suficiente : _____
Insuficiente : _____

d. El instrumento diseñado mide las variables

Suficiente : _____ X _____
Medianamente suficiente : _____

Insuficiente : _____

e. El instrumento diseñado a su juicio es:

Valido : _____ *X* _____

No valido : _____

Observaciones: _____

[Handwritten Signature]
Jonathan Mateo Farias
ING. DE SISTEMAS
REG. N° 124367

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombre y Apellido : Gerónimo Segundo Saucedo Cabrera
Profesión : Ingeniero de Sistemas.
Grado Académico : Bachiller - Título Profesional.
Centro Trabajo : Udodch.
DNI : 00256852
CIP : 075450

2. RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN

Roman Concha, Elvis Yere!

3. IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Implementación de un sistema web de control de registro y reservas de huéspedes en el hospedaje Spondylus, Tumbes 2018.

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar un sistema web de control de registro y reservas de huéspedes en el hospedaje Spondylus, Tumbes 2018.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un análisis minucioso de la problemática encontrada en la entidad hotelera.
- Identificar y analizar la metodología de desarrollo para la implementación del sistema web.
- Analizar y utilizar un lenguaje de programación que se adapte a los requerimientos del sistema web.

- Diseñar interfaces intuitivas y amigables para un mejor acceso y navegación de la información en el sistema web.

5. JUICIO DE EXPERTO RESPECTO AL CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN

a. Considera que las dimensiones de las variables están inmersas en su contexto teórico, de forma:

Suficiente : _____ X _____

Medianamente suficiente : _____

Insuficiente : _____

b. Considera que los indicadores de las variables están inmersos en su contexto teórico, de forma:

Suficiente : _____ X _____

Medianamente suficiente : _____

Insuficiente : _____

c. Considera que los reactivos del Cuestionario miden los indicadores seleccionados por las variables de manera:

Suficiente : _____ X _____

Medianamente suficiente : _____

Insuficiente : _____

d. El instrumento diseñado mide las variables

Suficiente : _____ X _____

Medianamente suficiente : _____

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombre y Apellido : Rosita Elizabeth Yana Morala
Profesión : Ingeniera de Sistemas
Grado Académico : Bachiller - título profesional
Centro Trabajo : Merista
DNI : 44052829
CIP : 112069

2. RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN

Roman Concha, Elvis Yerel

3. IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Implementación de un sistema web de control de registro y reservas de huéspedes en el hospedaje Spondylus, Tumbes 2018.

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar un sistema web de control de registro y reservas de huéspedes en el hospedaje Spondylus, Tumbes 2018.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un análisis minucioso de la problemática encontrada en la entidad hotelera.
- Identificar y analizar la metodología de desarrollo para la implementación del sistema web.
- Analizar y utilizar un lenguaje de programación que se adapte a los requerimientos del sistema web.

- Diseñar interfaces intuitivas y amigables para un mejor acceso y navegación de la información en el sistema web.

5. JUICIO DE EXPERTO RESPECTO AL CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN

a. Considera que las dimensiones de las variables están inmersas en su contexto teórico, de forma:

Suficiente : X

Medianamente suficiente :

Insuficiente :

b. Considera que los indicadores de las variables están inmersos en su contexto teórico, de forma:

Suficiente : X

Medianamente suficiente :

Insuficiente :

c. Considera que los reactivos del Cuestionario miden los indicadores seleccionados por las variables de manera:

Suficiente : X

Medianamente suficiente :

Insuficiente :

d. El instrumento diseñado mide las variables

Suficiente : X

Medianamente suficiente :

Insuficiente : _____

e. El instrumento diseñado a su juicio es:

Valido : _____

No valido : _____

Observaciones: _____


Rosita E. Yovera Morales
ING. DE SISTEMAS
E. 01112000

Matriz de datos

Tabla de valoración

Opción	valor
Si	1
No	0

nx => encuestados

px => pregunta

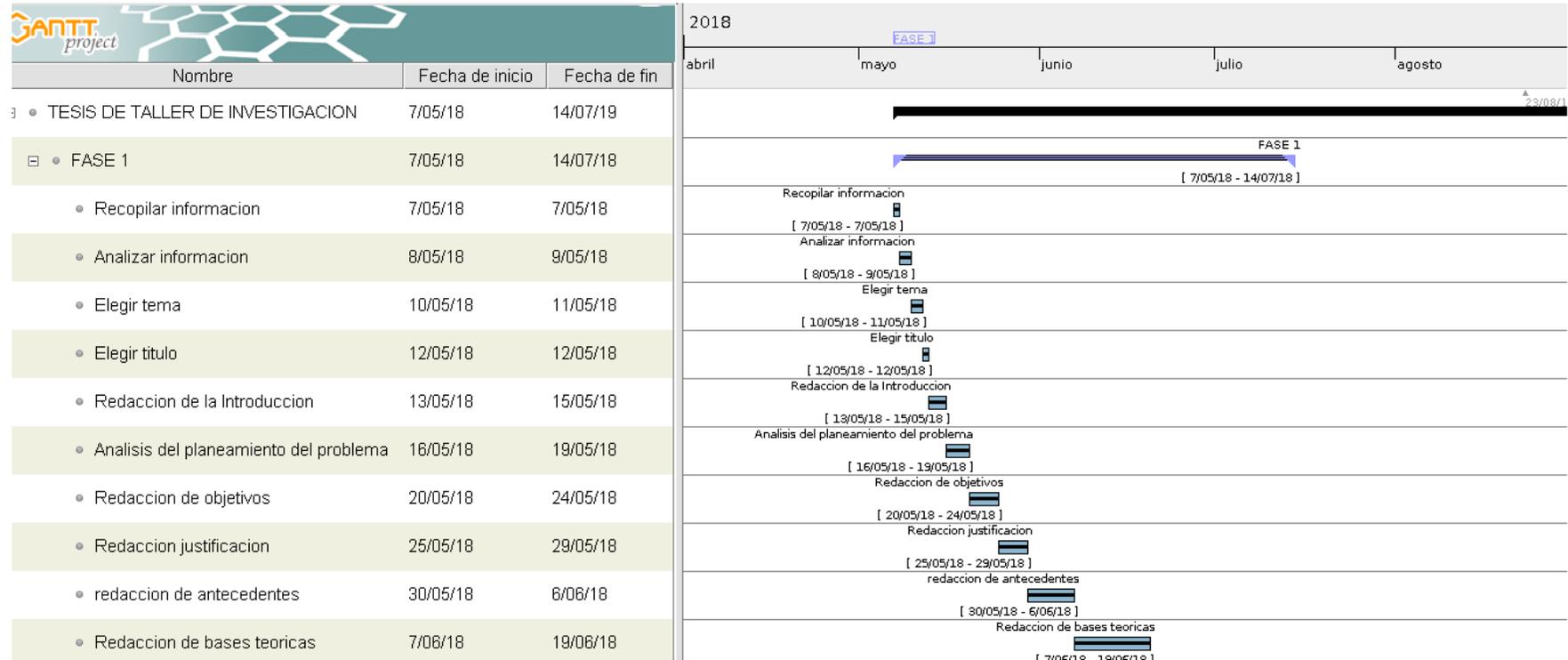
Encuestado (n)	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P3
n1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1
n2	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
n3	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
n4	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
n5	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
n6	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1
n7	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1
n8	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1
n9	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1
n10	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1
n11	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
n12	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
n13	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
n14	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1
n15	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1
n16	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
n17	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
n18	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1
n19	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1
n20	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1

n21	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
n22	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1
n23	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
n24	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1
n25	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
n26	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1
n27	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
n28	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1
n29	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
n30	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1

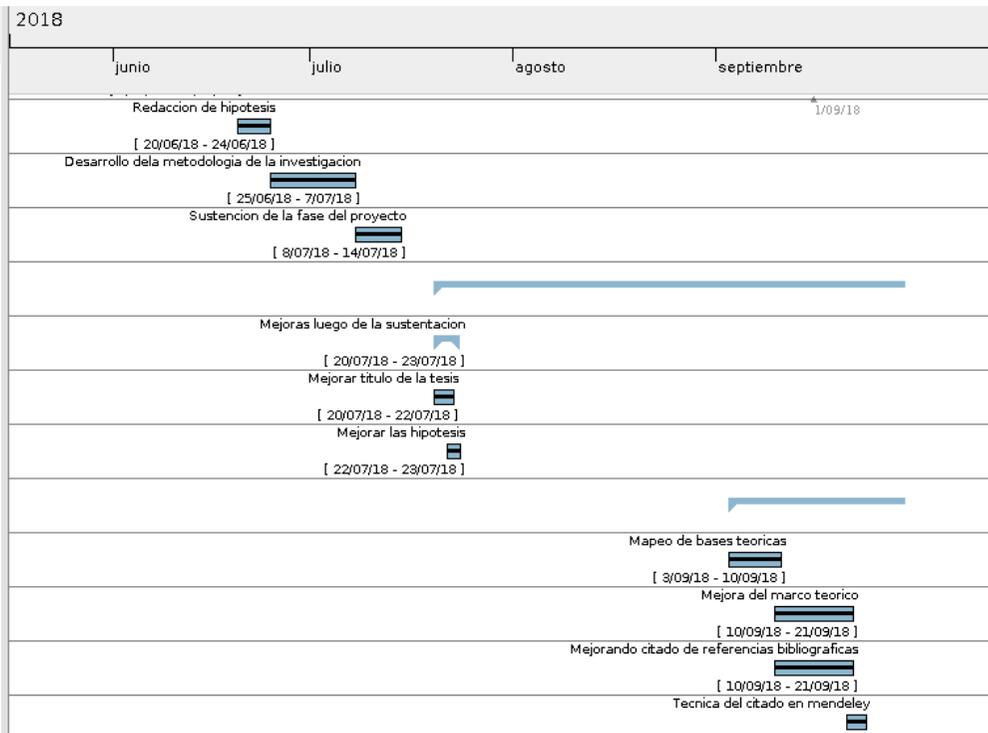
Presupuesto

Nro	Tarea	Costo total
1	Servicios de movilidad .	S/300.00
2	Servicios (Internet, teléfono, otros)	S/500.00
3	Cursos de programación para el desarrollo del software (Asesoría mediante la plataforma udemy)	S/490.00
4	Gastos en el desarrollo del Instrumento (copias, impresiones, lapiceros, otros)	S/50.00
	Total	S/1,340.00

Cronograma de Actividades

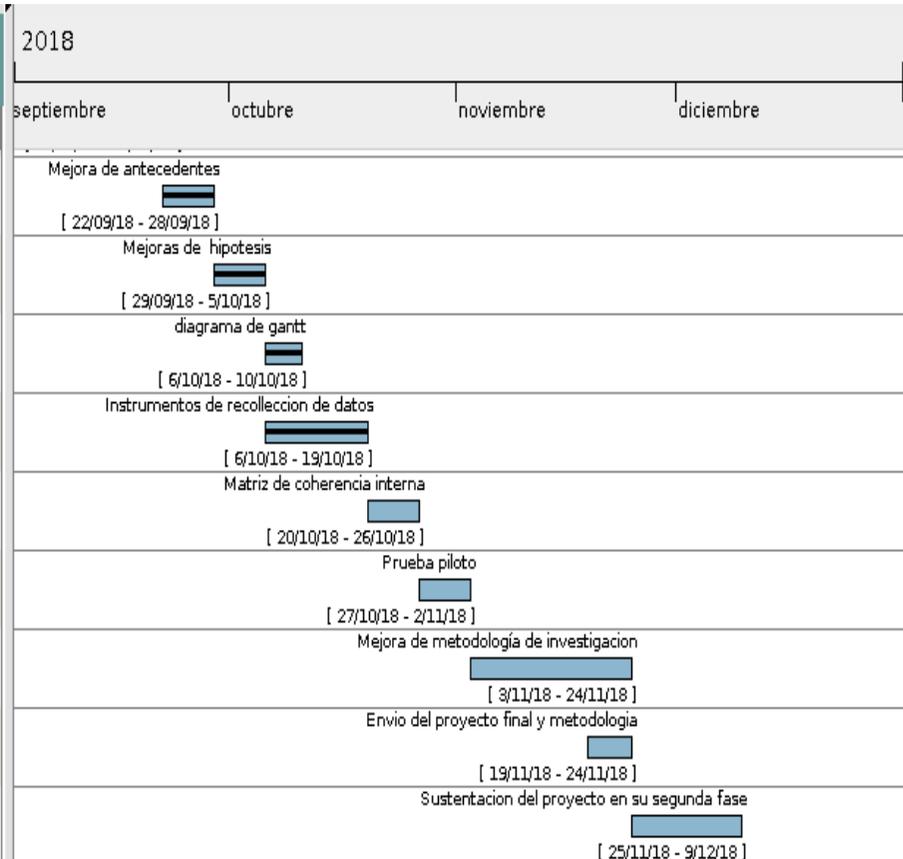


GANTT project		
Nombre	Fecha de inicio	Fecha de fin
• Redaccion de hipotesis	20/06/18	24/06/18
• Desarrollo dela metodologia de la inve...	25/06/18	7/07/18
• Sustencion de la fase del proyecto	8/07/18	14/07/18
☐ • FASE 2	20/07/18	9/12/18
☐ • Mejoras luego de la sustentacion	20/07/18	23/07/18
• Mejorar titulo de la tesis	20/07/18	22/07/18
• Mejorar las hipotesis	22/07/18	23/07/18
☐ • Aplicando mejoras con asesoria	3/09/18	9/12/18
• Mapeo de bases teoricas	3/09/18	10/09/18
• Mejora del marco teorico	10/09/18	21/09/18
• Mejorando citado de referencias bibli...	10/09/18	21/09/18
• Tecnica del citado en mendeley	21/09/18	23/09/18





Nombre	Fecha de inicio	Fecha de fin
• Mejora de antecedentes	22/09/18	28/09/18
• Mejoras de hipótesis	29/09/18	5/10/18
• diagrama de gantt	6/10/18	10/10/18
• Instrumentos de recolección de datos	6/10/18	19/10/18
• Matriz de coherencia interna	20/10/18	26/10/18
• Prueba piloto	27/10/18	2/11/18
• Mejora de metodología de investigación	3/11/18	24/11/18
• Envío del proyecto final y metodología	19/11/18	24/11/18
• Sustentación del proyecto en su segunda fase	25/11/18	9/12/18



☐ • FASE 3			FASE 3
	15/04/19	14/07/19	[15/04/19 - 14/07/19]
• Introduccion	15/04/19	21/04/19	Introduccion [15/04/19 - 21/04/19]
• Revision de la Literatura	22/04/19	19/05/19	Revision de la Literatura [22/04/19 - 19/05/19]
• Metodologia de la Investigacion	20/05/19	26/05/19	Metodologia de la Investigacion [20/05/19 - 26/05/19]
• Resultados de la Investigacion	3/06/19	16/06/19	Resultados de la Investigacion [3/06/19 - 16/06/19]
• Analisis de resultados conclusiones y r...	17/06/19	23/06/19	Analisis de resultados conclusiones y recomendaciones [17/06/19 - 23/06/19]
• Formulacion del pre-informe	24/06/19	30/06/19	Formulacion del pre-informe [24/06/19 - 30/06/19]
• Sustentacion del pre-informe	8/07/19	14/07/19	Sustentacion del pre-informe [8/07/19 - 14/07/19]