



FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA

TESIS

GESTIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO
MEDIANTE LA PLATAFORMA WEB PMS IBIZI EN
LA EMPRESA HOTELERA VEGA´S E.I.R.L. DE
ICA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

PRESENTADA POR

PEDRO JEFTE DE LA CRUZ GARCIA

ASESOR

MG. YUYDE CCENCHO ARELLANO

ICA, PERU FEBRERO 2019

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mis padres porque ellos han sido el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia, todo lo que hoy soy es gracias a ellos

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradezco a mis profesores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

Gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y por anhelar siempre lo mejor para mi vida, gracias también a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

RESUMEN

La presente tesis titulada “GESTIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO MEDIANTE LA PLATAFORMA WEB PMS IBIZI EN LA EMPRESA HOTELERA VEGA’S E.I.R.L. DE ICA” tiene como finalidad llevar a cabo una optimización de los procesos de alojamiento de los huéspedes en el hotel. Así mismo la optimización permitirá tener un mejor control de historial de las reservas y huéspedes, lo que repercute en un mejor control de todas sus operaciones y genera una satisfacción colectiva.

El Hotel Vega’s actualmente realiza sus operaciones de manera inadecuada, debido a un escaso conocimiento del programa excel, lo que ocasiona desorientación en la búsqueda de información registrada con anterioridad, de igual forma ciertos registros se realizan de manera manual lo que provoca una duplicidad de información lo cual ocasiona que no se cuente con un adecuado registro. Lo que ha ocasionado en los últimos años perjudicar las operaciones del proceso de alojamiento.

Para solucionar estos problemas detectados durante el análisis realizado se propuso la realización de la implantación de un sistema informático, capaz de solucionar y apoyar en cada una de las actividades; brindando distintas funcionalidades adicionales que ayudan a la optimización general del proceso de alojamiento. El sistema seleccionado es el iBizi un sistema de gestión de procesos hoteleros, con una plataforma en la nube que puede solucionar todas las dificultades detectadas y añadir nuevas competencias, para su implantación se trabajó mediante la metodología scrum, dicha metodología contribuyó al acercamiento constante con el cliente para saber las preferencias y validaciones de las adecuaciones realizadas.

Con la implantación del sistema informático se corroboró que el tiempo de demora de los registros se disminuyó considerablemente, así como también se pudo detectar que la satisfacción obtenido por parte de los huéspedes llego a aumentar en comparación con anterioridad a la implantación, concluyendo que se cumplieron los objetivos trazados en la presente tesis.

ABSTRACT

This thesis entitled "MANAGEMENT OF THE ACCOMMODATION PROCESS THROUGH THE WEB PLATFORM PMS IBIZI IN THE HOTEL COMPANY VEGA'S E.I.R.L. DE ICA "aims to carry out an optimization of the processes of lodging of the guests in the hotel. likewise, the optimization will allow to have a better control of the history of the reservations and guests, which impacts on a better control of all its operations and generates a collective satisfaction. ddsdsjose

The Hotel vega's currently performs its operations in an inadequate way, due to a poor knowledge of the excel program, which causes disorientation in the search of previously recorded information, in the same way certain records are made manually which causes a duplicity of information which causes that you do not have an adequate record. what has caused in recent years to damage the operations of the hosting process.

To solve these problems detected during the analysis carried out, the implementation of a computer system was proposed, capable of solving and supporting each of the activities; providing different additional functionalities that help the overall optimization of the hosting process. the selected system is the ibizi, a hotel process management system, with a cloud platform that can solve all the detected difficulties and add new competences, for its implementation it was worked through the scrum methodology, this methodology contributed to the constant approach with the client to know the preferences and validations of the adjustments made.

With the implementation of the computer system corroborated that the time of delay of the records was significantly reduced, as well as it could be detected that the satisfaction obtained by the guests came to increase compared to before the implementation, concluding that they were met the objectives outlined in this thesis.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la cantidad de empresas hoteleras en la región de Ica es inmensa, debido a la gran oferta que esto genera, el cliente puede elegir para sí la mejor opción. La elección de la empresa, en este rubro, está regida por la calidad del servicio recibido, esto hace imprescindible el enfocarse en brindar un servicio de calidad, que pueda satisfacer las necesidades de los huéspedes, quienes demandan mejoras en el servicio constantemente.

Es una realidad entonces que el uso de la tecnología, como apoyo en las actividades hoteleras, es de suma importancia. La inversión en esta es rentable a mediano y largo plazo, lo que trae como consecuencia la adquisición masiva de sistemas de información como base para el manejo de las operaciones de la empresa.

Los sistemas informáticos son una herramienta que permite controlar la información y optimizar las operaciones, en respuesta a esto, grandes reducciones de tiempo y recursos provocan un gran impacto en la calidad del servicio brindado, incrementando así la satisfacción del huésped.

El Hotel Vega's, actualmente, no cuenta con sistema de información alguno, esta carencia genera duplicidad de información, demoras en los registros y otros problemas que afectan de manera relevante su servicio.

El objetivo de la presente tesis es lograr la optimización del proceso de alojamiento, mediante la implantación del sistema Ibizi, el cual significará un gran apoyo a los empleados al realizar las operaciones de alojamiento.

Así, en el Primer Capítulo se hizo un análisis tanto externo como interno de la empresa, esto para saber cómo se encuentra, determinando así sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Además, se hizo un diagnóstico de la misma con la finalidad de identificar y analizar las áreas más importantes y críticas. En el Segundo Capítulo, el marco teórico, habla acerca del sustento del trabajo de investigación, los antecedentes de la metodología Scrum y el porqué es importante ponerlo en marcha dentro de la empresa. En el Tercer Capítulo se dio inicio y planificación del proyecto teniendo el apoyo de todo el equipo de trabajo, el cual estuvo involucrado directamente en el éxito del presente proyecto. En el Cuarto Capítulo se puso en ejecución todo lo planificado y aplicando la metodología Scrum, siempre apoyado del sistema de gestión hotelera Ibizi. Se realizó un monitoreo y control sobre lo que antes hemos ejecutado para evitar posibles errores o fallas. En el Quinto Capítulo se procedió al cierre del proyecto efectuando la entrega de los documentos previstos y especificados en el Acta de

Constitución, redactado en el Tercer Capítulo. En el Sexto Capítulo se evaluaron los resultados del antes y después de la implantación de la metodología Scrum y el sistema de gestión Hotelera Ibizi , para así conocer el éxito, en números, de nuestro proyecto. Finalmente, en el Séptimo Capítulo, se dio a conocer las conclusiones y recomendaciones acerca del presente proyecto, las cuales tuvieron gran impacto en la empresa.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACTO	v
INTRODUCCIÓN.....	vi
ÍNDICE PRINCIPAL	ixx
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FORMATOS DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii

ÍNDICE PRINCIPAL

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN	1
1.1. Datos generales de la Institución:	2
1.1.1. Nombre de la Institución	2
1.1.2. Rubro o giro del Negocio	2
1.1.3. Breve Historia	2
1.1.4. Organigrama Actual	3
1.1.5. Síntesis de las Áreas Funcionales	3
1.1.6. Descripción general del proceso de alojamiento	4
1.2. Fines de la Organización:	5
1.2.1. Visión	5
1.2.2. Misión	5
1.2.3. Valores	5
1.2.4. Objetivos estratégicos	5
1.2.5. Unidades estratégicas del negocio	6
1.3. Análisis externo	6
1.3.1. Análisis del entorno general	6
1.3.2. Análisis del entorno competitivo	11
1.3.3. Análisis de la posición competitiva - Factores claves de éxito	13
1.4. Análisis Interno	14
1.4.1. Recursos y capacidades	14
1.4.2. Análisis de la cadena de valor	16
1.5. Análisis Estratégico	18
1.5.1. Análisis FODA	18
1.5.2. Matriz FODA	19
1.6. Descripción de la problemática del proceso de alojamiento	20
1.6.1. Problemática:	20
1.6.2. Objetivos	21
1.7. Resultados esperados	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO	23
2.1. Marco teórico del Negocio	24
2.1.1. Empresa Hotelera	24
2.1.2. Características de la empresa hotelera	25
2.1.3. Calidad del servicio:	27
2.1.4. Habitaciones:	27
2.1.5. Clases de Habitaciones:	28
2.2. Marco teórico del proyecto	29
2.2.1. Gestión del Proyecto	31

2.2.2. Ingeniería del Proyecto.....	47
2.2.3. Soporte del Proyecto	58
CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	64
3.1. Gestión de Proyecto.....	65
3.1.1. Iniciación	65
3.1.2. Planificación	69
3.2. Ingeniería de Proyecto	84
3.3. Soporte del proyecto.....	96
CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO	103
4.1. Gestión del proyecto	104
4.1.1. Ejecución.....	104
4.1.2. Seguimiento y Control	107
4.2. Ingeniería del proyecto:	108
4.2.1. Fase 3 - Implementación:	108
4.2.2. Fase 4 – Revisión y retrospectiva:	113
4.2.3. Fase 5 – Lanzamiento:	114
4.3. Soporte del proyecto.....	115
4.3.1. Recolección de información anterior a la implantación	115
4.3.2. Recolección de información posterior a la implantación.....	120
CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO.....	125
5.1. Cierre.....	126
5.1.1. Lecciones aprendidas.....	126
5.2. Ingeniería del proyecto	129
5.2.1. Lecciones aprendidas	129
5.3. Soporte del proyecto.....	129
5.3.1. Lecciones aprendidas	129
CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS	130
6.1. Indicadores claves de éxito del proyecto	131
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	140
7.1. Conclusiones.....	141
7.2. Recomendaciones.....	142
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	143
A. Términos del proyecto de investigación.....	144
BIBLIOGRAFÍA.....	146

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01: Ubicación del Hotel Vega's	2
GRÁFICO N° 02 Organigrama De La Empresa	3
GRÁFICO N° 03 Pbi De Ica por Actividades Económicas.....	7
GRÁFICO N° 04 Población con Acceso a Internet.....	8
GRÁFICO N° 05 Población de 15 y mas años víctima de algún hecho delictivo	9
GRÁFICO N° 06 Población de 15 y mas años victima por tipo de hecho delictivo	10
GRÁFICO N° 07 La cadena de valor	16
GRÁFICO N° 08 Clasificación De Establecimientos De Alojamiento.....	24
GRÁFICO N° 09 Grupo De Procesos De Proyectos	31
GRÁFICO N° 10 Las 10 áreas del conocimiento	33
GRÁFICO N° 11 Ciclo de la Metodología Scrum	47
GRÁFICO N° 12 Fases de Scrum.....	50
GRÁFICO N° 13 Logo De Ibizi.....	52
GRÁFICO N° 14 Programa De Gestión Para Hoteles Pms En La Nube Ibizi	52
GRÁFICO N° 15 Precios De Programa De Gestión De Hotel	56
GRÁFICO N° 16 EDT Actualizado	106
GRÁFICO N° 17 Configuración Preliminar -Formato De Moneda	108
GRÁFICO N° 18 Configuración Preliminar . Otros Ajustes.....	109
GRÁFICO N° 19 Configuración De Habitación	109
GRÁFICO N° 20 Tipo De Habitación	110
GRÁFICO N° 21 Estados De Habitación	110
GRÁFICO N° 22 Configuración De Agregar Servicios	111
GRÁFICO N° 23 Configuración De Tipos De Servicios.....	111
GRÁFICO N° 24 Configuración de Estado De Reserva	112
GRÁFICO N° 25 Configuración de ajustes de facturación	112
GRÁFICO N° 26 Ficha 1 Anterior a la Implantación.....	115
GRÁFICO N° 27 Cuadro Resumen De Ficha 1 Anterior a la Implantación.....	115
GRÁFICO N° 28 Ficha 2 Anterior a la Implantación.....	116
GRÁFICO N° 29 Cuadro Resumen de Ficha 2 Anterior a la Implantación	116
GRÁFICO N° 30 Ficha 3 Anterior a la Implantación.....	117
GRÁFICO N° 31 Cuadro Resumen de Ficha 3 Anterior a la Implantación	117
GRÁFICO N° 32 Ficha 4 Anterior a la Implantación.....	118
GRÁFICO N° 33 Cuadro Resumen de Ficha 4 Anterior a la Implantación	118
GRÁFICO N° 34 Cuadro Resumen de Ficha 5 Anterior a la Implantación	119
GRÁFICO N° 35 Cuadro Resumen de Ficha 6 Anterior a la Implantación	119
GRÁFICO N° 36 Ficha1 Posterior a la Implantación.....	120
GRÁFICO N° 37 Cuadro Resumen de Ficha 1 Posterior a la Implantación	120

GRÁFICO N° 38 Ficha 2 Posterior a la Implantación	121
GRÁFICO N° 39 Cuadro Resumen de Ficha 2 Posterior a la Implantación.....	121
GRÁFICO N° 40 Ficha 3 Posterior a la Implantación	122
GRÁFICO N° 41 Cuadro Resumen de Ficha 3 Posterior a la Implantación	122
GRÁFICO N° 42 Ficha 4 Posterior a la Implantación	123
GRÁFICO N° 43 Cuadro Resumen de Ficha 4 Posterior a la Implantación	123
GRÁFICO N° 44 Cuadro Resumen de Ficha 5 Posterior a la Implantación	123
GRÁFICO N° 45 Cuadro Resumen de Ficha 6 Posterior a la Implantación	124
GRÁFICO N° 46 Cuadro Resumen de Ficha 1 Anterior	131
GRÁFICO N° 47 Cuadro Resumen de Ficha 1 Posterior	131
GRÁFICO N° 48 Comparación De Resultados Ficha 1.....	132
GRÁFICO N° 49 Cuadro Resumen de Ficha 2 Anterior	132
GRÁFICO N° 50 Cuadro Resumen de Ficha 2 Posterior	133
GRÁFICO N° 51 Comparación De Resultados Ficha 2.....	133
GRÁFICO N° 52 Cuadro Resumen de Ficha 3 Anterior	134
GRÁFICO N° 53 Cuadro Resumen de Ficha 3 Posterior	134
GRÁFICO N° 54 Comparación De Resultados Ficha 2.....	135
GRÁFICO N° 55 Cuadro Resumen de Ficha 4 Anterior	135
GRÁFICO N° 56 Cuadro Resumen de Ficha 4 Posterior	136
GRÁFICO N° 57 Comparación De Resultados Ficha 4.....	136
GRÁFICO N° 58 Cuadro Resumen de Ficha 5 Anterior	137
GRÁFICO N° 59 Cuadro Resumen de Ficha 5 Posterior	137
GRÁFICO N° 60 Comparación De Resultados ficha 5.....	138
GRÁFICO N° 61 Cuadro Resumen de Ficha 6 Anterior	138
GRÁFICO N° 62 Cuadro Resumen de Ficha 6 Posterior	139
GRÁFICO N° 63 Comparación De Resultados Ficha 6.....	139

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01 Arribo De Turistas A Establecimientos De Hospedajes 2017	10
TABLA N° 02 Comparación De Empresas	13
TABLA N° 03 Matriz FODA.....	19
TABLA N° 04 Las Metodologías de Implantación	29
TABLA N° 05 Gestión De Integración Del Proyecto	33
TABLA N° 06 Gestión Del Alcance Del Proyecto	35
TABLA N° 07 Gestión Del Tiempo Del Proyecto.....	37
TABLA N° 08 Gestión De Los Costos Del Proyecto.....	39
TABLA N° 09 Gestión De La Calidad Del Proyecto	40
TABLA N° 10 Gestión De Los Recursos Humanos Del Proyecto.....	41
TABLA N° 11 Gestión De Las Comunicaciones Del Proyecto.....	42
TABLA N° 12 Gestión De Los Riesgos Del Proyecto	43
TABLA N° 13 Gestión De las Adquisiciones Del Proyecto	44
TABLA N° 14 Gestión De Los Interesados Del Proyecto	46
TABLA N° 15 Cronograma De Hitos Del Proyecto	67
TABLA N° 16 Presupuesto Del Proyecto	68
TABLA N° 17 Plan De Integración Del Proyecto	69
TABLA N° 18 Lista De Entregables	70
TABLA N° 19 Lista De Paquetes De Trabajo	72
TABLA N° 20 Diccionario De la EDT.....	73
TABLA N° 21 Estimación De Tiempo por Actividades.....	76
TABLA N° 22 Lista De Hitos Del Proyecto	77
TABLA N° 23 Presupuesto Del Proyecto	78
TABLA N° 24 Criterios para Supervisar Los Resultados	79
TABLA N° 25 Criterios Para el Seguimiento De Actividades.....	79
TABLA N° 26 Lista De Riesgos Identificados.....	82
TABLA N° 27 Plan De acción Ante los Riesgos Identificados	83
TABLA N° 28 Equipo Scrum Identificado	85
TABLA N° 29 Lista De Pendientes.....	86
TABLA N° 30 Lista De Pendientes Priorizada.....	87
TABLA N° 31 Lista De Historia De Usuarios.....	89
TABLA N° 32 Lista De Pendientes Sprint	94
TABLA N° 33 Ficha De Recolección De Datos N° 1	96
TABLA N° 34 Ficha De Recolección De Datos N°2	97
TABLA N° 35 Ficha De Recolección De Datos N°3	99
TABLA N° 36 Ficha De Recolección De Datos N°4	100
TABLA N° 37 Ficha De Recolección De Datos N°5	101

TABLA N° 38 Ficha De Recolección De Datos N°5	102
TABLA N° 39 Fechas De Actividades Actualizadas	104
TABLA N° 40 Presupuesto Actualizado	105
TABLA N° 41 Lista De Prueba y Validación De Sprint	113
TABLA N° 42 Calificación De Product Backlog	113
TABLA N° 43 Envio De Entregables	114

ÍNDICE DE FORMATOS DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO

FORMATO 1: Acta De Constitución Del Proyecto.....	150
FORMATO 2: Presentación De Lanzamiento Del Proyecto	154
FORMATO 3: Identificación De Los Interesados.....	155
FORMATO 4: Plan De Gestión del Proyecto	156
FORMATO 5: Plan De Gestión De Alcance	157
FORMATO 6: Requerimientos.....	158
FORMATO 7: Estructura De Desglose De Trabajo	160
FORMATO 8: Diccionario De la Estructura De Desglose De Trabajo	161
FORMATO 9: Organigrama Del Proyecto	164
FORMATO 10: Entregables Del proyecto	165
FORMATO 11: Hitos Del Proyecto	166
FORMATO 12: Cuadro De Responsabilidades De las Tareas.....	167
FORMATO 13: Cronograma De Actividades.....	168
FORMATO 14: Línea De Base.....	169
FORMATO 15: Identificación De Recursos.....	170
FORMATO 16: Plan de Gestión Para Costos.....	175
FORMATO 17: Cuadro De Costos.....	177
FORMATO 18: Presupuesto	177
FORMATO 19: Organización.....	178
FORMATO 20: Matriz De Asignación De Responsabilidades	179
FORMATO 21: Plan De Gestión Del Personal.....	181
FORMATO 22: Directorio De Stakeholders.....	182
FORMATO 23: Plan De Comunicaciones	183
FORMATO 24: Gestión De Riesgos	184
FORMATO 25: Identificación y Evaluación Cualitativa De Los Riesgos	185
FORMATO 26: Plan De Adquisiciones	187
FORMATO 27: Planificación De La Calidad.....	188
FORMATO 28: Identificación De Estándares y Métricas.....	189
FORMATO 29: Diseño De Formatos De Aseguramiento De La Calidad.....	190
FORMATO 30: Acta De Aceptación De Entregables	192
FORMATO 31: Acta De Reunión De Equipo Interno.....	193
FORMATO 32: Solicitud De Cambio.....	194
FORMATO 33: Ejecución	195
FORMATO 34: Capacitación Del Equipo Interno	196
FORMATO 35: Constancia De Recepción De Entregables.....	197
FORMATO 36: Lecciones Aprendidas	198
FORMATO 37: Acta De Reunión De Cierre	201

FORMATO 38:Diagrama Del Proceso (ASIS).....	203
FORMATO 39: Diagrama Del Proceso (TOBE)	204
FORMATO 40: Gestion De La Configuración	205
FORMATO 41: Aseguramiento De La Calidad.....	206
FORMATO 42: Métricas y evaluación del Desempeño	207

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 01 Actores del negocio	209
ANEXO N° 02 Casos De Uso Del Negocio.....	210
ANEXO N° 03 Caso De Uso De Alojamiento	211
ANEXO N° 04 Diagrama De Actividades De Reserva	212
ANEXO N° 05 Diagrama De Actividades De Entrada (CHECK-IN)	213
ANEXO N° 06 Diagrama De Actividades De Entrada (CHECK-OUT)	214
ANEXO N° 07 Actores Del Sistema.....	215
ANEXO N° 08 Caso De Uso Del Sistema	216
ANEXO N° 09 Caso De Uso De Inicio De Sesión Al Sistema Ibizí.....	217
ANEXO N° 10 Caso De Uso De Reserva.....	218
ANEXO N° 11 Caso De Entrada (CHECK -IN) De Huéspedes.....	219
ANEXO N° 12 Diagrama De Secuencias De Inicio Sesión Al PMS IBIZI.....	220
ANEXO N° 13 Diagrama De Secuencias De Reservas.....	221
ANEXO N° 14 Diagrama De Secuencias De Entrada (CHECK-IN) Huéspedes	222
ANEXO N° 15 Diagrama De Proceso De Alojamiento (ASIS)	223
ANEXO N° 16 Diagrama De Causa y Efecto	224
ANEXO N° 17 Ficha N°1.....	225
ANEXO N° 18 Ficha N°2.....	226
ANEXO N° 19 Ficha N°3.....	227
ANEXO N° 20 Ficha N°4.....	228
ANEXO N° 21 Ficha N°5.....	229
ANEXO N° 22 Ficha N°6.....	230

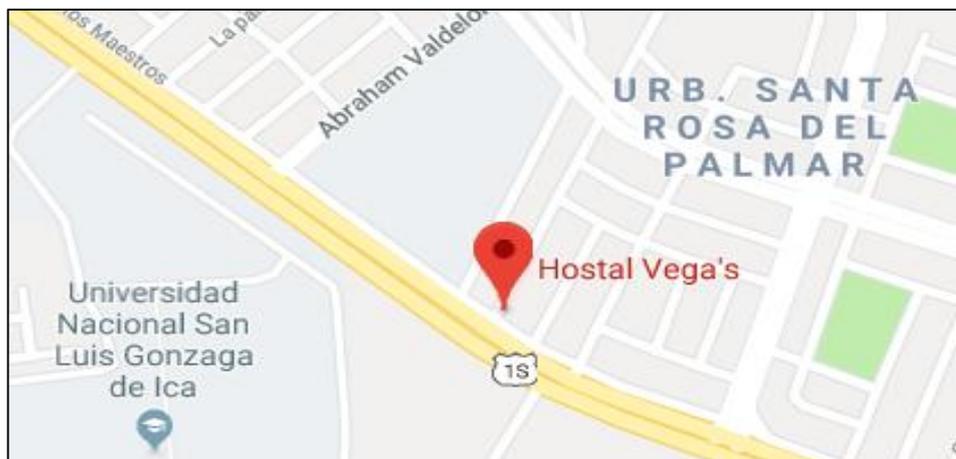
CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. Datos generales de la Institución:

1.1.1. Nombre de la Institución

Inversiones Turísticas Hotel Vega's E.I.R.L.

**GRÁFICO N° 01:
UBICACIÓN DE HOTEL VEGA'S**



Fuente: Google Maps.

Como se aprecia, la empresa está ubicada en Via Mz. X Lt. 1 - Urb. Santa Rosa Del Palmar - Ica.

1.1.2. Rubro o giro del Negocio

Hotelería.

1.1.3. Breve Historia

La empresa hotelera VEGA'S E.I.R.L, es una empresa la cual consiste en la prestación de servicios ligados al alojamiento y la alimentación esporádicos, muy usualmente ligados al turismo. Inició sus actividades el 24 de junio del 2004 en la ciudad de Ica, teniendo como Gerente General al Sr. Miranda Cusi Jesús el cual estudio en la Universidad San Luis Gonzaga donde se formó como una persona con grandes capacidades de planeación, organización, dirección y control formándose así como un líder capaz y competente.

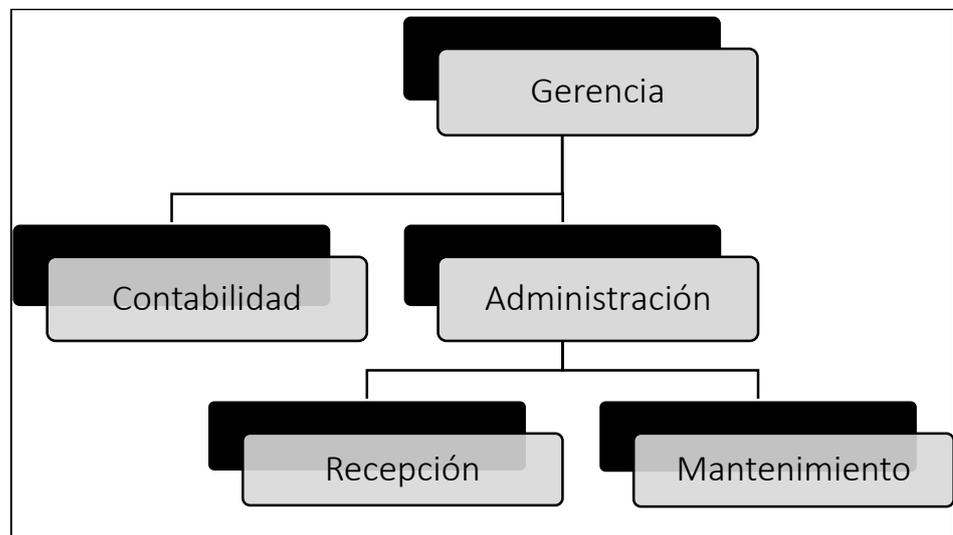
El Sr. Miranda Cusi Jesús tuvo la idea de una empresa hotelera ya que un amigo suyo que tenía un hotel le comentó que el negocio con el que contaba le estaba yendo bien y le resultaba muy lucrativo es por eso saliendo de la universidad se planteó el objetivo de tener su propio hotel,

su amigo lo fue orientándolo a él como es que comenzó el todo el tema del hotel, el Sr. Miranda Cusi Jesús en primer momento quería ir a Lima a cumplir esa meta pero en el camino surgieron diversos factores el cual lo impidió viajar a Lima es por eso que decidió tener su hotel en la ciudad de Ica específicamente en Vía Mz. X Lt. 1 - Urb. Santa Rosa Del Palmar - Ica, y es ahí donde empezó su empresa hotelera VEGA´S E.I.R.L el cual brinda un gran servicio de alta calidad a todos sus huéspedes, en primera instancia tuvo diversas dificultades las cuales se superaron con el paso del tiempo con gran esfuerzo por parte de todos los empleados y teniendo como plan ser uno de los mejores hoteles de la ciudad de Ica reconocido por su buen servicio y con miras a expandirse.

1.1.4. Organigrama Actual

El Hotel Vega´s no contempla su organigrama en algún documento propio de la empresa por lo cual por medio de una entrevista al personal se pudo realizar un esquema a partir de la información recolectada, de esta manera se logró diagramar el esquema de organigrama con el que cuenta la empresa.

GRÁFICO N° 02
ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



1.1.5. Síntesis de las Áreas Funcionales

Debido a las entrevistas realizadas al personal encargado de cada área se pudo obtener información sobre sus funciones y actividades de cada área funcional.

a) Administración:

Es la encargada de llevar a cabo las actividades de control y comprobar que todas las áreas estén trabajando adecuadamente, así como también solicitar los informes pertinentes para tener un mejor control de las actividades que se estén realizando y comprobar los ingresos y egresos para derivarlo a contabilidad.

b) Recepción:

Esta área es la encargada de la recepción y atención al cliente, está a cargo del recepcionista, quien realiza las actividades de alojamiento, responder consultas, realizar la atención a los clientes, registra la salida de los clientes, recepciona el pago, elabora los comprobantes de pago, así mismo realiza los reportes diarios o requeridos por el administrador.

1.1.6. Descripción general del proceso de alojamiento

El proceso de alojamiento comienza con la llegada del cliente el cual puede haber realizado la reservación con anticipación por medio de llamada, en el cual el cliente llama e indica la fecha de llegada y los días que se alojará así como el tipo de habitación que desea; el otro caso es cuando el cliente llega sin previa reserva en ese caso al momento de llegar, el personal de recepción le solicitará sus datos personal para agregarlo a la hoja excel, luego de esto solicita los días que se alojará y el tipo de habitación que quiere, una vez registrado la reserva en la hoja de excel, luego se procederá indicar su habitación para su estadía.

Posterior a esta reserva durante la salida del cliente del hotel se procede a evaluar los días que ha estado y se verifica si estuvo los días registrados o si se pasó de la fecha que indicó como salida, una vez verificado estos puntos se procede a mencionarle el total del pago que debería efectuar el cliente, solicitando a su vez si desea boleta o factura, luego de recepcionar el pago, el personal de mantenimiento se encarga de realizar las actividades pertinentes para la limpieza de la habitación, cada día el encargado de recepción realiza un reporte de los alojamientos del día, así como la salida de los clientes del día, estos reportes son derivados al administrador para la realización del control.

1.2. Fines de la Organización:

El Hotel Vega's E.I.R.L. no cuenta con los fines de la organización indicados en algún documento. Pero por medio de las entrevistas realizadas se obtuvo información sobre los fines que persigue la empresa, estos fines son los siguientes:

1.2.1. Visión

Cumplir con las expectativas de todos nuestros huéspedes siendo una empresa segura y comprometida para que se lleven un grato de recuerdo durante su estancia, reconocido por la calidad de nuestro servicio.

1.2.2. Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros huéspedes brindándoles un servicio de alta calidad con un trato cercano y amigable durante su estadía en el hotel.

1.2.3. Valores

- A.** Responsabilidad, Que cada colaborador cumpla con las labores designadas de la mejor manera.
- B.** Trabajo en equipo, Compartimos un propósito común, nos respetamos, colaboramos y necesitamos mutuamente, con el objetivo de lograr resultados de calidad en forma colectiva, siendo productivos, participativos y creativos.
- C.** Calidez, Garantizar un trato amable, entregando nuestra mejor actitud para hacer sentir al otro bienvenido y estimado.
- D.** Calidad, Prestamos atención a los requerimientos de cada huésped y servimos con amabilidad.
- E.** Lealtad, Fidelidad y compromiso al cliente, a la empresa y a los colaboradores.

1.2.4. Objetivos estratégicos

- A.** Alcanzar un inventario de habitaciones que garantice satisfacer los niveles de demanda proyectada.

- B.** Optimizar los costes minimizando el impacto sobre la experiencia del cliente.
- C.** Brindar el mejor servicio a nuestros clientes en cuanto a atención y comodidad en nuestras habitaciones.
- D.** Ser un destino para reuniones sociales que cuente con los servicios necesarios para la satisfacción de los clientes.
- E.** Elevar cualitativamente el nivel de seguridad y protección del hotel.

1.2.5. Unidades estratégicas del negocio

Las unidades estratégicas en el caso de la empresa hotelera Vega's podemos indicar como aquellos servicios que se les brindará a los huéspedes o potenciales huéspedes, entre ellos tenemos:

- a) Alojamiento:** Esta unidad está encargada de la realización de las actividades de alojamiento de huéspedes en el hotel, desde su recepción hasta la salida y con esto lograr durante su alojamiento cumplir con las expectativas del cliente, logrando así la satisfacción planeada.
- b) Venta:** Esta unidad está encargada de la venta de golosinas, bebidas, galletas, y productos variados que el huésped puede adquirir. Esta unidad tiene su propia estrategia muy aparte de la unidad de alojamiento con lo cual es un ingreso

1.3. Análisis externo

1.3.1. Análisis del entorno general

A. Factores económicos

1) Actividad Económica Hotelera:

En la región de Ica, debido a ser un lugar con muchos atractivos turísticos, los turistas tanto extranjeros como nacionales son muy concurrentes, la actividad hotelera es una de las que destaca en la región de Ica sin embargo esta actividad es importante para el PBI nacional ya que aporta una suma considerada dentro de este.

GRÁFICO N° 03
PBI DE ICA POR ACTIVIDADES ECONÓMICAS

Actividades	2014	2015	2016P/	2017E/
Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura	2.420.625	2.714.346	3.049.582	3.269.357
Pesca y Acuicultura	207.506	488.165	204.646	333.858
Extracción de Petróleo, Gas y Minerales	2.365.834	1.888.689	2.053.977	2.786.196
Manufactura	4.049.478	4.826.974	4.355.334	4.574.168
Electricidad, Gas y Agua	271.896	307.591	481.603	528.087
Construcción	2.267.208	2.483.182	2.445.373	2.775.072
Comercio	1.692.797	1.819.282	1.948.192	2.003.704
Transporte, Almacen., Correo y Mensajería	1.261.346	1.573.425	1.697.295	1.741.550
Alojamiento y Restaurantes	360.611	392.703	432.841	464.948
Telecom. y Otros Serv. de Información	224.471	232.915	250.618	287.919
Administración Pública y Defensa	672.334	700.673	748.225	792.257
Otros Servicios	2.793.338	3.062.578	3.293.131	3.551.847
Valor Agregado Bruto	18.587.444	20.490.523	20.960.817	23.108.963

Fuente: encuesta de INEI 2017

La actividad hotelera ha incrementado en los últimos años ya que se puede observar que el monto al PBI a incrementado año tras año (2016: 432, 841) (2017: 464, 948).

Estas cifras favorecen enormemente a la empresa hotelera porque demuestra con cifras el incremento de la actividad hotelera en la región, así mismo esto permite que se tome en cuenta los ingresos generados por dicha actividad para la puesta en marcha de estrategias de marketing.

B. Factores tecnológicos

1) Plataformas Web:

Las plataformas o sistemas web hoy en día están sirviendo de un gran apoyo para las empresas de hotelería ya que están siendo diseñadas para la gestión de todas las actividades hoteleras, lo cual permite un gran flujo de información en corto tiempo, permitiendo de esta manera contar con un control de actividades eficiente y en menor tiempo.

Entre las plataformas o sistemas dedicados a la gestión hotelera podemos nombrar: Cloudbeds, Siteminder, PMS iBizi entre otros.

La proliferación del uso del internet también es un factor determinante ya que permite el acceso a distintas páginas web que permiten una mayor información sobre los hoteles, lo que permite a los clientes tener una mejor decisión

GRÁFICO N° 04
POBLACIÓN CON ACCESO A INTERNET

AÑO	ICA	TOTAL NACIONAL
2011	16,7	16,4
2012	20,4	20,2
2013	23,2	22,1
2014	25,2	23,5
2015	26,7	23,2

Fuente: INEI 2016 encuesta nacional

C. Factores políticos

1) La Ley N° 29408, Ley General de Turismo

Establece el marco legal para el desarrollo y la regulación de la actividad turística, asimismo dispone en su artículo 5 que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo tiene entre sus funciones el "...promover la formulación de normas, entre otros temas, sobre seguridad integral de los turistas."¹

La modificación o derogación de esta ley traería graves consecuencias para el sector del turismo, debido a que, es un factor clave contar con una ley que respalde y promueva el turismo en todo el Perú, su derogación podría perjudicar el ámbito del turismo, ya que se manifestaría mediante la disminución del movimiento turístico.

D. Factores sociales

1) Inseguridad en la región de Ica:

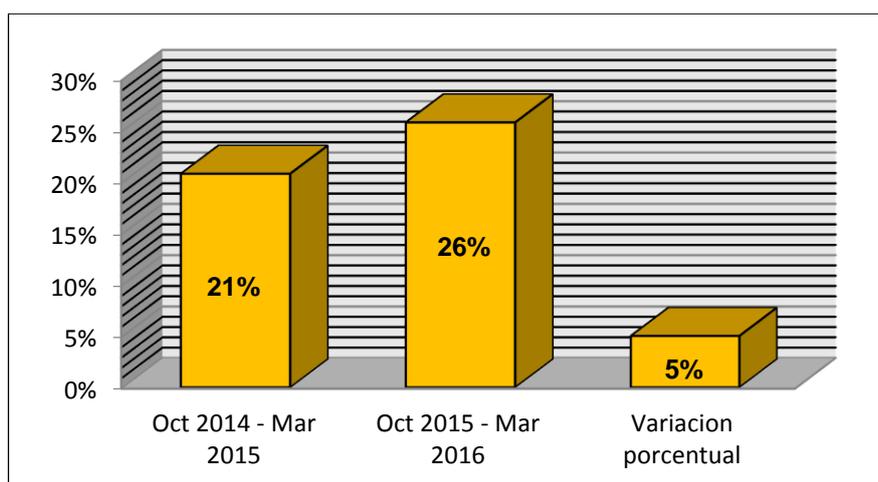
La inseguridad es un factor determinante que perjudica el turismo directamente, debido a que en la región de Ica este índice está incrementando cada vez más, logrando así de esta manera colocar a Ica como una región peligrosa, hecho que los turistas toman en cuenta a la hora de elegir sus destinos, provocando que ellos decidan no considerar a Ica como región destino

¹ Congreso de la Republica. **Ley general de turismo – Ley N° 29408.**

“Un estudio del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) revela que el 29,9% de la población iqueña han sido víctimas de la delincuencia este año...”², de los cuales los delitos con mayor incidencia son de robo, asalto y la de extorsiones o amenazas, la gran mayoría de estas acciones son cometidas contra empresas, negocios, personas; de las cuales en un numero considerado son turistas estafados o asaltados.

Podemos visualizar en el gráfico N° 5 que la región de Ica ha logrado un incrementado del 5% en los índices de víctima de algún delito en el periodo 2015 – 2016 lo cual es un reflejo de la inseguridad que se vive en la región.

GRÁFICO N° 5
POBLACIÓN DE 15 Y MÁS AÑOS DE EDAD, VÍCTIMA DE ALGÚN HECHO DELICTIVO



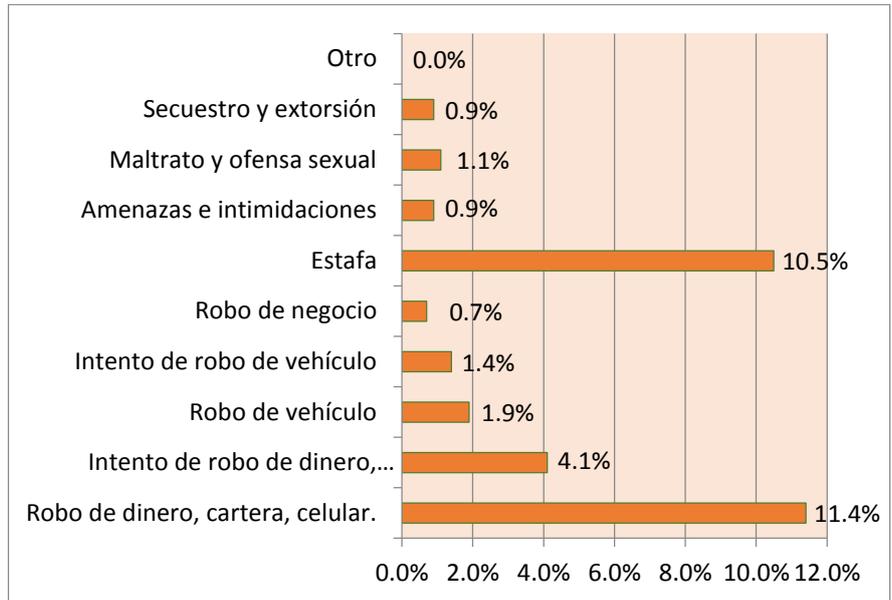
Fuente: INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática), Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (2014 – 2016), 2016.

Podemos visualizar en el gráfico N° 6 que en la región de Ica se cometen comúnmente los delitos de robo de dinero con un 11,4% y el de la estafa con un 10,5 %. Esto es grave para el turismo porque representa una mala imagen frente a aquellas personas con entusiasmo de visitar Ica

Esto repercute enormemente en los servicios de alojamiento como la de la empresa Hotelera Vega's que se vería afectada por la decreciente visita de turistas.

² Rosales Vargas, José. El reto en Ica: falta de agua, inseguridad y corrupción. En: <http://elcomercio.pe/peru/ica/reto-ica-falta-agua-inseguridad-corrupcion-358565>. 2014.

GRÁFICO N° 6
POBLACIÓN DE 15 Y MÁS AÑOS DE EDAD VÍCTIMA, POR TIPO DE
HECHO DELICTIVO



Fuente: INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática), Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (2015-2016), 2016.

E. Factores demográficos

1) Arribo de turistas a hoteles:

En los últimos años los viajes de turistas tanto nacionales y extranjeros al interior del país ha incrementado esto resulta beneficioso para las empresas que ofrecen servicio de hotelería.

TABLA N° 01
ARRIBO DE TURISTAS A ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES
2017

Región	Nacionales	Extranjeros	Total	Par. %	Var. % 2017/2016
Ica	1,229,259	248,582	1,477,841	23.9%	2.8%
Junín	1,265,885	7,017	1,272,902	20.6%	-4.2%
Áncash	1,087,796	44,713	1,132,509	18.3%	11.0%
Huánuco	797,753	4,319	802,072	13.0%	1.6%
Apurímac	532,271	6,548	538,819	8.7%	10.5%
Aya cucho	430,441	9,104	439,545	7.1%	-10.1%
Pa sco	299,602	1,767	301,369	4.9%	13.7%
Hua nca velica	214,521	1,346	215,867	3.5%	-3.1%
Total	5,857,528	323,396	6,180,924	100.0%	2.3%

Fuente: Mincetur, 2017

De acuerdo con el informe de Mincetur podemos indicar que la región de Ica ha sido la más beneficiosa de todas las enlistadas, ya que se observa un ingreso total de 1, 477, 841 a la región lo que representa un incremento del 2.8% con respecto a las cifras del 2016 debido al aumento de la presencia de turistas nacionales 1.2% y extranjeros 11.5%, de ese total, "...el 83,2% fueron visitantes nacionales (1'229,259), provenientes en su mayoría de Lima Metropolitana y Callao (que en conjunto representaron el 71,1%)”³.

Estas cifras favorecen enormemente a la empresa lo que se refleja en un aumento de potenciales huéspedes que pueden concretarse con la aplicación de técnicas de marketing o publicidad ya que la demanda existe.

1.3.2. Análisis del entorno competitivo

a) Amenaza nuevos competidores:

Ica es una región turística y las empresas lo saben de ahí el origen del extenso mercado de hoteles, hostales que tiene la región de Ica, no existe barreras que sean dificultosas de atravesar para la entrada de nuevos competidores, sin embargo hay zonas en las que la competencia es mucho mayor, el estar en una ubicación alejada del centro podría significar una desventaja pero es mucho menor la competencia, de la misma forma la ubicación que tiene es ideal debido a que permite estar a la vista de aquellos automóviles que viajan por la panamericana.

b) La rivalidad entre los competidores:

La empresa ha estado en constante rivalidad frente a dos competidoras ubicados en el mismo entorno. Sin embargo es reconocido que el hotel vega's es la mejor opción frente a otras, esto gracias al esfuerzo conjunto del personal por brindar un mejor servicio y atención a los turistas lo que hace que se recomiende, así mismo la calidad de atención brindada es la mejor y la ubicación frente a la panamericana permite una mejor visualización frente a sus competidores más cercanos

³ Portal de turismo. **Más de 6 millones de turistas visitaron las regiones del centro del país en el 2017**, 2018 En: <http://www.portaldeturismo.pe/index.php/noticia/mas-de-6-millones-de-turistas-visitaron-las-regiones-del-centro-del-pais-en-2017>.

c) Poder de negociación de los proveedores:

La comunicación y negociación con los proveedores es importante para mejorar el servicio que se le brinda a los clientes, entre los proveedores que se tienen en cuenta son los de servicios básicos así como proveedores de internet, los que poseen un mayor poder son los proveedores de servicios básicos, sin embargo los de servicios de internet no tanto debido a la extensa oferta de empresas que brindan el servicio de internet, así mismo se cuenta con proveedores de bebidas y golosinas las cuales tampoco poseen un gran poder de negociación por la cantidad de oferta que existe de ello.

d) Poder de negociación de los clientes:

Los clientes cuentan con un poder de negociación alto debido a que hoy en día gracias al internet pueden tener acceso a gran información acerca de los hoteles sus servicios, precios y opiniones de huéspedes; por lo que en gran medida los clientes tienen una selección previa de hoteles ya considerados, lo cual se traduce como gran poder de negociación debido a la gran oferta de servicios hoteleros que existen en donde la clave de selección en muchas ocasiones es la opinión de terceros. Esto se traduce como muchas opciones a elegir por parte del cliente.

e) Amenaza de ingreso de productos sustitutos.

No existen productos sustitutos dentro del mercado local pero si están surgiendo los productos ecológicos que son realizados con mezcla de elementos naturales, estos productos no son comercializados en grandes cantidades por lo pronto no representaría gran amenaza pero podría serlo de acá a un tiempo.

Entre los productos sustitutos que hoy en día existen son los hospedajes al paso o hostales, que en gran medida cubren la necesidad de los clientes a un precio mucho menor y cómodo para los clientes, sin embargo se priman de algunos servicios que en hoteles se les brinda, para ello se debe considerar una estrategia que permite mitigar el número de huéspedes que prefieran un hostel o hospedaje a menor costoso, esto se puede combatir mediante las ofertas, promociones, darle un valor agregado al hospedaje.

1.3.3. Análisis de la posición competitiva - Factores claves de éxito

El Hotel Vega's E.I.R.L. es una empresa hotelera que está ubicada en Ica en donde existen diversos hoteles que son su competencia directa se tomaran por temas de ejemplo 6 hoteles para realizar el análisis competitivo del hotel vega's.

Se procede a comparar cada una de las empresas hoteleras con un puntaje entre 0 a 10 por cada criterio considerado para dicha comparación, para la selección se tomaron en cuenta hoteles céntricos, lejanos, y cercanos a el hotel Vega's.

TABLA N° 02
COMPARACIÓN DE EMPRESAS

CRITERIOS	HOTELES					
	El Pallar	El Carmelo	Continental's	El Embrujo	Vega's	Arenas de Ica
Calidad de atención	7,2	8,7	4,8	6,9	6,7	8,2
Precio accesibles y cómodos	6,2	5,8	6,9	6,0	6,5	4,3
Reconocimiento	7,4	8,3	4,5	7,1	6,5	8,4
Experiencia	7,9	8,2	6,5	7,5	7,9	8,0
Ubicación	6,0	6,8	5,5	7,1	7,1	7,9
Infraestructura	7,7	8,5	6,2	7,5	7,4	8,7
Servicios	7,8	8,1	6,0	7,5	7,1	8,2

La competencia en el mercado de Ica sobre el alojamiento de huéspedes es muy alta debido a la gran cantidad de hoteles, hostales y hospedajes que se encuentran en la región de Ica, como observamos en el cuadro anterior podemos indicar que el Hotel Arenas de Ica junto con el Hotel Carmelo son los más destacados en la lista anterior, esto debido a la ubicación, servicio y opiniones.

El Hotel Continental's es el que tiene menor puntaje dentro de esta lista debido a la ubicación y poca experiencia que tiene dentro del servicio hotelero, el Hotel Vega's se encuentra prácticamente igualado con el Hotel Embrujo sin embargo en cuanto a infraestructura el Hotel Vega's está por

debajo, debido a un descuido en la fachada lo cual no da una buena impresión, la posición competitiva actualmente sobre el Hotel Vega's es que está por debajo de los hoteles reconocidos y céntricos; sin embargo está por encima del Continental's esto debido a que no es muy conocido y la ubicación en donde se encuentra no es accesible para los turistas.

1.4. Análisis Interno

1.4.1. Recursos y capacidades

A. Recursos tangibles:

La empresa Hotelera Vega's cuenta con:

- **Recursos Físicos:**

- 01 local de 3 pisos de altura con un tamaño de 150 m²
- 20 televisores de 21' LCD
- 01 estante en la área de recepción
- Implementos de baño
- Cortinas, sábanas, colchones, almohadas.
- Materiales de oficina
- 10 camas 1 ½ plazas
- 10 camas de 2 plazas
- 20 veladores
- 15 roperos
- 15 cómodas
- 5 cámaras de seguridad
- 6 luces de emergencias

B. Recursos intangibles

- **Recursos Humanos**

- **Personal del Hotel:**

El personal del Hotel Vega's tiene habilidades en la que destacan más el compañerismo y la experiencia en el trato con el público lo cual resulta beneficioso para el hotel, debido a que así se demuestra que el personal es eficiente en el trato con el público

- **Recursos No Humanos**

- **Trayectoria:**

El Hotel Vega's tiene un tiempo de 14 años de actividad en las que ha demostrado salir de difíciles momentos y seguir en competencia pese a la masiva proliferación de hoteles a los alrededores permitiendo así marcar una diferencia en cuanto a trayectoria frente a las demás

C. Capacidades organizativas

El Hotel Vega's tiene como capacidades organizativas las siguientes:

- Comprenden el objetivo de la empresa.
- Compañerismo del personal.
- Personal con habilidad en trato del público.
- Servicio de atención personalizado.
- Continúa interacción con los clientes.
- Análisis de las necesidades del cliente.

D. Análisis de recursos y capacidades

El análisis de los recursos y capacidades de Flora Integrales S.R.L. las podemos dividir en los siguientes factores:

a) Cantidad de los recursos disponibles:

Los recursos disponibles más importantes es el personal debido a la importancia que estos representan para la empresa y para la ejecución de las actividades, adicional se encuentra los recursos tangibles e intangibles que se mencionaron.

b) Utilidad de estos recursos en sus actividades:

En las actividades de comercialización y almacenamiento se utilizan las computadoras, debido al registro de información constante que se genera tanto en las ventas, compras, inventario, finanzas o cuestiones administrativas, esto a su vez utilizan los escritorios y sillas destinadas para las oficinas habilitadas,

seguidamente para la organización de la mercadería se utilizan anaqueles donde se organiza la mercadería por tipo. Durante la actividad de distribución se utiliza los vehículos destinados para ello, estos suelen contribuir en la distribución de la mercadería hacia los clientes, cuando se trata del área administrativa o gerencial el recurso más usado por lo general después de la computadora es la impresora debido a los constantes reportes e informes que se generan para tener un control de las actividades.

1.4.2. Análisis de la cadena de valor

GRÁFICO N° 7
LA CADENA DE VALOR



A. Actividades primarias

a) Logística Interna o de entrada:

Dentro de esta podemos encontrar actividades como la reservación de habitaciones, la recepción de los huéspedes, manejo de equipajes, asignación de habitaciones, registro de cliente en excel.

b) Operaciones o producción:

Dentro de esta se encuentran actividades como el servicio a la habitación, preparación de bebidas, servicio de lavandería, organización de eventos.

c) Logística externa o de salida:

Aquí se encuentran actividades de salida del huésped, facturación del servicio brindado.

d) Marketing o publicidad

Comprenden actividades de promoción de servicio, publicidad radial o televisiva, así como medio digital e impreso, realizar publicidad mediante volante.

e) Servicio post:

Comprende las actividades posteriores al servicio, saber las necesidades de los huéspedes y sus nuevas demandas, saber la satisfacción del huésped con el servicio recibido.

B. Actividades de apoyo

a) Planificación de la infraestructura:

Se encuentran las actividades de mantenimiento de la infraestructura como el sistema eléctrico, agua, desagüe, así mismo actividades de mantenimiento en el local como darle seguimiento a las señalizaciones

b) Gestión de Recursos humanos:

Captación, evaluación, reclutamiento y selección de personal así como también seguimiento y capacitación constante del personal, control de asistencias,

c) Tecnología y sistemas de información:

Cuenta con las actividades que se encargan de brindar el mantenimiento adecuado a las redes telefónicas, conexión de internet.

d) Abastecimiento:

Se encarga de las actividades de abastecimiento del hotel, productos necesarios para la continuidad del negocio como sábanas, almohadas, colchas, fundas, cortinas, etc. Así mismo productos como bebidas y golosinas para la tienda que cuenta el hotel, por otro lado inmuebles necesarios para realizar las labores.

1.5. Análisis Estratégico

1.5.1. Análisis FODA

Se realizó un análisis a la empresa VEGA´S E.I.R.L, donde se identificó los aspectos en los que puede mejorar y como llegar por medio de las estrategias a estas mejoras.

A. Fortalezas:

- Se cuenta con personal capacitado y profesional
- Contamos con un conjunto de servicio (internet, bar, etc.), los cuales no tiene nuestra competencia elevada capacidad de innovación.
- Precios Bajos

B. Oportunidades:

- Buenos recursos gastronómicos en la ciudad de Ica.
- El turismo externo e interno del país está en crecimiento.

C. Debilidades:

- No contar con la suficiente solvencia económica.
- No somos una empresa posicionada en la mente del nuestro cliente.

D. Amenazas:

- No existe un buen nivel de calidad en la oferta de servicios complementarios en el sector.
- Podrían bajar los precios de las habitaciones de la competencia.

1.5.2. Matriz FODA

TABLA N° 03
MATRIZ FODA

<p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <p style="text-align: center;">Factores Externos</p>	<p>FORTALEZAS (F)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se cuenta con personal capacitado y profesional -Contamos con un conjunto de servicio (internet, bar, etc.), los cuales no tiene nuestra competencia - Precios Bajos 	<p>DEBILIDADES (D)</p> <ul style="list-style-type: none"> -No contar con la suficiente solvencia económica. -No somos una empresa posicionada en la mente del nuestro cliente.
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Buenos recursos gastronómicos en la ciudad de Ica. -El turismo externo e interno del País está en crecimiento. 	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <ul style="list-style-type: none"> -Hacer buenas relaciones con los pobladores, además de una inversión en la población, nos dará posición favorable en cuanto al deber social. -Se utilizará la promoción de ventas para captar el interés de los turistas que arriban al Perú. 	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <ul style="list-style-type: none"> -El creciente flujo turístico en el país, les ofreceremos una calidad en servicios y productos. -Juntar esfuerzos y trabajo en equipo para alcanzar provecho tomando en cuenta el desarrollo del sector turístico en el país.
<p>AMENAZAS (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> -No existe un buen nivel de calidad en la oferta de servicios complementarios en el sector. - Podrían bajar los precios de las habitaciones de la competencia. 	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Utilizar la carencia de estudios, en las gerencias de la competencia local, buscamos ganar más espacio y reconocimiento en el sector turístico de la zona. -Con la capacitación que se les brinda a los empleados se ofrecerá un mejor servicio en comparación a la competencia 	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Crear mejores acuerdos estratégicos con personas con experiencia en el rubro hotelero y a la vez ser constantes en el aprendizaje del manejo del Hotel. -Estudiaremos bien a nuestra competencia para así aprender de ellos

Fuente: Hotel Vega´s.

1.6. Descripción de la problemática del proceso de alojamiento

En el proceso de alojamiento cuando el cliente llega a la recepción y este solicita una reservación con anterioridad el personal se encarga de buscar dicho registro en el excel lo cual suele tomar tiempo, si el cliente recién realizará la reservación pues se le suele solicitar sus datos, si con anterioridad ha solido ir se le vuelve a tomar todos los datos lo que provoca información duplicada lo que ocasiona que sea confuso el seguimiento de las veces que se alojó el cliente; así mismo se ha detectado en los registros de reservas errores en cuanto al tipo de habitación que reservaron tanto para reservas personales como por llamada.

Durante el registro de la reserva se ha detectado un tiempo muy extenso para el registro de estos, en la mayoría de casos es por la toma nuevamente de datos personales, y los clientes indican que ya han estado con anterioridad ahí, esto ocasiona molestias a los clientes.

Cuando llega el día de finalización de la reserva el encargado suele olvidarse porque debe revisar todos los días quien está por terminar su estadía lo que ocasiona molestias al encargado de recepción por revisar todo el registro nuevamente, al momento de la retirada del cliente, se le indica la cantidad de días que ha estado, se ha visto que en algunas ocasiones se confunde el encargado y les dice otra cantidad de días, esto reflejo de la mala organización de información que contiene su ficha de excel.

El recepcionista se encarga de elaborar su comprobante de pago y se le entrega al cliente para su retiro; esta elaboración tarda en algunas ocasiones demasiado lo que ocasiona al cliente malestar e insatisfacción por el tiempo que debe esperar por su comprobante, en algunos casos el cliente esta apurado y sin importarle el comprobante de pago se van del establecimiento, no lo recibe por que se tarda demasiado la elaboración ya que tiene que ingresar a una hoja de excel los datos del comprobante cada vez que se elabora, en muchas ocasiones se solicita al recepcionista informes variados sobre los ingresos o salidas, así como la ocupación de habitaciones pero se ha detectado que solo algunos de los informes son realizados otros no se realizan.

1.6.1. Problemática:

- Detección de errores en los registros
- Ausencia de informes solicitados por parte del administrador
- Demora en el tiempo requerido para el registro de huéspedes
- Retraso en el tiempo de elaboración del comprobante de pago
- Insatisfacción percibida por los huéspedes por el trato recibido
- Deficiente manejo de la herramienta excel para el control de registros.

1.6.2. Objetivos

A. Objetivo General

- Optimizar el proceso de alojamiento mediante el sistema web “iBizi” en el Hotel Vega’s para mejorar la calidad de servicio brindado a los huéspedes.

B. Objetivos específicos

- Determinar un adecuado método que permita mitigar los errores detectados en los registros
- Establecer una herramienta que permita optimizar la elaboración de informes solicitados.
- Analizar y establecer una óptima recepción con la finalidad de agilizar el proceso de ingreso (check in) de huéspedes.
- Organizar adecuadamente el procedimiento de comprobante para mitigar el tiempo requerido de elaboración
- Establecer un nivel aceptable de satisfacción por parte de los huéspedes.
- Establecer programas de capacitación para el uso adecuado de herramientas tecnológicas.

1.7. Resultados esperados

a) Entregables de Gestión:

- Disminuir la cantidad de errores detectados en los registros
- Aumentar el número de informes realizados correctamente.

b) Entregables de Ingeniería:

- Reducir el tiempo del registro de ingreso de huéspedes.
- Disminuir el tiempo requerido para el registro de comprobante

c) Entregables de Soporte:

- Aumentar el porcentaje de satisfacción de los huéspedes
- Aumentar el número del personal capacitado

Objetivo general	Objetivo específico	Resultados esperados	Indicadores	Formula instrumento	Instrumento
Optimizar el proceso de alojamiento mediante el sistema web "iBizi" en el Hotel Vega's para mejorar la calidad de servicio brindado a los huéspedes.	GESTIÓN				
	Determinar un adecuado método que permita mitigar los errores detectados en los registros	Disminuir la cantidad de errores detectados en los registros	Promedio de errores detectados por registro	$\frac{\text{errores detectados}}{\text{cantidad de registros}}$	Ficha de verificación
	Establecer la herramienta que permita optimizar la elaboración de informes solicitados	Aumentar el número de informes realizados correctamente	Porcentaje de informes realizados	$\frac{\text{n}^\circ \text{ de informes realizados}}{\text{n}^\circ \text{ de solicitud de informes}} \times 100\%$	Ficha de control
	INGENIERÍA				
	Analizar y establecer una óptima recepción con la finalidad de agilizar el proceso de ingreso (check-in) de huéspedes.	Reducir el tiempo del registro ingreso de huéspedes.	Tiempo promedio de registro de ingreso de huéspedes	$\frac{\text{Tiempo total de registros}}{\text{cantidad de registros}}$	Ficha de control
	Organizar adecuadamente el procedimiento de comprobante para mitigar el tiempo requerido de elaboración	Disminuir el tiempo requerido para el registro de comprobante	Tiempo promedio de elaboración de comprobante	$\frac{\text{Tiempo total de facturación}}{\text{cantidad de facturación}}$	Ficha de control
	SOPORTE				
	Establecer un nivel aceptable de satisfacción por parte de los huéspedes	Aumentar el porcentaje de satisfacción de los huéspedes	Porcentaje de satisfacción de huéspedes	$\frac{\text{Puntaje Obtenido de huesped}}{\text{Puntaje maximo}} \times 100\%$	Cuestionario
	Designar programas de capacitación para mejorar el uso adecuado y eficiente de la herramienta tecnológica	Aumentar la satisfacción del usuario con la herramienta tecnológica	Porcentaje de satisfacción con la herramienta tecnológica	$\frac{\text{Puntaje Obtenido de usuario}}{\text{Puntaje maximo}} \times 100\%$	Ficha de verificación

**CAPÍTULO II:
MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO
Y DEL PROYECTO**

2.1. Marco teórico del Negocio

Para comprender todos puntos tocados sobre el negocio en el presente proyecto se procederá a definir el marco teórico que contribuirá a ayudar a entender totalmente el proyecto.

2.1.1. Empresa Hotelera

Las empresas hoteleras son uno de los dos grupos de medios de alojamientos existentes en el mercado, sin embargo en la región de Ica es este medio el de mayor oferta de alojamiento que existe para los turistas nacionales y/o extranjeros, se podría definir al sector hotelero de esta manera “el sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario.”⁴

GRÁFICO N° 8

CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

Tipología	Definición legal
Hoteles RD 1634/1983	«Aquellos establecimientos que facilitan alojamiento con o sin servicios complementarios distintos de los correspondientes a cualquiera de las otras dos modalidades.»
Motel RD 1634/1983	«Aquellos establecimientos situados en las proximidades de carreteras que facilitan alojamiento en departamentos con garaje y entrada independiente, para estancias de corta duración.»
Balneario OM/1968	«Establecimientos hoteleros situados en estaciones termales o balneoterapéuticas declaradas como tales por la administración sanitaria.»
Hostales OM/1968	«Aquellos establecimientos que cuenten con las instalaciones y servicios que se exigen como mínimo según sus categorías y que faciliten al público tanto el servicio de alojamiento como el de comidas, con sujeción o no al régimen de pensión completa a la elección del cliente y con excepción de los hostales-residencias.»
Pensiones RD 1634/1983	«Aquellos establecimientos que no reúnan las condiciones del grupo hoteles serán clasificados en el grupo de pensiones, y estarán divididos en dos categorías, identificadas por estrellas.»
Hoteles-apartamentos RD 1634/1983	«Son aquellos establecimientos que por su estructura y servicios disponen de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad del alojamiento.»
Apartamentos Turísticos RD 2877/1982	«Se configuran como turísticos los bloques o conjuntos de apartamentos, y los conjuntos de villas, <i>chalet</i> , <i>bungalow</i> y similares que sean ofrecidos empresarialmente en alquiler, de modo habitual, debidamente dotados de mobiliario, instalaciones, servicios y equipos para su inmediata ocupación por motivos vacacionales o turísticos.»

Manzano y Porras (2002)

Es normal que las operaciones de una empresa hotelera se vea variada dependiendo de diversos criterios entre ellos, la categoría, su ubicación, el tamaño del establecimiento, su localización geográfica, el entorno en el

⁴ Mestres Soler. **Técnicas de gestión y dirección hotelera**. 1999, ediciones gestión 2000, 2da edición. Barcelona. pp 1

que se encuentra, estos criterios determinan las diversas operaciones que podrían efectuarse.

Además de brindar y realizar la principal operación que es por la cual está establecida que es el alojamiento de los clientes, muchas empresas hoteleras ofrecen una alta gama de servicios adicionales o complementarios que en su defecto son realizados por motivos de demanda de clientes, pero también requiere de una inversión en recursos para su realización y oferta, algunos de estos servicios son: restaurante, piscina, bar, karaoke, etc. Permitiendo de esta manera un resultado favorable para la económica del establecimiento.

2.1.2. Características de la empresa hotelera

Las actividades complementarias que realizan las empresas hoteleras son diversas pero no debemos perder la noción de que su principal actividad la cual es el alojamiento de clientes

Estas actividades “se diferencian de las actividades de otras empresas industriales y comerciales por la distinta naturaleza de los servicios y negocios que ejercen, puesto que existe una actividad principal, la venta del alojamiento, distinta a las otras actividades, las cuales varían según el tamaño físico del hotel, los clientes del mismo, etc.”⁵

Se presentan características básicas del servicio que prestan las empresas hoteleras entre ellas tenemos:

a) Servicio no inventariable: Esto es debido a que la mayoría de servicios ofrecidos tienen una caducidad inmediata o instantánea. Por este motivo es que se dificulta e imposibilita el almacenamiento del producto o servicio lo cual obliga al hotel preocuparse por el control de este tipo de servicio.

b) El servicio no puede ser trasladado al cliente: Esto es debido a que es el cliente quien debe acudir a la empresa para poder recibir el servicio y poder acceder a este. La empresa debe enfocarse en la atención al cliente y adaptar el servicio a las condiciones de su entorno, es decir el

⁵ Musa alhasan. *La determinación de los precios de alojamiento en la industria hotelera*. 1993. Estudios Turísticos. Instituto de Estudios Turísticos de política turística, pp 49

servicio “se consume en el lugar de producción, en el hotel la prestación de sus servicios tiene una unidad de tiempo y de espacio que no puede ser objeto de almacenamiento.”⁶

c) Imposibilidad de aumentar la producción (las habitaciones): Esto tiene relación en el momento en que aumente la demanda de alojamiento el hotel no podrá satisfacer a corto plazo, es decir existe una limitante que imposibilita el aumento de la producción a corto plazo.

d) Debe tener diversidad de servicios: Es importante para captar a los clientes a la vez que deben ser lo suficientemente flexibles como para adaptarse o ajustarse a una variedad amplia de situaciones más o menos previsibles, como por ejemplo lavandería, plancha, teléfono, cambio de divisas, etc.

e) Heterogeneidad de los servicios: Esto quiere decir que debe brindar una gama de posibilidades sobre los servicios que ofrece, en algunos hoteles puedes disfrutar en un bar, restaurante, masaje, entre otros.

f) Servicio hotelero de carácter intangible o inmaterial: Es decir no se pueden tocar lo que representa un inconveniente “la diferenciación de los servicios, de manera que se han de buscar aspectos materiales (palpables, tangibles) que el cliente pueda relacionar con el servicio ofrecido”⁷

g) Servicios adicionales, ingresos adicionales: Es decir todos los servicios que no son los principales y que presta el hotel generan una venta indirecta por lo que trae consigo un ingreso adicional.

Hay que contemplar la característica apuntada por Aguayo la cual dice “la diversidad el origen geográfico de sus clientes, así como la pluralidad de canales que pueden ser utilizados por estos para la contratación de los servicios que preste el centro”⁸

⁶ Mestres Soler. *Técnicas de gestión y dirección hotelera*. 1999, ediciones gestión 2000, 2da edición. Barcelona. pp 14

⁷ Musa Alhasan, S.M. y Sanchis Palacio, J.R. (1993), ob.cit., p. 50

⁸ Aguayo Moral *Un modelo para la segmentación de la información contable en las empresas hoteleras*. 1997. Tesis doctoral Universidad de las palmas de gran canaria

2.1.3. Calidad del servicio:

Para considerar como un servicio de calidad e necesario tener presente los siguientes elementos para la aceptación del servicio:

- La inexistencia de defectos o errores en la presentación o bien producido
- La realización del control durante el proceso de producción y no a posteriori
- La reinicialización del proceso productivo cuando se ha observado un fallo para corregir la repetición del defecto y la eliminación de una tendencia peligrosa.
- La observación visual o automática por medio de un sistema riguroso y científico.

Al considerar un control de calidad en la empresa hotelera, “las expectativas del cliente se encontrarán en el confort, limpieza y prestación esmerada del servicio del alojamiento, por lo que el seguimiento de los responsables departamentales, de cómo se ofrece dicho producto validará o no validará el índice de calidad planteado”⁹

La calidad en un establecimiento hotelero “depende de la destreza y habilidad del equipo humano del hotel, puesto que unas buenas instalaciones o unas habitaciones lujosas no garantizan por si solo el éxito de la empresa”¹⁰

Es fundamental al igual disponer de información sobre las distintas actividades que componen el proceso productivo global y la capacidad disponible de las instalaciones para desarrollarlas. La gestión debe constituir el instrumento que suministre todos estos datos que podrán servir para la toma de decisiones a corto y a largo plazo.

2.1.4. Habitaciones:

La habitación es una estancia donde el huésped puede llegar a pasar muchas horas, por lo que se debe procurar ofrecer un alto nivel de confort.

⁹ Figueroa Palomo. *Economía para la gestión de las empresas turísticas (organización y financiación)* 1995 pp. 264- 265

¹⁰ Musa alhasan, Sanchis Palacio. *La determinación de los precios de alojamiento en la industria hotelera*. Estudios Turísticos. N° 117 pp 49-60

Confort físico. “La habitación no se utiliza únicamente para dormir, los huéspedes también descansan, trabajan y se distraen en ella por lo que debe reunir ciertas condiciones”¹¹

2.1.5. Clases de Habitaciones:

Habitaciones Individuales (SB):

Son habitaciones de menor tamaño que las dobles, la cama suele ser individual (90/100cm) aunque a veces se sitúa una única cama grande.

Habitaciones dobles (DB):

Tienen dos camas individuales o una grande, cuando se trata de una habitación con dos camas individuales se denomina twin. Cuando se realice la reserva de este tipo de habitaciones es conveniente especificar si se desea una o dos camas.

Habitación doble de uso individual (DUSB):

Se trata de una habitación doble que es utilizada por una sola persona.

Habitación con salón:

Son habitaciones dobles que disponen en el vestíbulo de un salón para recibir visitas, algunos hoteles las comercializan con el nombre de suite junior

Suites:

Las diversas legislaciones establecen de forma clara qué tipo de habitación debe ser considerada suite. De forma habitual, es considerada como tal aquella unidad de alojamiento que dispone de al menos dos habitaciones dobles, con sus correspondientes baños, y un salón, siempre que cuenten con una entrada común.

Los hoteles de elevada calidad suelen contar con varias suites y ofrecen siempre una gran suite o suite presidencial que habitualmente se sitúa en el último piso del hotel. Se comercializa con varios nombres y ofrece servicios de alto standing como piscinas cubiertas o helipuerto.

¹¹ Albert Blasco Peris. *Gestión de alojamientos*. 2002. Universidad oberta de Cataluña

2.2. Marco teórico del proyecto

Dentro de este apartado se definirá los puntos teóricos del proyecto para comprender todos los por menores considerados con respecto al proyecto.

- **Implantación:**

Es un proceso que permite a las empresas de manera sustancial poder incorporar a sus operaciones un sistema de información que pueda de manera significativa optimizar sus operaciones y de esta manera contribuir al desarrollo progresivo del negocio mediante el apoyo del sistema informático.

“La implantación de un ERP conlleva la eliminación de barreras ínter departamentales, la información fluye por toda la empresa eliminando la improvisación por falta de información.”¹²

- **Metodologías:**

Las metodologías hacen referencia al conjunto de procedimientos basados en principios lógicos, utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.

TABLA N° 04
LAS METODOLOGÍAS DE IMPLANTACIÓN

Metodología de implantación	Fases
Scrum	5 fases: <ul style="list-style-type: none">• Iniciación• Planificación y estimación• Implementación• Revisión y retrospectiva• Lanzamiento
Total Solución	5 fases: <ul style="list-style-type: none">• Value proposition• Reality check• Aligned Approach• Success Dimension• Delivering
Fast Track Plan	5 fases: <ul style="list-style-type: none">• Alcance y Planeación• Visión y metas• Re-diseño• Configuración• Pruebas y entrega

Diseñado por: De la Cruz García Pedro Jefe.

¹² Líder consulting ¿Qué es un ERP? LIDER Integrated echnology Consulting S.A.

➤ **Enterprise Resource Planning - ERP**

El ERP es un sistema integral de gestión empresarial que está diseñado para modelar y automatizar la mayoría de procesos en la empresa (área de finanzas, comercial, CMR, logística, producción, etc). Su misión es facilitar la planificación de todos los recursos de la empresa.

Los ERP (Enterprise Resource Planning) son una evolución de los sistemas MRP, los cuales estaban enfocados únicamente a la planificación de materiales y capacidades productivas. Los ERP disponen de herramientas para efectuar la planificación de los trabajos en planta. Esta planificación se efectúa enfrentando los requerimientos de materiales y capacidad de los productos a fabricar contra las existencias y capacidades sin asignar. Los ERP más completos ofrecen módulos para planificar a capacidad finita.

➤ **Motivo para implantar un ERP**

Los principales ERP, reservados hasta hace poco a las grandes corporaciones, están ahora al alcance de la mayoría de empresas. Con la implantación de un ERP, de primera línea, el cliente se beneficia de todo el Know-How que han empleado hasta el momento las grandes corporaciones en su desarrollo.

Los ERP líderes están funcionando en las grandes corporaciones por lo que tenemos garantía absoluta de que van a cubrir nuestras expectativas, la PYME no debe quedarse inmóvil ante los avances en Sistemas de la información, ahora es tiempo de avanzar.

➤ **Las 10 ventajas de incorporar un sistema ERP**

- ✓ Mejora en la toma de decisiones.
- ✓ Se evitan duplicidades.
- ✓ Escalabilidad y diseño modular de los sistemas ERP.
- ✓ Adaptación a las necesidades específicas de cada empresa.
- ✓ Mayor control y trazabilidad.
- ✓ La seguridad.
- ✓ Integración con clientes y proveedores.
- ✓ Mejora la eficiencia y la capacidad operativa.
- ✓ Cae el volumen de costes.
- ✓ Mejora la rentabilidad en el largo plazo y los beneficios.

2.2.1. Gestión del Proyecto

➤ **PMBOK**

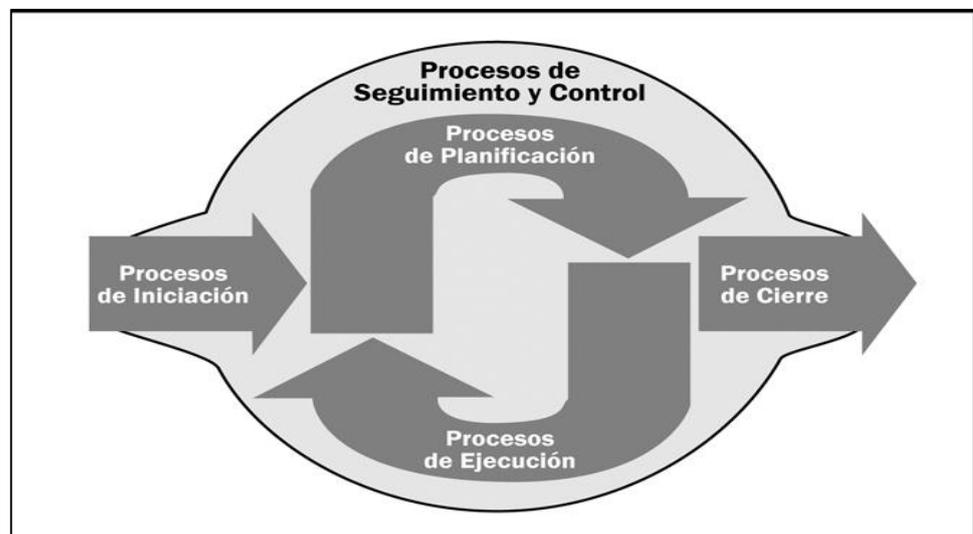
“Es el estándar de dirección de proyectos más antiguo y más ampliamente utilizado, publicado por el Project Management Institute (PMI), la asociación líder mundial de directores de proyectos.”¹³

Siendo el PMBOK (Project Management Body of Knowledge) una norma reconocida para la gerencia de proyectos en los Estados Unidos, ha sido incorporada como parte del conjunto de normas de la American National Standard con la denominación ANSI/PMI 99-001-2004.

➤ **Importancia del PMBOK**

La Guía del PMBOK es importante porque provee un marco de referencia formal para desarrollar proyectos; porque permite guiar y orientar a quienes tienen a su cargo proyectos acerca de la forma de avanzar en los mismos y los pasos que deben seguir necesarios para alcanzar los resultados y objetivos propuestos.

GRÁFICO N° 9
GRUPO DE PROCESOS DE PROYECTOS



Fuente: PMBOK - Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos.

¹³ Anton Zandhuis, Paul Snijders. *El compañero de bolsillo de la guía del PMBOK* 2014 Editorial Van Haren. pp 15.

“La dirección o gestión de proyectos es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades del proyecto para cumplir con los requisitos del mismo.”¹⁴

1) Proceso de Iniciación:

Aquellos procesos realizados para definir un nuevo proyecto o nueva fase de un proyecto existente al obtener la autorización para iniciar el proyecto o fase.

“El grupo de procesos de iniciación se compone de procesos que facilitan la autorización formal para comenzar un nuevo proyecto o una fase del mismo”¹⁵

2) Proceso de Planificación: Aquellos procesos requeridos para establecer el alcance del proyecto, refinar los objetivos y definir el curso de acción requerido para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto.

3) Proceso de Ejecución: Aquellos procesos realizados para completar el trabajo definido en el plan para la dirección del proyecto a fin de satisfacer las especificaciones del mismo.

4) Proceso de control: Aquellos procesos requeridos para rastrear, revisar y regular el progreso y el desempeño del proyecto, para identificar áreas en las que el plan requiera cambios.

5) Proceso de Cierre: Aquellos procesos realizados para finalizar todas las actividades a través de todos los grupos de procesos, a fin de cerrar formalmente el proyecto o una fase del mismo.

Dentro de la dirección de proyectos está dividida 10 áreas del conocimiento:

¹⁴ Laura Ameijide Garcia. *Gestión de proyectos según el PMI*. 2016 Universitat Oberta de Catalunya

¹⁵ Luis Felipe Sanches, Leonardo Solarte. *El cuerpo de conocimientos del Project Management Institute-Pmbok® Guide, y las especificidades de la gestión de proyectos*. 2010 Revista innovar.

GRÁFICO N° 10
LAS 10 ÁREAS DEL CONOCIMIENTO



Fuente: Áreas de conocimiento PMBOK 2013.

1. Gestión de la integración del proyecto.

Está conformada por todas aquellas actividades para direccionar el proyecto, es decir, qué significa tomar decisiones sobre los recursos, objetivos.

TABLA N° 05
GESTIÓN DE LA INTEGRACIÓN DEL PROYECTO

	Entradas	Salidas
1.1 DESARROLLAR EL ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contrato ✓ Enunciado del trabajo ✓ Factores ambientales ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acta de constitución del proyecto
1.2 DESARROLLO DEL ENUNCIADO DEL ALCANCE (PRELIMINAR)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acta de constitución ✓ Enunciado del trabajo ✓ Factores ambientales ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enunciado del alcance del proyecto preliminar

<p>1.3 DESARROLLAR EL PLAN DE GESTIÓN DEL PROYECTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enunciado del alcance del proyecto preliminar ✓ Proceso de dirección de proyecto ✓ Factores ambientales ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de gestión del proyecto
<p>1.4. DIRIGIR Y GESTIONAR LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de gestión del proyecto ✓ Acciones correctivas aprobadas ✓ Acciones preventivas aprobadas ✓ Solicitudes de cambio aprobadas ✓ Reparación de defectos aprobada ✓ Reparación de defectos valida ✓ Procedimiento de cierre administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Productos entregables ✓ Cambios solicitados ✓ Solicitudes de cambio implementadas ✓ Acciones correctivas implementadas ✓ Acciones preventivas implementadas ✓ Reparación de defectos implementadas ✓ Información sobre el rendimiento del trabajo
<p>1.5. SUPERVISAR Y CONTROLAR EL TRABAJO DEL PROYECTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de gestión del proyecto ✓ Información sobre el rendimiento del trabajo ✓ Solicitudes de cambio rechazadas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acciones correctivas recomendadas ✓ Acciones preventivas recomendadas ✓ Proyecciones ✓ Reparación de defectos recomendada ✓ Cambios solicitados
<p>1.6. CONTROL INTEGRADO DE CAMBIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de gestión del proyecto ✓ Cambios solicitados ✓ Información sobre el rendimiento del trabajo ✓ Acciones preventivas recomendadas ✓ Acciones correctivas recomendadas ✓ Reparación de defectos recomendadas ✓ Productos entregables 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitudes de cambio aprobadas ✓ Solicitudes de cambio rechazadas ✓ Plan de gestión del proyecto ✓ Enunciado del alcance del proyecto ✓ Acciones correctivas aprobadas ✓ Acciones preventivas aprobadas

1.7. CERRAR PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de gestión del proyecto ✓ Documentación del contrato ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización ✓ Información sobre rendimiento del trabajo ✓ Productos entregables 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimiento de cierre administrativo ✓ Procedimiento de cierre del contrato ✓ Producto, servicio o resultado final ✓ Activos de los procesos de la organización
-----------------------------	--	--

Fuente: PMBOK, Project Management Institute, 2014.

2. Gestión del alcance del proyecto.

Abarca todos los procesos que garanticen que el proyecto tenga en él todo el trabajo requerido para completarlo. "La función principal es enfocarse en qué incluir o no en el proyecto"¹⁶

TABLA N° 06
GESTIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO

	Entradas	Salidas
2.1. PLANIFICACIÓN DEL ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la dirección del proyecto ✓ Acta de constitución del proyecto ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión del Alcance ✓ Plan de Gestión de los Requisitos
2.2 RECOPIRAR REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión del Alcance ✓ Plan de Gestión de los Requisitos ✓ Plan de Gestión de los Interesados ✓ Acta de Constitución del proyecto ✓ Registro de interesados 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documentación de requisitos ✓ Matriz de trazabilidad de requisitos

¹⁶ Lluís Cuatrecasas Arbós. **Organización de la producción y dirección de operaciones: Sistemas actuales**. Editorial Díaz de Santos. México. 2012.

2.3. DEFINICIÓN DEL ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión del Alcance ✓ Acta de Constitución del Proyecto ✓ Documentación de requisitos ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enunciado del alcance del proyecto ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto
2.4. CREAR EDT – ESTRUCTURA DESGLOSE DEL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión del alcance ✓ Enunciado del alcance del proyecto ✓ Documentación de requisitos ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Línea base del alcance ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto
2.5. VERIFICACIÓN DEL ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Documentación de requisitos ✓ Matriz de trazabilidad de requisitos ✓ Entregables verificados ✓ Datos de desempeño del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entregables aceptados ✓ Solicitudes de cambio ✓ Información de desempeño del trabajo ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto
2.6. CONTROLAR EL ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Documentación de requisitos ✓ Matriz de trazabilidad de requisitos ✓ Datos de desempeño del trabajo ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información de desempeño del trabajo ✓ Solicitudes de cambio ✓ Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto ✓ Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

Fuente: PMBOK, Project Management Institute, 2014.

3. Gestión del tiempo del proyecto.

Involucra a todos los procesos necesarios para que el proyecto finalice en el tiempo correspondiente, esto involucra el desarrollo y control del cronograma.

TABLA N° 07
GESTIÓN DEL TIEMPO DEL PROYECTO

	Entradas	Salidas
3.1. PLANIFICAR LA GESTIÓN DEL CRONOGRAMA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Acta de Constitución del Proyecto ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión del Cronograma
3.2. DEFINIR LAS ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión del Cronograma ✓ Línea base del alcance ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lista de actividades ✓ Atributos de las actividades ✓ Lista de hitos
3.3. SECUENCIAR LAS ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión del Cronograma ✓ Lista de actividades ✓ Atributos de las actividades ✓ Lista de hitos ✓ Enunciado del alcance del proyecto ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diagramas de red del cronograma del proyecto ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto
3.4. ESTIMAR LOS RECURSOS DE LAS ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión del Cronograma ✓ Lista de actividades ✓ Atributos de las actividades ✓ Calendarios de recursos ✓ Registro de riesgos ✓ Estimación de costos de las actividades ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recursos requeridos para las actividades ✓ Estructura de desglose de recursos ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto

<p style="text-align: center;">3.5. ESTIMAR LA DURACIÓN DE LAS ACTIVIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión del Cronograma ✓ Lista de actividades ✓ Atributos de las actividades ✓ Recursos requeridos para las actividades ✓ Calendarios de recursos ✓ Enunciado del alcance del proyecto ✓ Registro de riesgos ✓ Estructura de desglose de recursos ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estimación de la duración de las actividades ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto
<p style="text-align: center;">3.6. DESARROLLAR EL CRONOGRAMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión del Cronograma ✓ Lista de actividades ✓ Atributos de las actividades ✓ Diagramas de red del cronograma del proyecto ✓ Recursos requeridos para las actividades ✓ Calendarios de recursos ✓ Estimación de la duración de las actividades ✓ Enunciado del alcance del proyecto ✓ Registro de riesgos ✓ Asignaciones de personal al proyecto ✓ Estructura de desglose de recursos ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Línea base del cronograma ✓ Cronograma del proyecto ✓ Datos del cronograma ✓ Calendarios del proyecto ✓ Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto
<p style="text-align: center;">3.7. CONTROLAR EL CRONOGRAMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Cronograma del proyecto ✓ Datos de desempeño del trabajo ✓ Calendarios del proyecto ✓ Datos del cronograma ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información de desempeño del trabajo ✓ Pronóstico del cronograma ✓ Solicitudes de cambio ✓ Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto ✓ Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

Fuente: PMBOK, Project Management Institute, 2014.

4. Gestión de los costos del proyecto.

“Está compuesta por procesos que garanticen que el proyecto se complete dentro del presupuesto aprobado”¹⁷ Esto quiere decir que involucra actividades como estimar, presupuestar y controlar los costos del proyecto.

TABLA N° 08
GESTIÓN DE LOS COSTOS DEL PROYECTO

	Entradas	Salidas
4.1 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS COSTOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Acta de Constitución del Proyecto ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de gestión de los costos
4.2 ESTIMAR LOS COSTOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión de los Costos ✓ Plan de Gestión de los Recursos Humanos ✓ Línea base del alcance ✓ Cronograma del proyecto ✓ Registro de riesgos ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estimación de costos de las actividades ✓ Base de las estimaciones ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto
4.3 DETERMINAR EL PRESUPUESTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión de los Costos ✓ Línea base del alcance ✓ Estimación de costos de las actividades ✓ Base de las estimaciones ✓ Cronograma del proyecto ✓ Calendarios de recursos ✓ Registro de riesgos ✓ Acuerdos ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Línea base de costos ✓ Requisitos de financiamiento del proyecto ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto

¹⁷ Lluís Cuatrecasas Arbós. **Organización de la producción y dirección de operaciones: Sistemas actuales.** Editorial Díaz de Santos. México. 2012.

4.4 CONTROLAR LOS COSTOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Requisitos de financiamiento del proyecto ✓ Datos de desempeño del trabajo ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información de desempeño del trabajo ✓ Pronósticos de costos ✓ Solicitudes de cambio ✓ Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto ✓ Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización
---------------------------------	--	---

Fuente: PMBOK, Project Management Institute, 2014.

5. Gestión de la calidad del proyecto.

“Compuesto por procesos que se enfocan en los objetivos y políticas de calidad con el fin de satisfacer las necesidades solicitadas y por las cuales se emprendió el proyecto”¹⁸

TABLA N° 09
GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

	Entradas	Salidas
5.1 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Registro de interesados ✓ Registro de riesgos ✓ Documentación de requisitos ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión de la Calidad ✓ Plan de Mejoras del Proceso ✓ Métricas de Calidad ✓ Listas de verificación de calidad ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto
5.2 REALIZAR EL ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión de la Calidad ✓ Plan de Mejoras del Proceso ✓ Métricas de Calidad ✓ Medidas de Control de Calidad ✓ Documentos del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitudes de cambio ✓ Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto ✓ Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

¹⁸ Project Management Institute Inc. **Guía De Los Fundamentos Para La Dirección De Proyectos. 5ta edición** 2014

5.3 CONTROLAR LA CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Métricas de calidad ✓ Listas de verificación de calidad ✓ Datos de desempeño del trabajo ✓ Solicitudes de cambio aprobadas ✓ Entregables ✓ Documentos del proyecto ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Medidas de control de calidad ✓ Cambios validados ✓ Entregables verificados ✓ Información de desempeño del trabajo ✓ Solicitudes de cambio ✓ Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto ✓ Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización
---------------------------------	--	--

Fuente: PMBOK, Project Management Institute, 2014.

6. Gestión de los recursos humanos del proyecto.

Abarca procesos que organizan, gestionan y encaminan el equipo del proyecto a cada miembro tiene asignado un rol y responsabilidades con el fin de completar satisfactoriamente el proyecto.

TABLA N° 10
GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL PROYECTO

	Entradas	Salidas
6.1 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Recursos requeridos para las actividades ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de gestión de los recursos humanos
6.2 ADQUIRIR EL EQUIPO DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión de los Recursos Humanos ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asignaciones de personal al proyecto ✓ Calendarios de recursos ✓ Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto
6.3 DESARROLLAR EL EQUIPO DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión de los Recursos Humanos ✓ Asignaciones de personal al proyecto ✓ Calendarios de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluaciones del desempeño del equipo ✓ Actualizaciones a los factores ambientales de la empresa

6.4 DIRIGIR EL EQUIPO DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión de los Recursos Humanos ✓ Asignaciones de personal al proyecto ✓ Evaluaciones del desempeño del equipo ✓ Registro de incidentes ✓ Informes de desempeño del trabajo ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitudes de cambio ✓ Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto ✓ Actualizaciones a los factores ambientales de la empresa ✓ Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización
---	---	--

Fuente: PMBOK, Project Management Institute, 2014.

7. Gestión de las comunicaciones del proyecto.

Involucra toda aquella actividad que nos permita brindar la información del proyecto de manera adecuada.

“Una de las áreas de conocimiento que más se ha modificado de una edición a otra es la de Gestión de las comunicaciones, puesto que antes incluía aspectos relacionados con los stakeholders del proyecto que ahora se encuentran en el Área de conocimiento de Gestión de los interesados...”¹⁹

TABLA N° 11
GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO

	Entradas	Salidas
7.1 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Registro de interesados ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión de las Comunicaciones ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto

¹⁹ Iglesias Sanzo, Mónica. **Cambios introducidos en el PMBOK 5ª Edición.** bpmsat. En: <http://www.bpmsat.com/cambios-introducidos-en-el-pmbok-5a-edicion/>. 7 de octubre de 2013.

7.2 GESTIONAR LAS COMUNICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión de las Comunicaciones ✓ Informes de desempeño del trabajo ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicaciones del proyecto ✓ Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto ✓ Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización
7.3 CONTROLAR LAS COMUNICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Comunicaciones del proyecto ✓ Registro de incidentes ✓ Datos de desempeño del trabajo ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información de desempeño del trabajo ✓ Solicitudes de cambio ✓ Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto ✓ Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

Fuente: PMBOK, Project Management Institute, 2014.

8. Gestión de los riesgos del proyecto.

Comprende todo proceso relacionado con la planificación de la gestión, análisis y planificación de respuestas a los riesgos, así mismo, su control y monitoreo.

TABLA N° 12
GESTIÓN DE LOS RIESGOS DEL PROYECTO

	Entradas	Salidas
8.1. PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Acta de Constitución del Proyecto ✓ Registro de interesados ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de gestión de los riesgos
8.2. IDENTIFICAR LOS RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión de los Riesgos ✓ Plan de Gestión de los Costos ✓ Plan de Gestión del Cronograma ✓ Plan de Gestión de la Calidad ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de riesgos

8.3. REALIZAR EL ANÁLISIS CUALITATIVO DE RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión de los Riesgos ✓ Línea base del alcance ✓ Registro de riesgos ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto
8.4. REALIZAR EL ANÁLISIS CUANTITATIVO DE RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión de los Riesgos ✓ Plan de Gestión de los Costos ✓ Plan de Gestión del Cronograma ✓ Activos de los procesos de la organización 	✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto
8.5. PLANIFICAR LA RESPUESTA A LOS RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión de los Riesgos ✓ Registro de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto
8.6. CONTROLAR LOS RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Registro de riesgos ✓ Datos de desempeño del trabajo ✓ Informes de desempeño del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información de desempeño del trabajo ✓ Solicitudes de cambio ✓ Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

Fuente: PMBOK, Project Management Institute, 2014.

9. Gestión de las adquisiciones del proyecto.

Se encarga de agrupar todos los procesos de compras de los productos servicios que son necesarios adquirirlos fuera del proyecto, así como también de la gestión de contratos u órdenes de compra.

TABLA N° 13
GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES DEL PROYECTO

	Entradas	Salidas
9.1 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Documentación de requisitos ✓ Registro de riesgos ✓ Recursos requeridos para las actividades ✓ Cronograma del proyecto ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión de las Adquisiciones ✓ Enunciados del trabajo relativo a adquisiciones ✓ Documentos de las adquisiciones ✓ Criterios de selección de proveedores ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto

<p style="text-align: center;">9.2 EFECTUAR LAS ADQUISICIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión de las Adquisiciones ✓ Documentos de las adquisiciones ✓ Criterios de selección de proveedores ✓ Propuestas de los vendedores ✓ Enunciados del trabajo relativo a adquisiciones ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vendedores seleccionados ✓ Acuerdos ✓ Calendarios de recursos ✓ Solicitudes de cambio ✓ Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto
<p style="text-align: center;">9.3 CONTROLAR LAS ADQUISICIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Documentos de las adquisiciones ✓ Acuerdos ✓ Solicitudes de cambio aprobadas ✓ Informes de desempeño del trabajo ✓ Datos de desempeño del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información de desempeño del trabajo ✓ Solicitudes de cambio ✓ Actualizaciones al Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto ✓ Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización
<p style="text-align: center;">9.4 CERRAR LAS ADQUISICIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Documentos de las adquisiciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adquisiciones cerradas ✓ Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

Fuente: PMBOK, Project Management Institute, 2014.

10. Gestión de los interesados del proyecto.

Conforma todos los procesos necesarios para poder identificar a las personas, grupos u organizaciones que serían o pueden resultar afectados por el proyecto a realizar. Ello implica analizar las repercusiones que tendría frente a los interesados del proyecto.

TABLA N° 14

GESTIÓN DE LAS INTERESADOS DEL PROYECTO

	Entradas	Salidas
10.1 IDENTIFICAR A LOS INTERESADOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acta de Constitución del Proyecto ✓ Documentos de las adquisiciones ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de interesados
10.2 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS INTERESADOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Registro de interesados ✓ Factores ambientales de la empresa ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión de los Interesados ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto
10.3 GESTIONAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS INTERESADOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Gestión de los Interesados ✓ Plan de Gestión de las Comunicaciones ✓ Registro de cambios ✓ Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de incidentes ✓ Solicitudes de cambio ✓ Actualizaciones al Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto ✓ Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización
10.4 CONTROLAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS INTERESADOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Registro de incidentes ✓ Datos de desempeño del trabajo ✓ Documentos del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información de desempeño del trabajo ✓ Solicitudes de cambio ✓ Actualizaciones al Plan para la Dirección del Proyecto ✓ Actualizaciones a los documentos del proyecto ✓ Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

Fuente: PMBOK, Project Management Institute, 2014.

2.2.2. Ingeniería del Proyecto

En este punto veremos la metodología utilizada para la implantación así como también el ERP que se empleará para este proyecto.

En este apartado nos centraremos sobre la información acerca de la implantación, como la metodología utilizada y el sistema propuesta.

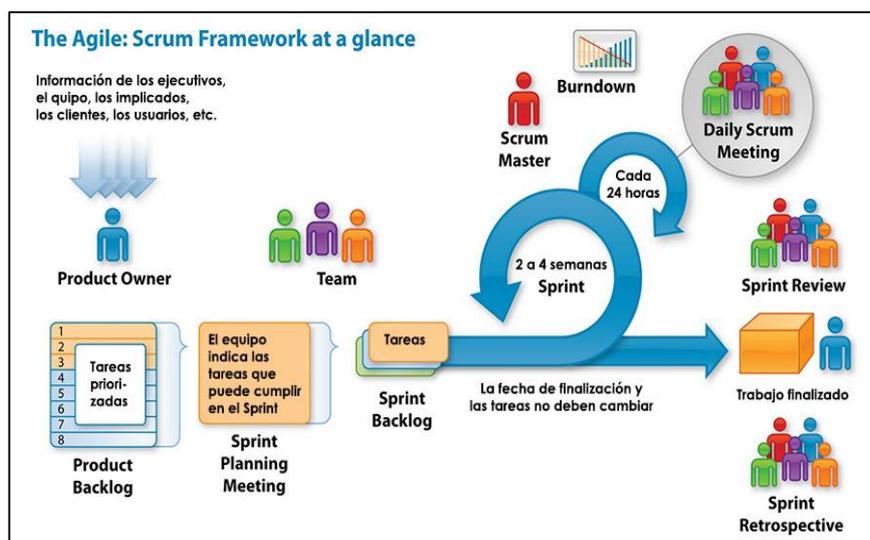
a) Metodología de implantación:

➤ Metodología de Scrum:

Con la metodología scrum es posible desglosar estos proyectos amplios en una lista de tareas y, de esa manera, el trabajo se vuelve más ágil.

“Scrum emplea un enfoque iterativo e incremental para optimizar la predictibilidad y el control del riesgo...”²⁰

GRÁFICO N° 11
CICLO DE LA METODOLOGÍA SCRUM



Fuente: <https://metodologiascrum.readthedocs.io/en/latest/Scrum.html>.

➤ Equipo de Scrum

❖ **Product Owner:** El Product Owner es la persona responsable del éxito del producto desde el punto de vista de los stakeholders, “El Product Owner es quien representa al negocio, stakeholders, cliente y usuarios finales”²¹

²⁰ Palacio, Juan. *Gestión de proyectos Scrum Manager*. España. 2014. 4 pp.

²¹ Alaimo, Diego Martin. *Proyectos ágiles con scrum*. 2013. Argentina Buenos Aires pp 28

Tiene la responsabilidad de conducir al equipo de desarrollo hacia el producto adecuado.

Las responsabilidades principales del product owner son:

- ✓ Determinar la visión del producto, hacia dónde va el equipo de desarrollo
- ✓ Gestionar las expectativas de los stakeholders
- ✓ Recolectar los requerimientos
- ✓ Determinar y conocer en detalle las características funcionales de alto y de bajo nivel
- ✓ Generar y mantener el plan de entregas (release plan): fechas de entrega y contenidos de cada una
- ✓ Maximizar la rentabilidad del producto
- ✓ Determinar las prioridades de cada una de las características por sobre el resto
- ✓ Cambiar las prioridades de las características según avanza el proyecto, acompañando así los cambios en el negocio
- ✓ Aceptar/rechazar el producto construido durante el Sprint y proveer feedback valioso para su evolución
- ✓ Participar de la revisión del Sprint junto a los miembros del equipo de desarrollo para obtener feedback de los stakeholders.

El Product Owner se focaliza en maximizar la rentabilidad del producto. La principal herramienta con la que cuenta para poder realizar esta tarea es la priorización.

❖ **Scrum Master:** El ScrumMaster es el Coach del equipo y es quien lo ayuda a alcanzar su máximo nivel de productividad posible.

Las responsabilidades principales del scrum master son:

- ✓ Velar por el correcto empleo y evolución de Scrum
- ✓ Facilitar el uso de Scrum a medida que avanza el tiempo. Esto incluye la responsabilidad de que todos asistan a tiempo a las daily meetings, reviews y retrospectivas
- ✓ Asegurar que el equipo de desarrollo sea multifuncional y eficiente

- ✓ Proteger al equipo de desarrollo de distracciones y trabas externas al proyecto
- ✓ Detectar, monitorear y facilitar la remoción de los impedimentos que puedan surgir con respecto al proyecto y a la metodología
- ✓ Asegurar la cooperación y comunicación dentro del equipo.

❖ **Equipo de desarrollo:** El equipo de desarrollo está formado por todos los individuos necesarios para la construcción del producto en cuestión. Es el único responsable por la construcción y calidad del producto.

Los equipos de desarrollo son estructurados y empoderados por la organización para organizar y gestionar su propio trabajo.

➤ **El Sprint**

El núcleo del scrum es el sprint, que es un periodo de tiempo conocido como time box de un mes o menos durante el cual se desarrolla una porción del producto incrementando con cada iteración.

“Es más conveniente si la duración de los sprints es consistente a lo largo del esfuerzo de desarrollo. Cada nuevo sprint comienza inmediatamente después de la finalización del sprint previo”²²

“Los sprints contienen y consisten de la reunión de planificación del sprint (sprint planning meeting), los scrums diarios (daily scrums), el trabajo de desarrollo, la revisión del sprint (sprint review), y la retrospectiva del sprint (sprint retrospective). Durante el sprint...”²³

➤ **Fases de la metodología Scrum:**

“Los procesos de scrum corresponden a todas aquellas actividades y al flujo de las mismas dentro de un proyecto Scrum.”²⁴ En total la metodología desarrolla 19 procesos que se agrupan en 5 fases.

²² Palacio, Juan. **Gestión de proyectos Scrum Manager**. 2014.

²³ Álvarez G., Alonso y Otros. **Métodos Ágiles y Scrum**. Edit. Anaya Multimedia. 2012. 57 pp.

²⁴ Adri Salazar. **Procesos de SCRUM** Prozess group

GRÁFICO N° 12 FASES DE SCRUM



Fuente: Prozess group En: <http://www.prozessgroup.com/procesos-de-scrum/>

a) Iniciación:

Esta fase tiene las siguientes actividades:

1. Crear la visión del proyecto (Create Project Visión)
2. Identificar al Scrum Master y a los interesados o socios del proyecto (Identify Scrum Master and Stakeholder(s))
3. Formación del equipo Scrum (Form Equipo Scrum)
4. Desarrollo de épica(s) (Develop Epic(s))
5. Creación de la lista priorizada de pendientes del producto (Create Prioritized Product Backlog)
6. Realizar el plan de lanzamiento (Conduct Release Planning)

b) Planificación y estimación:

Esta fase tiene las siguientes actividades:

1. Elaborar historias de usuario (Create User Stories)
2. Aprobar, estimar y asignar historias de usuarios (Approve, Estimate, and Commit User Stories).
3. Elaboración de tareas (Create Tasks)
4. Estimar tareas (Estimate Tasks)
5. Elaboración de la lista de pendientes del Sprint (Create Sprint Backlog)

c) Implementación:

Esta fase tiene las siguientes actividades:

1. Crear entregables (Create Deliverables),
2. Llevar a cabo el standup diario (Conduct Daily Standup)
3. Mantenimiento de la lista priorizada de pendientes del producto (Groom Prioritized Product Backlog)

d) Revisión y retrospectiva:

Esta fase tiene las siguientes actividades:

1. Convocar Scrum de Scrums (Convene Scrum of Scrums)
2. Demostración y validación del Sprint (Demonstrate and Validate Sprint)
3. Retrospectiva de Sprint (Retrospect Sprint)

e) Lanzamiento:

Esta fase tiene las siguientes actividades:

1. Envío de entregables (Ship Deliverables)
2. Retrospectiva del proyecto (Retrospect Project)

➤ **Beneficios Scrum:**

Ken Schwaber menciona “que la práctica del scrum en proyecto nos proporciona beneficios en distintos niveles”²⁵.

- ✓ El cliente puede empezar a utilizar los resultados más importantes del proyecto antes de que esté finalizado por completo.
- ✓ El cliente establece sus expectativas indicando el valor que le aporta cada requisito
- ✓ Reducción de riesgos
- ✓ Predicciones de tiempos
- ✓ Mayor productividad

²⁵ Schwaber, Ken. **La guía de Scrum**. Estados Unidos. 2013.

b) Herramienta Informática:

GRÁFICO N° 13

LOGO DE IBIZI



Fuente: ibizi.net

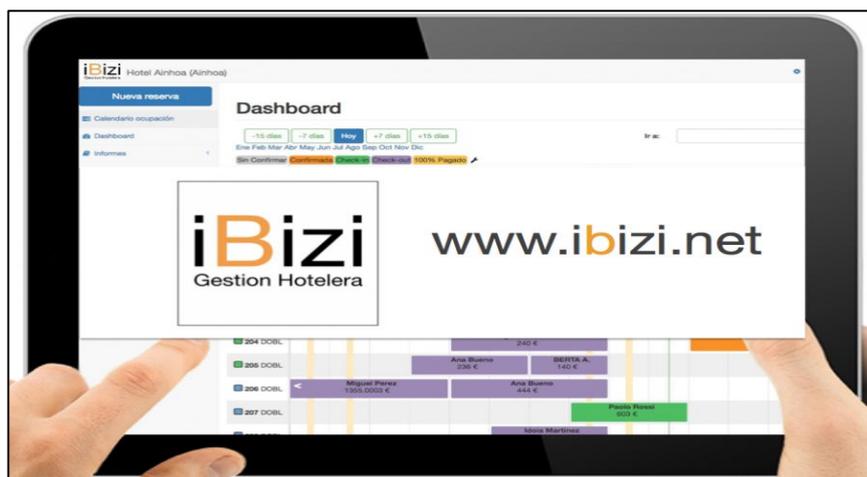
➤ **iBizi:**

iBizi es un programa de gestión de hotel donde toda la información se aloja en internet y esta accesible desde cualquier sitio y dispositivo. Todas las reservas de los distintos canales de venta online, así como las del motor de reservas, se integran automáticamente ahorrando errores y tiempo. Gestiona tus reservas, huéspedes, habitaciones, servicios adicionales, parte de policía, facturación, motor de reservas y sincroniza con channel manager.

Todo el programa de gestión de hoteles funciona online (tecnología cloud computing), porque todo son ventajas: pagas por lo que usas, están incluidas todas las actualizaciones y mejoras automáticamente, no tienes que hacer instalaciones, no tienes que mantener copias de seguridad, puedes acceder desde cualquier equipo (tablet, PC y móvil), desde cualquier sitio y varias personas al mismo tiempo.

GRÁFICO N° 14

PROGRAMA DE GESTIÓN PARA HOTELES PMS EN LA NUBE IBIZI



Fuente: En: <https://ibizi.net/programa-gestion-hoteles-pms-la-nube/>
Los módulos con los que cuenta iBizi son:²⁶

- **Módulo General del PMS:** tiene distintas características las cuales son:
 - ✓ **Dashboard. Información útil con un solo click:** Listado de llegadas y salidas, listo para hacer el check-in y para facturar, acceso rápido a cualquier huésped y a su reserva.
 - ✓ **Calendario de ocupación del hotel. Todo de un vistazo:** Acceso rápido a la reserva y a cambiar el estado de limpieza de la habitación.
 - ✓ **Gestión de reserva rápida en tu hotel, con dos datos:** Incluimos una opción para anotar rápidamente los datos principales y mínimos para una reserva en la que ahora no podemos emplear mucho tiempo.
 - ✓ **Gestión de clientes. Check-in / Check-out rápido:** Realiza el check-in con un click. Importa los datos de la reserva, ahórrate escribir los datos de los clientes habituales. Tres perfiles con los que trabajar: particulares empresas ya agencias.
 - ✓ **Personalízalo como a ti te gusta:** Nombra las habitaciones como quieras, todas estarán vinculadas a los estándares oficiales, define el número o el nombre a cada una, desde 101, 102 hasta sol, luna, etc.

²⁶ Módulos de iBizi En: <https://ibizi.net/programa-gestion-hoteles-pms-la-nube/>

- ✓ **Programa de gestión para hoteles preparado para su país:** Configuración de país mediante zona horaria y moneda personalizable, indica si el símbolo va delante o detrás y el número de decimales.

Podrá activar solo los módulos que necesite para su país.

- ✓ **Estado de las reservas:** Cada alojamiento tiene sus propios criterios a la hora de definir el estado de sus reservas además podrás elegir el color que quieras para identificar cada estado.
- ✓ **Estado de la habitación, limpieza, averías:** Define los estados de la habitación: limpieza básica, limpieza profunda, avería e identifica cada estado con el color que elijas.

Cuando accedas al calendario de ocupación veras como se encuentra cada habitación, imprime el parte de limpieza con un click.

- ✓ **Programa el sistema de facturación a tu medida:** Define desde que número empiezan las facturas, si tiene que llevar un prefijo, un sufijo, pon tu logotipo y el texto que desees para poner el pie de la factura.

Crea varias facturas de una reserva para repartir los gastos entre varios clientes.

También puedes crear una factura libre sin tener que tener todos los datos del cliente, Pulsa la opción cabecera personalizada, y escribe lo que desees.

- ✓ **Asistente de configuración de precios y restricciones:** Definición de tarifas para cada habitación y personalización de precios por persona.

- **Módulo de consumo y servicios extra del huésped:** Organiza tus servicios, define su precio y tipo impositivo, después asigna los consumos a cada habitación, indicando si se paga en el momento y a través de que medio.

- **Módulo parte de entrada policía:** Con el módulo de policía, puedes imprimir el parte de entrada a partir de los datos introducidos del cliente para su firma.

Al pulsar el botón de generar informe de descargas el archivo informático que te permite la transmisión de ficheros vía internet al centro de proceso de datos de la dirección general de la policía o de la dirección general de la guardia civil, según el caso, que darán por recibida la información por el mismo sistema.

- **Módulo de encuesta de ocupación hotelera para la INE:** Todos los establecimientos hoteleros deben presentar el cuestionario de ocupación hotelera. Con este módulo podrás generar automáticamente el fichero XML para enviar la información vía telemática al instituto nacional de estadística
Selecciona las fechas y el informe se genera automáticamente, ahorra todo el tiempo y trabajo.

- **Módulo motor de reservas para la web. Evita el overbooking:**
El módulo permite la configuración de distintas tarifas en función de distintos criterios por cada tipo de habitación, indicando el número de habitaciones que se deben poner a la venta online.

Para integrar el sistema de reservas online en la página web de tu alojamiento tienes que incluir un código que se genera automáticamente según el modelo de consulta de disponibilidad que elijas.

- **Módulo conexión hotel con channel manager:** Con este módulo puedes conectar el PMS y el motor de reservas y con el resto de portales de venta online como booking, expedia, airbnb, hotels, hostelworld, hotelbeds, atrápalo, etc.

Cada vez que se produzca una reserva en cualquier canal, se descontará del motor de reserva en cualquier canal, se descontará del motor de reservas de la página web y puedes importar automáticamente todos los datos de la persona que ha realizado la reserva al asignarle la habitación.

- **Módulo encuestas de satisfacción de clientes en el hotel:** El sistema de encuestas de satisfacción proporciona una información clave para conocer la experiencia de nuestros clientes en nuestro alojamiento.

El día siguiente al check-out, el sistema envía una encuesta por mail al huésped. Los comentarios son recibidos en el correo electrónico del alojamiento.

- **Módulo elitebook:** Elitebook es una comunidad online formada exclusivamente por establecimientos de hostelería que recopila y comparte información sobre sus huéspedes. Cuando activas el módulo de conexión con Elitebook, cada vez que recibes una reserva puedes consultar si existe una opinión sobre ese cliente

GRÁFICO N° 15
PRECIOS DE PROGRAMA DE GESTIÓN DE HOTEL

PMS SOFTWARE GESTIÓN HOTEL. DESDE	MOTOR RESERVAS WEB. DESDE	PMS + MOTOR. DESDE	CHANNEL MANAGER. DESDE
€13,55	€9,9	€23,45	€22
/mes	/mes	/mes	/mes
<ul style="list-style-type: none"> • Precio en función del número de habitaciones. Consulte su caso 	<ul style="list-style-type: none"> • Precio en función del número de habitaciones. Consulte su caso 	<ul style="list-style-type: none"> • Precio en función del número de habitaciones. Consulte su caso 	<ul style="list-style-type: none"> • Precio en función del número de canales conectados. Consulte su caso

Fuente: iBizi²⁷

➤ **Beneficio del programa de gestión hotelera iBizi:**

- **Una reserva, múltiples habitaciones:**

Crea una reserva de varias habitaciones en un solo paso y visualiza la situación del hotel de un solo vistazo.

²⁷ iBizi. **Presupuesto iBizi Gestión Hotelera.** En: <https://ibizi.net/precio-del-programa-gestion-reservas/>

- **Añade consumos de servicios extra:**
La gestión de la habitación permite añadir aquellos productos o servicios que se hayan consumido por los clientes.
- **Gestión de clientes:**
Gestión de clientes, empresas y agencias a los que vincular la reserva y habitación. Check-in/Check-out.
- **Una reserva varias facturas:**
Facilita la facturación. Puedes desglosar en distintas facturas los consumos, servicios y habitaciones de una única reserva.
- **Parte de viajeros para la policía**
Ahorra tiempo y dinero. Genera automáticamente tus informes de parte de viajeros para la policía con un click.
- **Envío de informe estadísticas al INE**
Genera automáticamente los informes para el Instituto Nacional de Estadística con un clic. ¿Cuánto pagarías por que otro crease los tediosos informes?
- **Envío de encuestas de satisfacción**
Consigue más información sobre lo que opinan tus clientes. El módulo de encuestas lo hace automáticamente.
- **Accesible desde un Ipad**
Esta desarrollado para funcionar tanto en PC como en tablet e incluso desde un teléfono.
- **Conexión con channel manager**
Elimina el overbooking sincronizando el software de gestión con el channel manager que te ofrecemos.
- **Conexión con Motor de Reservas. Sincronización del sistema de reservas**
El motor de reservas que desarrollamos se integra en tu página web de hotel, y se sincroniza con el programa de gestión hotelera, iBizi.

- **Conexión con EliteBook**

Este software dispone de un módulo de integración con EliteBook, conocer a tus clientes antes de que vengan.

- **Motor de reservas multi tarifa**

Diseña las tarifas rápidamente y publícalas en el motor de reservas, a la vez que las tienes disponibles en el sistema de gestión.

2.2.3. Soporte del Proyecto

En este punto se definirá todos los conceptos utilizados para la medición y control de soporte del proyecto.

➤ **Técnicas para realizar recolección de datos:**

1) Observación:

La observación es otra técnica útil para el analista en su proceso de investigación, consiste en observar a las personas cuando efectúan su trabajo.

“La observación tiene la ventaja de facilitar la obtención de datos lo más próximos a como éstos ocurren en la realidad; pero, tiene la desventaja de que los datos obtenidos se refieren sólo a un aspecto del fenómeno observado.”²⁸

Esta técnica posiblemente sea la más utilizada e incluso la más antigua, “tradicionalmente el acto de "observar" se asocia con el proceso de mirar con cierta atención una cosa, actividad o fenómeno, o sea concentrar toda su capacidad sensitiva en algo por lo cual estamos particularmente interesados.”²⁹

Para los psicólogos e investigadores, la observación necesariamente implica el análisis y la síntesis, la actuación del de la percepción y la interpretación de lo percibido.

²⁸ Dennis Chevez de Paz. **Conceptos y técnicas de recolección de datos en la investigación jurídica social.**

²⁹ Cerca H. **Los elementos de la investigación.** 1991 Universidad Nacional Abierta. Bogotá

- **Tipos de observación:**

El analista puede observar de tres maneras básicas:

- ✓ Puede observar a una persona o actividad sin que el observado se dé cuenta y sin interactuar por parte del propio analista.
- ✓ El analista puede observar una operación sin intervenir para nada pero estando la persona observada enteramente consiente de la observación.
- ✓ Se puede observar y estar en contacto con las personas observadas. La interrogación puede consistir simplemente en preguntar respecto a una actividad específica, pedir una explicación, etc.

Uno de los problemas más complejos y más difíciles de resolver, es sin lugar a dudas el registro de las observaciones, frente al cual existen posiciones muy encontradas.

- **Ventajas:**

- ✓ Se puede obtener independientemente del deseo, capacidad y veracidad de las personas.
- ✓ Abordaje global del problema.
- ✓ Estudio de los hechos sin intermediario.}

- **Desventajas**

- ✓ Los observadores
- ✓ El instrumento utilizado para la observación
- ✓ El fenómeno observado

2) **Entrevista:**

Este es un método de investigación social que sigue los mismos pasos de la investigación científica; sólo que en su fase de recolección de datos, éstos se obtiene mediante un conjunto de preguntas, orales o escritos, que se les hace a las personas involucradas en el problema motivo de estudio.

La entrevista con un objetivo de investigación puede ser comprendida como “la conversación que sostienen dos personas,

celebrada por iniciativa del entrevistador con la finalidad específica de obtener alguna información importante para la indagación que realiza.”³⁰

La entrevista es una conversación que tiene un propósito definido, y este propósito se da en función del tema que se investiga. “En general se plantea como un proceso de transacción de dar y recibir información, de pregunta-respuesta, de emisor receptor, hasta alcanzar los objetivos que se propongan los investigadores.”³¹

a) Entrevista estructurada: cuando el entrevistador elabora una lista de preguntas las cuales plantea siempre en igual orden (existe un formulario preparado).

b) Entrevista no estructurada: en la que el entrevistador tiene libertad de hacer preguntas adicionales

Se recomienda los siguientes pasos que han sido utilizados por el autor:

- ✓ El contacto inicial
- ✓ Principios directivos de la entrevista • Primera versión de las preguntas
- ✓ La población entrevistada. Selección de la muestra
- ✓ Los entrevistadores. Preparación, capacitación y discusión.
- ✓ Validación y prueba piloto del cuestionario
- ✓ Elaboración definitiva del cuestionario y plan operativo de la entrevista.
- ✓ Aplicación de la entrevista a la muestra de la investigación.

3) Cuestionario:

El cuestionario es una técnica de recolección de datos y está conformado por un conjunto de preguntas escritas que el investigador administra o aplica a las personas o unidades de análisis, a fin de obtener la información empírica necesaria para

³⁰ Yolanda Gallardo de Parada. **Recolección de la información**. 1999 3era edición. Editorial ICFES. Santa Fe de Bogotá D.C. pp 68

³¹ Cerca H. **Los elementos de la investigación**. 1991 Universidad Nacional Abierta. Bogotá pp 259

determinar los valores o respuestas de las variables es motivo de estudio.

Dada la importancia que tiene el cuestionario en un proceso de investigación científica, pues es uno de los recursos más utilizados (a veces el único) para obtener la información de la investigación

Es posible señalar dos tipos de preguntas: las cerradas y las abiertas. Las cerradas contienen categorías o alternativas de respuesta previamente delimitadas, es decir, se presentan a los participantes las posibilidades de respuesta y ellos deben circunscribirse a ellas.

“Las abiertas, por su parte, no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo que el número de categorías de respuesta es muy elevado, en teoría, es infinito”³²

▪ **Cuestionario Abierto**

Al igual que las entrevistas, los cuestionarios pueden ser abiertos y se aplican cuando se quieren conocer los sentimientos, opiniones y experiencias generales; también son útiles al explorar el problema básico, por ejemplo, un analista que utiliza cuestionarios para estudiar los métodos de verificación de crédito, es un medio. El formato abierto proporciona una amplia oportunidad para quienes respondan escriba las razones de sus ideas.

▪ **Cuestionario Cerrado**

El cuestionario cerrado limita las respuestas posibles del interrogado. Por medio de un cuidadoso estilo en la pregunta, el analista puede controlar el marco de referencia. Este formato es el método para obtener información sobre los hechos. También fuerza a los individuos para que tomen una posición y forma su opinión sobre los aspectos importantes.

Guía para elaborar un cuestionario:

³² Fernández Núñez, Lissette. *¿Cuáles son las técnicas de recogida de información?* 2005. Butlletí LaRecerca

- ✓ Tener claros el problema, los objetivos y la hipótesis o la pregunta de la investigación que va a realizarse, "...ya que la información por obtener mediante el cuestionario debe responder a tales aspectos, es decir, la razón de ser de la investigación."³³
- ✓ Conocer las características de la población objeto del estudio.
- ✓ Indagar sobre la existencia de cuestionarios o técnicas de recolección de información sobre un mismo tema de la investigación que va a realizarse
- ✓ En caso de no existir un cuestionario previo que sirva como base para elaborar el propio, es necesario comenzar por determinar el formato de preguntas y respuestas que conformaran el cuestionario.

Ventajas del cuestionario

- ✓ Es menos costoso que la entrevista; por cuanto en muchos casos no es imprescindible la presencia de unas personas en la aplicación del cuestionario (cuestionario auto administrado).
- ✓ La aplicación del cuestionario no necesita de un personal especializado en el tema de la investigación, como si es imprescindible en el caso de la entrevista.
- ✓ Es más uniforme en los datos que se recolecta, pues las preguntas son las mismas para todos los informantes.
- ✓ El cuestionario, a diferencia de la entrevista, es más funcional en su aplicación a muestras grandes, incluso por más dispersos que los informantes estén geográficamente; pues, como se ha señalado anteriormente, el cuestionario puede ser enviado por correo.

³³ Dirección de la cultura física y el deporte. **Técnicas e instrumentos**. ITSON: Educar para trascender

- ✓ Si el cuestionario es enviado por correo, el informante puede sentirse más seguro del anonimato de sus respuestas y dar una mayor información confiable.

“Tradicionalmente el término cuestionario ha tenido tres significados diferentes: como interrogatorio formal, como conjunto de preguntas y respuestas escritas, y como guía de una entrevista.”³⁴

➤ **Instrumentos de recolección de datos:**

a) Fichas:

Son los instrumentos que permiten el registro e identificación de las fuentes de información así como el acopio de datos o evidencias.

b) Ficha de verificación:

Se utiliza para reunir datos basados en la observación del comportamiento de un proceso con el fin de detectar tendencias, por medio de la captura, análisis y control de información relativa al proceso.

Pasos para la elaboración de una hoja de verificación:

- ✓ Determinar claramente el proceso sujeto a observación. Los integrantes deben enfocar su atención hacia el análisis de las características del proceso.
- ✓ Definir el período de tiempo durante el cual serán recolectados los datos. Esto puede variar de horas a semanas.
- ✓ Diseñar una forma que sea clara y fácil de usar. Asegúrese de que todas las columnas estén claramente descritas y de que haya suficiente espacio para registrar los datos.
- ✓ Obtener los datos de una manera consistente y honesta. Asegúrese de que se dedique el tiempo necesario para esta actividad.

c) Lista de control:

³⁴ Cerca H. *Los elementos de la investigación*. 1991 Universidad Nacional Abierta. Bogotá pp 311

Cabe señalar que el uso de esta lista es para tener un conocimiento sobre el cumplimiento o incumplimiento de indicadores previamente contemplados.

“Lista de cotejo, lista de control o check-list es útil para evaluar todos los tipos de saberes (declarativos, procedimentales y actitudinales)”³⁵

CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

³⁵ Universidad de las Américas. *Procedimientos y Técnicas de Evaluación cualitativa*
Santiago de Chile

3.1. Gestión de Proyecto

3.1.1. Iniciación

A. Acta de constitución del proyecto:

1. Objetivo del acta de constitución

El objetivo que rige el acta de constitución es el de dar inicio formalmente al desarrollo del proyecto, ya que permite al gerente de la empresa hotelera contemplar documentalmente todos los aspectos requeridos para tener un pleno conocimiento de lo que se basa el proyecto a desarrollar, así mismo permite corroborar si el proyecto se realizó tal como se estipuló en el acta de constitución.

2. Descripción del Acta de Constitución

Durante la elaboración del acta de constitución se designa los principales involucrados del presente proyecto quienes serán:

- Sr. Miranda Cusi Jesús – Gerente del Hotel Vega's
- De la Cruz García Pedro Jefte - Gerente de Proyecto

Para el desarrollo del acta se organizó una reunión entre los involucrados con la finalidad de estipular todo el contenido adecuadamente.

a) Definición del producto del proyecto:

El proyecto tendrá como producto final la implantación del sistema de gestión hotelera iBizi la cual mediante la ayuda de la metodología Scrum, se procederá a realizar las actividades adecuadas para que dicha implantación se lleve a cabo de manera eficiente. Y pueda de esta manera permitir una optimización en el proceso de alojamiento.

b) Definición de requerimientos del proyecto:

Se estableció en este punto los requerimientos que fueron solicitados por el Sr Miranda Jesús, estos para su mejor entendimiento se dividirán en 2 secciones:

Requerimientos de la empresa hotelera

- Contar con un sistema web que contribuya a la gestión del proceso de alojamiento
- El sistema debe contar con un adecuado registro de reservas.
- Se debe lograr un control sobre el historial de huéspedes
- Se debe contar con un seguimiento de las reservas realizadas
- El sistema debe reducir los tiempos de registros
- Se debe contar con informes necesarios para tener un seguimiento óptimo del proceso de alojamiento.

Requerimiento del presente proyecto

- Mejorar la productividad del personal
- Mejorar la satisfacción de los huéspedes
- Aumentar las habilidades en el manejo de sistemas informáticos
- Permitir un control eficiente del cronograma
- Establecer un presupuesto

c) Determinación de los objetivos del proyecto

Se procederá a establecer durante la elaboración del acta cuáles serán los objetivos del proyecto:

- **Alcance:** El objetivo del proyecto tiene un alcance, el cual es que el producto resultante pueda optimizar las actividades comprendidas en el proceso de alojamiento desde la solicitud de reserva de habitaciones su posterior ingreso y hasta el retiro del huésped, complementando con ello funciones como la de reportes e historial de registros.
- **Tiempo:** El objetivo en cuanto al tiempo es la reducción del tiempo que toma la realización de las diversas actividades que se realizan en el proceso de alojamiento como: reserva, entrada, salida, facturación, etc.
- **Costo:** El objetivo del costo es que se pueda reducir los costos de materiales de oficina como las hojas, fichas, comprobantes, etc.

d) Definición de la finalidad del proyecto

La finalidad de este proyecto es contar con un eficiente control y óptima gestión de las actividades que se realizan en el proceso

de alojamiento, de tal forma que se disminuya los tiempos requeridos para cada realización de las actividades.

e) Definición de la justificación del proyecto

Los criterios que justifican la realización y desarrollo del proyecto son:

- Mejorar la satisfacción percibida por los huéspedes
- Añadir valor agregado al proceso de alojamiento.
- Reducir los tiempos requeridos para los registros.

f) Definición del cronograma de hitos

Se definirá los hitos que contribuirán para llevar el control del avance del proyecto, estos hitos son:

TABLA N° 15
CRONOGRAMA DE HITOS DEL PROYECTO

Hitos	Fecha	Duración
Acta de constitución / contrato	2018	2 días
Entregables	2018	3 días
EDT	2018	5 días
Cronograma	2018	7 días
Presupuesto	2018	5 días
Plan de acción	2018	3 días
Definición de los RR.HH.	2018	5 días
Identificación del equipo scrum	2018	2 días
Análisis del negocio	2018	2 días
Lista de requerimientos	2018	2 días
Lista de pendientes priorizada	2018	2 días
Entregables del Sprint	2018	5 días
Informe de pruebas y validación	2018	3 días
Informe final	2018	2 días
TOTAL:		48 días

g) Definición de las amenazas

Se procede a realizar el análisis del entorno, de esta manera poder identificar las posibles amenazas que puedan suscitarse durante la ejecución del proyecto.

Lista de amenazas del equipo del proyecto:

- Corte del presupuesto asignado para el proyecto
- Solicitud de nuevos requerimientos
- Exceso del tiempo asignado para culminar actividades
- Exceso del costo asignado para culminar actividades
- Exceso de personal asignado para culminar actividades.
- Nuevas leyes que impiden el avance del proyecto
- Nueva gerencia que no contempla el avance del proyecto.

Lista de amenazas en la organización:

- Personal con ineficiente manejo de sistemas informáticos.
- Personal afronta con resistencia el cambio
- Carencia de tiempo por parte del personal para colaborar con las actividades programadas

h) Definición del presupuesto del proyecto:

Se establece una estimación de los costos clave del proyecto para determinar el presupuesto del proyecto:

TABLA N° 16
PRESUPUESTO DEL PROYECTO

Criterios	Monto (Soles)
Instrumentos y materiales	700
Equipo de proyecto	3000
Servicios	800
reserva	1500
Total Presupuesto:	6 000

El acta de constitución puede ser visto en el **Formato N°1 en la página**

3.1.2. Planificación

A. Integración - Plan de Gestión del Proyecto

La inclusión de la guía del PMBOK para realizar las actividades permitió realizar un control y seguimiento de estas dentro del proyecto. Estas actividades estarán dentro de cada uno de los planes, y estas son:

TABLA N° 17
PLAN DE INTEGRACION DEL PROYECTO

Planes	Contenido
Plan de Gestión del Alcance:	<ul style="list-style-type: none">➤ Acta de constitución➤ Entregables➤ EDT
Plan de Gestión del Tiempo:	<ul style="list-style-type: none">➤ Cronograma➤ Hitos
Plan de Gestión del Costo:	<ul style="list-style-type: none">➤ Presupuesto
Plan de Gestión de la Calidad:	<ul style="list-style-type: none">➤ Aseguramiento de la calidad➤ Control de la Calidad
Plan de Gestión de los Recursos Humanos:	<ul style="list-style-type: none">➤ Organigrama del proyecto➤ Roles➤ Responsabilidades
Plan de Gestión de Comunicaciones:	<ul style="list-style-type: none">➤ Directorio de stakeholders➤ Medio de comunicación
Plan de Gestión de Riesgos:	<ul style="list-style-type: none">➤ Fuente de riesgos➤ Categorización de Riesgos➤ Plan de respuesta
Plan de Gestión de Adquisiciones:	<ul style="list-style-type: none">➤ Recursos Adquiridos➤ Seguimiento y control de las adquisiciones
Plan de Gestión de los interesados:	<ul style="list-style-type: none">➤ Interesados del proyecto➤ Reuniones del trabajo

B. Alcance - Plan de Gestión del Alcance

1. Alcances del Producto:

Se estableció cual sería el alcance mediante una reunión en la cual participaron los miembros del equipo de desarrollo, el Gerente del Proyecto y el Gerente General, se indicó las funcionalidades contenidas en el sistema informático la cuales son:

❖ Funcionalidades del sistema informático:

- ✓ Gestión de reservas
- ✓ Gestión de reservas online
- ✓ Gestión de las entradas (check-in)
- ✓ Gestión de las salidas (check-out)
- ✓ Control de historial de entradas y salidas.
- ✓ Permite control de calendario de ocupación
- ✓ Gestión de huéspedes
- ✓ Gestión de habitaciones
- ✓ Gestión de tarifas
- ✓ Gestión de servicios
- ✓ Gestión de cobros
- ✓ Gestión de facturación
- ✓ Gestión de informe

2. Alcances del Proyecto:

Se establece los alcances que tendrá dicho proyecto entre ellos se designará los entregables que permitirán corroborar el avance progresivo del proyecto.

a) Entregables

Para la realización de los entregables se realizó una reunión junto con el gerente del cual se pudo estipular los siguientes entregables:

TABLA N° 18
LISTA DE ENTREGABLES

Entregables	Descripción
Acta de Constitución / contrato	Es el documento formal que dará inicio al desarrollo del proyecto y contiene todos los aspectos necesarios para comprender lo que abarcará el proyecto

La EDT	La EDT será el documento en el cual se pueda visualizar las fases que contendrá y las actividades que se realizarán en cada una de ellas.
El diccionario EDT	Este documento es un agregado al documento de la EDT, ya que definirá cada una de las actividades que lo conforman.
Cronograma	Este documento tendrá el tiempo asignado para cada una de las fases, actividades, así como la duración total del proyecto.
Presupuesto	Es el documento que tendrá todos los costos, dividido o segmentado por cada una de las actividades contempladas en el proyecto
Plan de acción	Es el documento que tendrá como objetivo permitir contemplar las acciones a realizar ocurrido algún suceso imprevisto que ponga en riesgo la continuidad del proyecto.
Requerimientos	Es el documento donde se establecerá los requerimientos que serán solicitados por la empresa para el producto propuesto, y que deben ser clasificados por prioridad.
Informe de Sprints	Este documento contendrá todos los aspectos realizados durante la ejecución de los sprints. Adaptaciones realizadas, inconvenientes ocurridos, etc.
Manual de usuario	Este documento tendrá una serie de pasos que se deben seguir para poder manejar el sistema de manera adecuada .Así mismo permitirá servir de consulta ante cualquier duda sobre el manejo del sistema propuesto.
Informe de cierre	Este informe tendrá como finalidad mencionar todos los aspectos finales del proyecto, explicando todo lo ejecutado y acontecido en el proyecto

Los entregables pueden ser vistos en el **Formato N° 10 en la página**

b) EDT

El equipo de desarrollo se encargó de realizar en conjunto la EDT, posterior a eso fue presentada al gerente del proyecto para su validación, y luego de la validación fue llevada al gerente de la empresa para su conocimiento. La EDT que se realizó contendrá 3 fases principales

- **Iniciación.-** En esta fase se realizará primero que nada la elaboración del contrario o acta de constitución, así mismo comprenderá todas las actividades de planificación tanto para la gestión del proyecto como la gestión de la ingeniería.
- **Ejecución.-** Esta fase estará comprendida por las actividades de adaptación del sistema propuesto, de sus pruebas y validaciones por parte del equipo de desarrollo y gerente.
- **Cierre.-** Esta fase comprende las actividades de cierre, como son los envíos de entregables, realizar la retroalimentación del proyecto y el informe final.

La EDT puede ser vista en el **Formato N°7 en la página**

c) Diccionario de la EDT

El equipo de desarrollo se encargará de establecer la definición de cada una de las actividades comprendidas en los paquetes de trabajo, los paquetes comprendidos son:

TABLA N° 19
LISTA DE PAQUETES DE TRABAJO

FASE	PAQUETE DE TRABAJO
Iniciación	1) Gestión Preliminar 2) Gestión del proyecto 3) Gestión de la ingeniería
Ejecución	4) Implantación 5) Revisión y Retroalimentación
Cierre	6) Gestión de cierre

Una vez comprendido los paquetes de trabajo se procederá a definir cada una de las actividades que lo conforman:

TABLA N° 20
DICCIONARIO DE LA EDT

PAQUETE DE TRABAJO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
Gestión Preliminar	Acta de constitución	En esta actividad se realizará la elaboración del acta de constitución que se llevará a cabo para dar inicio al proyecto.
	Entregables	En esta actividad se elabora los entregables que comprenderá el proyecto
	EDT	Se realiza la elaboración del esquema de desglose de trabajo con el fin de simplificar la realización de las actividades.
Gestión del proyecto	Cronograma	Se procede a analizar las actividades comprendidas en el EDT y se procede a asignar adecuadamente el tiempo que requerirá cada actividad
	Presupuesto	Se procede a realizar la estimación de cada una de las actividades comprendiendo el tiempo de duración y los recursos utilizados, para el desarrollo del presupuesto del proyecto.
	Plan de acción	En esta actividad se realizará el análisis del entorno para determinar los posibles riesgos que puedan suscitarse durante la ejecución del proyecto, posterior se procede a realizar la calificación de ellos y elaborar un plan de acción

	Aseguramiento de la calidad	Se procede realizar las especificaciones para poder medir la calidad del proyecto, de esta manera poder llevar un seguimiento del proyecto
	Programación de las comunicaciones	Se procede a establecer los medios y flujos de comunicación por donde se comunicarán el gerente del proyecto con el Gerente General, y de igual forma los miembros del equipo de desarrollo
Gestión de la ingeniería	Identificación del Scrum Master e interesados	Se realiza el análisis y asignación de los roles del scrum que desempeñarán los interesados del proyecto
	Formación del Equipo Scrum	Se procede a asignar tanto los roles como las actividades que desarrollarán cada uno de los miembros del equipo de desarrollo
	Análisis del Negocio	Se procede a realizar el análisis de las operaciones que realiza la empresa así como su respectivo modelamiento de las operaciones que realiza.
	Lista de requerimientos	Se realizará la recolección de los requerimientos por parte del personal encargado del proceso de alojamiento, así mismo el análisis de estos.
	Creación de lista de pendientes de sprint	Se procede a realizar la creación de la lista de pendientes de sprint por medio del análisis de los requerimientos obtenidos
	Priorizar lista de pendientes	Se procede a priorizar la lista de pendientes para poder de esta manera saber su importancia.

Implantación	Crear Entregables	Se procede a realizar el agrupamiento de la lista de pendientes para establecer las adecuaciones que se realizarán.
	Llevar a cabo el sprint	Se procede a realizar las adaptaciones establecidas en los entregables, las adaptaciones serán llevadas a cabo por el personal de desarrollo.
	Reunión diaria	Se realiza reuniones diarias durante la ejecución de los sprint de adaptación, para saber si ocurrió algún incidente o evento.
Revisión y Retroalimentación	Pruebas y validación del sprint	Se procede a realizar las pruebas y validaciones posterior a cada adaptación
	Retrospectiva de sprint	Se procede mediante una reunión comentar todos los consejos que deberían tomarse en cuenta para la siguiente adaptación
Gestión de cierre	Envío de entregables	Se va documentar los entregables del proyecto y enviárselo a la gerencia para su verificación
	Retrospectiva del proyecto	Se procede mediante una reunión comunicar todos los eventos ocurridos durante el proyecto para tener un pleno conocimiento de lo sucedido y tomarlo como experiencia para otro proyecto.
	Informe final	Se detalla los aspectos comprendidos en el proyecto, esto es elaborado por el gerente del proyecto para su envío posterior al gerente de la empresa hotelera.

El diccionario de EDT ser visto en el **Formato N°8 en la página**

C. Tiempo - Plan de Gestión del Tiempo

a) Cronograma del proyecto

Para la realización del cronograma se realizará una reunión en la que se analizará las actividades comprendidas en el EDT, luego de su análisis se procede a estimar el tiempo requerido para cada una de las actividades. La estimación de los tiempos puede verse en el siguiente cuadro:

TABLA N° 21
ESTIMACIÓN DE TIEMPO POR ACTIVIDADES

Paquete de trabajo	Actividad	días	Fecha de Inicio	Fecha de termino
Gestión preliminar	Acta de constitución:	2	01/01/18	02/01/18
	Entregables:	3	03/01/18	05/01/18
	EDT:	5	08/01/18	12/01/18
Gestión del proyecto	Cronograma	7	15/01/18	23/01/18
	Presupuesto	5	24/01/18	30/01/18
	Plan de acción	3	31/01/18	02/02/18
	Aseguramiento de la calidad	3	05/02/18	07/02/18
	Programación de las comunicaciones	3	08/02/18	12/02/18
Gestión de la ingeniería	Identificación del Scrum master e interesados	2	13/02/18	14/02/18
	Formación de equipo scrum	2	15/02/18	16/02/18
	Análisis del negocio	2	19/02/18	20/02/18
	Lista de requerimientos	2	21/02/18	22/02/18
	Creación de lista de pendientes de sprint	2	23/02/18	26/02/18
	Priorizar lista de pendientes	2	27/02/18	28/02/18
Implantación	Crear Entregables	3	01/03/18	05/03/18
	Llevar a cabo el sprint	15	06/03/18	26/03/18
	Reunión diaria	15	06/03/18	26/03/18

Revisión y retroalimentación	Pruebas y validación del sprint	3	27/03/18	29/03/18
	Retrospectiva de sprint	3	27/03/18	29/03/18
Gestión de cierre	Envío de entregables	2	30/03/18	02/04/18
	Retrospectiva del proyecto	2	03/04/18	04/04/18
	Informe final	2	05/04/18	06/04/18
Total:		70	01/01/18	06/04/18

La estimación del tiempo requerido por cada actividad hace una duración total de 70 días, sin incluir días sábados y domingos que no se trabajará. Teniendo una fecha inicial la cual es el 1 de enero del 2018 y la fecha de término será el 6 de abril del 2018.

El cronograma puede ser visto en el **Formato N°14 en la página**

b) Hitos del proyecto

Se designó un total de 14 hitos del proyecto para poder darle un seguimiento del avance del proyecto.

TABLA 22
LISTA DE HITOS DEL PROYECTO

Hitos	Fecha	Duración
Acta de constitución / contrato	2018	2 días
Entregables	2018	3 días
EDT	2018	5 días
Cronograma	2018	7 días
Presupuesto	2018	5 días
Plan de acción	2018	3 días
Definición de los RR.HH.	2018	5 días
Identificación del equipo scrum	2018	2 días
Análisis del negocio	2018	2 días
Lista de requerimientos	2018	2 días

Lista de pendientes priorizada	2018	2 días
Entregables del Sprint	2018	5 días
Informe de pruebas y validación	2018	3 días
Informe final	2018	2 días
TOTAL:		48 días

El documento de hitos del proyecto puede ser visto en el **Formato N°12 en la página**

D. Costo - Plan de Gestión del Costo

Se procedió mediante una reunión, estimar el costo de cada una de las actividades contempladas en el EDT, gracias a esto se pudo calcular el presupuesto total del proyecto:

TABLA N° 23
PRESUPUESTO DEL PROYECTO

FASES DEL PROYECTO	PAQUETE DE TRABAJO	COSTO
Iniciación	Gestión Preliminar	500
	Gestión del Proyecto	1000
	Gestión de la ingeniería	1000
Ejecución	Implantación	2000
	Revisión y retroalimentación	1000
Cierre	Gestión de cierre	500
Presupuesto total:		6 000

El presupuesto puede ser visto en el **Formato N°19 en la página**

E. Calidad - Plan de Gestión de la Calidad

a) Aseguramiento de la Calidad:

- **Supervisar los resultados:** El Gerente del Proyecto se encargará de realizar la supervisión de los resultados para comprobar que tienen el éxito esperado.

TABLA N° 24

CRITERIOS PARA SUPERVISAR LOS RESULTADOS

CRITERIOS PARA LA SUPERVISAR LOS RESULTADOS	
Encargado:	Gerente de proyecto
Durante:	Al finalizar cada una de las actividades
Secuencia De Pasos:	<ul style="list-style-type: none">• Al terminar cada una de las actividades.• El equipo de desarrollo comunica al Gerente del Proyecto• El Gerente de Proyecto se encarga de corroborar que sea el resultado esperado.• Una vez corroborado se procede a validar y dar visto bueno para continuar con las actividades.

- **Seguimiento de actividades:** Para la realización del seguimiento de las actividades se tomará en cuenta los siguientes criterios:

TABLA N° 25

CRITERIOS PARA EL SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES

CRITERIOS PARA EL SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES	
Encargado:	Gerente de proyecto
Durante:	Durante la ejecución de cada actividad
Secuencia de Pasos:	<ul style="list-style-type: none">• El Gerente del Proyecto procede a darle un seguimiento a las actividades en ejecución• Se solicita los recursos que se van empleando• Se solicita el tiempo que falta para su culminación

El Plan de Calidad puede ser visualizada en el **Formato N°30** en la **página**

F. Recursos Humanos - Plan de Gestión de los R.R.H.H.

a) Organigrama del proyecto:

Se designa los roles de cada uno de los miembros involucrados en el proyecto.

- **Gerente de la Empresa:**

Será el encargado de validar tanto el inicio del proyecto y cierre del mismo, así mismo es el encargado de verificar el cumplimiento o éxito del proyecto, así mismo el encargado de financiar el proyecto, y será representado por el Sr. Miranda Cusi Jesús.

- **Personal de validación:**

Es el encargado de la validación de los entregables y será representado por el Sr. Miranda Cusi Jesús.

- **Gerente de Proyecto:**

Este será el encargado de llevar a cabo el aseguramiento del éxito del proyecto, así como también será la personificación representante del desarrollo del proyecto, será representado por:

- **Equipo de desarrollo:**

El equipo de desarrollo será el encargado de poder ejecutar cada una de las actividades propuestas dentro del proyecto, los miembros serán:

El organigrama puede ser visto en el **Formato N°9 en la página**

b) Roles y responsabilidades:

En una reunión llevada a cabo entre el Gerente del Proyecto y el equipo de desarrollo se definió las responsabilidades de cada uno de los miembros.

1) Fase de Iniciación: Dentro de esta fase encontraremos actividades que serán desarrolladas por el propio Gerente del Proyecto como el acta de constitución, sin embargo para la

planificación se debe realizar en conjunto entre los miembros del equipo y el gerente del proyecto.

2) Fase de Ejecución: Para la fase de ejecución se realizará por parte del equipo de desarrollo toda la adaptación, sin embargo el Gerente del Proyecto será encargado de realizar el seguimiento, para las reuniones se realizarán en conjunto.

3) Fase de cierre: En esta fase las actividades estarán a cargo del Gerente del Proyecto junto con el equipo de desarrollo, debido a que el gerente elaborará los informes finales con ayuda de la información brindada en los reportes del equipo de desarrollo. Posteriormente es el gerente de la empresa hotelera quien dará por finalizado el proyecto.

La matriz de roles y responsabilidades puede ser vista en el **Formato N° 21 en la página**

G. Comunicaciones - Plan de Gestión de Comunicaciones

➤ **Directorio de STAKEHOLDER**

Los stakeholders del presente proyecto:

- ✓ Gerente de la empresa hotelera : Sr. Miranda Cusi Jesús
- ✓ Personal de validación : Sr. Miranda Cusi Jesús
- ✓ Gerente del proyecto : De la Cruz García Pedro Jefte
- ✓ Equipo de desarrollo : De la Cruz García Pedro Jefte

El Directorio de STAKEHOLDER puede ser vista en el **Formato N° 23 en la página**

➤ **Medios de Comunicación**

Dentro de los medios de comunicación se establecerá el flujo de comunicación que se efectuará para la entrega de informes.

- ✓ Las actividades desarrolladas por el equipo de desarrollo serán informadas al gerente del proyecto para su validación.
- ✓ Las actividades validadas por el gerente del proyecto son presentadas al gerente de la empresa hotelera para su aprobación y conocimiento del avance.

- ✓ Las actividades aprobadas por el gerente de la empresa hotelera se asumirán como actividades revisadas y aprobadas con resultado exitoso.

Para realizar las reuniones de entrega de informe y aprobación se tomará en cuenta estos criterios:

- ✓ Se comunicará el día, la hora y el lugar de dicha reunión con un tiempo anticipado de 24 horas como mínimo
- ✓ Se comunicarán los participantes de dicha reunión
- ✓ Se llevará un apunte de lo acordado y tratado en la reunión
- ✓ La reunión no debe prolongarse más de 30 minutos

El Plan de Comunicación puede ser vista en el **Formato N° 24 en la página**

H. Riesgos - Plan de Gestión de Riesgos

El análisis del entorno para la identificación de los posibles riesgos se llevó a cabo por parte del equipo de desarrollo, el cual pudo identificar los siguientes riesgos.

➤ **Identificación de riesgos**

La primera actividad es la identificación de los riesgos que puedan suceder durante la ejecución del proyecto.

TABLA N° 26

LISTA DE RIESGOS IDENTIFICADOS

RIESGOS IDENTIFICADOS
➤ Exceso de uso de recursos asignados a las actividades
➤ Exceso del tiempo asignado a las actividades
➤ Provocar el retraso de las actividades del cronograma
➤ Exceder del monto asignado para ejecutar la actividades
➤ Sobre pasar el monto del presupuesto asignado al proyecto.
➤ Solicitud de nuevos requerimientos
➤ Cambios solicitados en el producto final
➤ Personal poco colaborador
➤ Cambios internos en la empresa hotelera

➤ **Plan de contingencia**

TABLA N° 27

PLAN DE ACCIÓN ANTE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS

RIESGOS IDENTIFICADOS	PLAN DE ACCIÓN
➤ Exceso de uso de recursos asignados a las actividades	Planear cambios en el cronograma
➤ Exceso del tiempo asignado a las actividades	Si se excede el tiempo de una actividad se procede a evaluar la posibilidad de reducir el tiempo a otra actividad.
➤ Provocar el retraso de las actividades del cronograma	Se procede a identificar la causa y reparar dicho retraso.
➤ Exceder del monto asignado para ejecutar la actividades	Se procede a evaluar si hay posibilidad de reducir el monto a alguna actividad para compensar dicho exceso.
➤ Sobre pasar el monto del presupuesto asignado al proyecto.	Se procede a realizar informe sobre los motivos por las cuales ha ocurrido dicho sobrepaso del presupuesto
➤ Solicitud de nuevos requerimientos	Se procede a cuantificar si la atención de nuevos requerimiento es viable
➤ Cambios solicitados en el producto final	Se procede a evaluar la posibilidad de viabilidad de dicho cambio.
➤ Personal poco colaborador	Concientización para la colaboración voluntaria del personal para lograr el éxito esperado
➤ Cambios internos en la empresa hotelera	Revisar el acta de constitución para corroborar si existe alguna clausula o punto que respalde la continuidad del proyecto

El Plan de Riesgos puede ser visto en el **Formato N°25 en la página**

I. Adquisiciones - Plan de Gestión de Adquisiciones

➤ **Recursos Adquiridos**

El producto adquirido para la realización de este proyecto es el sistema de gestión hotelera

➤ **Gestión de las adquisiciones:**

Estos son los pasos para realizar una adecuada adquisición:

- ✓ Indagar proveedores de sistemas de gestión hotelera
- ✓ Establecer una lista de los proveedores seleccionados
- ✓ Solicitar cotización a cada uno de los proveedores
- ✓ Verificar los requerimientos con las funciones de los sistemas.
- ✓ Analizar las cotizaciones recepcionadas
- ✓ Seleccionar el proveedor.
- ✓ Contactar al proveedor
- ✓ Solicitar al proveedor propuesta comercial
- ✓ Cerrar contrato con el proveedor.

El Plan de Adquisición puede ser visto en el **Formato N°26** en la **página**

J. Interesados del proyecto - Plan de Gestión de los Interesados

Los interesados identificados en el presente proyecto fueron el Gerente de la Empresa, el Gerente del Proyecto y el equipo de desarrollo

➤ **Interesados del Proyecto**

Los interesados identificados son los siguientes:

• **Interesados internos:**

(Gerente General) - Sr. Miranda Cusi Jesús

• **Interesados externos:**

(Gerente de proyecto)

(Equipo de desarrollo)

El documento de interesados puede ser visto en el **Formato N° 3** en la **página**

3.2. Ingeniería de Proyecto

Para la implantación del producto del proyecto se realizó las fases de la metodología SCRUM la cual cuenta con las siguientes fases a realizar.

1) Fase 1: Iniciación

Dentro de esta fase podemos encontrar las siguientes actividades:

a) Crear la visión del proyecto

El equipo de desarrollo mediante una reunión establece la visión del presente proyecto la cual se llega a la concordancia de que sea el siguiente:

“Contribuir mediante la implantación de un sistema informático a la optimización de la gestión del proceso de alojamiento de huéspedes en el Hotel Vega's”

b) Identificar del equipo scrum

El equipo de desarrollo analizo cuidadosamente a los interesados para identificar cada uno de los miembros del equipo scrum

TABLA N° 28
EQUIPO SCRUM IDENTIFICADO

INTERESADO	ROL EN EL PROYECTO	ROL DE SCRUM
Sr. Miranda Cusi Jesús	Gerente de la empresa	Product Owner
	Gerente del Proyecto	Scrum Master
	Equipo de desarrollo	Development Team

El documento de los usuarios del negocio se puede ver en el **Anexo N° 3**
en la página

c) Análisis del negocio:

Se procede a realizar el análisis del proceso del negocio para ello el equipo de desarrollo realizó las siguientes acciones:

- ✓ Se procedió a observar a los encargados del proceso de alojamiento y visualizar las funciones y operaciones que realizaban durante el día.
- ✓ Se procedió a realizar entrevistas para poder obtener información más detallada acerca de las funciones que se realizan.
- ✓ La entrevista contará con preguntas como las siguientes:

- ¿Qué funciones realiza diariamente?
 - ¿Cuál es la secuencia de las actividades que realiza?
 - ¿Qué otro personal se involucra con sus funciones?
 - ¿A quién le informa sobre sus funciones?
 - ¿De qué manera realiza los informes solicitados?
- ✓ Para un mejor entendimiento y comprensión de las actividades realizadas de proceder a realizar el modelamiento del negocio para esto se realizará los respectivos casos de uso del negocio como del sistema.
- ✓ También se procede a realizar los diagramas de secuencia y de actividad respectivamente.

Los casos de uso pueden ser vistos a partir del **Anexo N° 3 en la página**

d) Lista de pendientes(requerimientos):

El equipo de desarrollo recabe la información necesaria para de esta manera obtener los requerimientos solicitados por parte del personal encargado del proceso de alojamiento y el gerente de la empresa hotelera, la lista de pendientes que se pudo obtener es la siguiente:

**TABLA N° 29
LISTA DE PENDIENTES**

#	REQUERIMIENTOS
1	El sistema informático deberá permitir ingresar mediante un usuario y contraseña previamente asignado.
2	Los usuarios deben tener privilegios dependiendo sus funciones
3	El sistema debe permitir controlar las reservas de los huéspedes
4	El sistema debe ofrecer módulo de reservas online
5	El sistema debe permitir gestionar las entradas (check-in) de huéspedes
6	El sistema debe permitir saber las entradas realizadas en el día, o un rango de días específico.
7	El sistema debe permitir gestionar la información de las habitaciones y tipo de habitaciones

8	El sistema debe permitir gestionar los servicios que ofrece el hotel
9	El sistema debe permitir controlar el calendario de ocupación de las habitaciones por reserva sin confirmar, reserva confirmada, check-in, check-out.
10	El sistema debe gestionar los clientes / huéspedes.
11	El sistema debe permitir gestionar los tipos de clientes como (persona, empresas, agencias)
12	El sistema debe permitir gestionar las tarifas de las habitaciones
13	El sistema debe poder permitir gestionar las salidas (check-out) de huéspedes
14	El sistema debe permitir saber las salidas realizadas en el día, o un rango de días específico.
15	El sistema debe permitir saber las reservas canceladas
16	El sistema debe permitir gestionar el cobro y facturación del huésped.
17	El sistema debe permitir mostrar estadísticas sobre las operaciones realizadas
18	El sistema debe permitir gestionar un historial de huéspedes con filtro por fecha

e) Lista de pendientes priorizada:

Se procede a realizar el análisis de cada uno de los requerimientos recolectados y se procede a realizar la priorización de cada uno de ellos.

TABLA N° 30
LISTA DE PENDIENTES PRIORIZADA

#	REQUERIMIENTOS	Prioridad
---	----------------	-----------

1	El sistema informático deberá permitir ingresar mediante un usuario y contraseña previamente asignado.	Normal
2	Los usuarios deben tener privilegios dependiendo sus funciones	Normal
3	El sistema debe permitir controlar las reservas de los huéspedes	Muy Urgente
4	El sistema debe ofrecer módulo de reservas online	Normal
5	El sistema debe permitir gestionar las entradas (check-in) de huéspedes	Muy Urgente
6	El sistema debe permitir saber las entradas realizadas en el día, o un rango de días específico.	Muy Urgente
7	El sistema debe permitir gestionar la información de las habitaciones y tipo de habitaciones	Urgente
8	El sistema debe permitir gestionar los servicios que ofrece el hotel	Urgente
9	El sistema debe permitir controlar el calendario de ocupación de las habitaciones por reserva sin confirmar, reserva confirmada, check-in, check-out.	Muy Urgente
10	El sistema debe gestionar los clientes / huéspedes.	Urgente
11	El sistema debe permitir gestionar los tipos de clientes como (persona, empresas, agencias)	Urgente
12	El sistema debe permitir gestionar las tarifas de las habitaciones	Urgente
13	El sistema debe poder permitir gestionar las salidas (check-out) de huéspedes	Muy Urgente
14	El sistema debe permitir saber las salidas realizadas en el día, o un rango de días específico.	Muy Urgente
15	El sistema debe permitir saber las reservas canceladas	Muy Urgente
16	El sistema debe permitir gestionar el cobro y facturación del huésped.	Muy Urgente
17	El sistema debe permitir mostrar estadísticas sobre las operaciones realizadas	Urgente

18	El sistema debe permitir gestionar un historial de huéspedes con filtro por fecha	Urgente
-----------	---	---------

2) Fase 2: Planificación y estimación

Dentro de esta fase podemos encontrar las siguientes actividades:

a) Elaborar Historia de usuarios

El equipo de desarrollo se encarga de elaborar cada uno de las historias de usuarios, teniendo como premisa los siguientes datos en las historias de usuarios:

- ✓ ID
- ✓ Título
- ✓ Descripción
- ✓ Prioridad
- ✓ Estimación
- ✓ Criterio de validación

TABLA N° 31

LISTA DE HISTORIA DE USUARIOS

ID: R1	
ID: R1	Acceso al sistema mediante usuario y contraseña
Se debe procede a ingresar al sistema informático con ayuda de un usuario y una contraseña, no se podrá acceder al sistema informático mediante otra forma.	
Estimación: 4 horas	Prioridad: Normal
Criterios de validación	
Se validará dicho requerimiento si el sistema no permite ingresar sesión, mientras no se ingrese el usuario y la contraseña previamente brindada.	
ID: R2	
ID: R2	Usuarios con privilegios
Los usuarios deberán tener privilegios distintos para que cada uno pueda cumplir sus funciones específicas y no acceder a todas las opciones disponibles.	
Estimación: 3 horas	Prioridad: Normal
Criterios de validación	

Se validará dicho requerimiento si el sistema permite que cada usuario tenga acceso limitado y específico a funciones específicas pre seleccionado.

ID: R3

Reservas de huéspedes

El sistema debe permitir realizar la reservación de habitaciones para días especificados, así como también el tiempo que se quedará alojado el huésped, el sistema guardará dicha reserva como por confirmar.

Estimación: 5 horas

Prioridad: Muy Urgente

Criterios de validación

Se validará el requerimiento cuando el sistema permita almacenar las reservas de huéspedes efectuadas, y del mismo modo poder visualizar el historial de reservas realizado.

ID: R4

Reservas Online

El sistema debe permitir que los clientes puedan hacer sus propias reservas por medio de un link o una sección de la página, de esta manera poder tener una mejor interacción con los clientes.

Estimación: 5 horas

Prioridad: Normal

Criterios de validación

Se validará dicho requerimiento cuando el sistema permita que clientes o posibles huéspedes puedan generar sus propias reservas de manera online.

ID: R5

Gestionar Entradas (check-in)

El sistema deberá poder permitir registrar las entradas de los huéspedes que hubieran solicitado o no una reserva, para realizar una entrada debe existir una reserva relacionada a dicha entrada, así mismo deberá permitir buscar las entradas registradas por fecha o cliente

Estimación: 8 horas

Prioridad: Muy Urgente

Criterios de validación

Se validará dicho requerimiento cuando el sistema registre la entrada de un huésped, así mismo permitir buscar por filtros dicha entrada registrada

ID: R6

Entradas registradas por día o en un rango específico

El sistema debe permitir guardar las entradas (check-in) registradas y de tal manera permitir mostrar en una sección las entradas registradas en el día, así mismo buscar entradas en un rango de fechas específico

Estimación: 5 horas

Prioridad: Muy Urgente

Criterios de validación

Se validará este requerimiento cuando el sistema permita buscar por filtro de fechas, así mismo muestre las entradas realizadas en el día.

ID: R7

Gestión de habitaciones

El sistema debe permitir registrar las habitaciones también debe permitir clasificar las habitaciones por tipos de habitaciones y especificas detalles de dichas habitaciones.

Estimación: 4 horas

Prioridad: Urgente

Criterios de validación

Se validará este requerimiento cuando el sistema permita registrar tipos de habitaciones y de tal forma agregar habitaciones y sus detalles.

ID: R8

Gestión de Servicios

El sistema debe permitir registrar los servicios que puede brindar el hotel a sus huéspedes. De tal manera permitir clasificarlos por tipo de servicio

Estimación: 4 horas

Prioridad: Urgente

Criterios de validación

Se validará el requerimiento cuando el sistema permita registrar un servicio con los detalles respectivo, así como también clasificarlos por tipo de servicio

ID: R9

Gestión de calendario de ocupación de habitaciones

Es importante que el sistema pueda permitir observar un calendario mostrando las fechas que han sido reservadas, fechas con reservas confirmadas, o entradas (check-in) efectuándose , así mismo las salidas (check-out), de cada una de las habitaciones que se manejan.

Estimación: 10 horas		Prioridad: Muy Urgente
Criterios de validación		
Se validará el requerimiento cuando el sistema permita visualizar un calendario con las fechas ocupadas por las distintas operaciones efectuadas por los huéspedes.		
ID: R10	Gestión de clientes / Huéspedes	
El sistema debe permitir registrar los huéspedes de manera eficiente, poder buscar su información oportunamente y poder filtrar por nombre, apellido, DNI.		
Estimación: 5 horas		Prioridad: Urgente
Criterios de validación		
Se validará este requerimiento cuando el sistema permita gestionar los huéspedes o clientes, y saber su información de cada uno.		
ID: R11	Gestionar tipos de clientes	
El sistema debe permitir gestionar tipos de clientes entre lo más habituales son personas, agencias y empresas, muchas personas se suelen registrar bajo nombres de empresas como también su nombre.		
Estimación: 2 horas		Prioridad: Urgente
Criterios de validación		
Se validará el requerimiento cuando el sistema pueda manejar durante el registro de clientes o huéspedes por tipo de cliente.		
ID: R12	Tarifas de las habitaciones	
El sistema deberá permitir manejar y establecer precios a las habitaciones registradas		
Estimación: 3 horas		Prioridad: Urgente
Criterios de validación		
Para la validación el sistema debe permitir establecer tarifas personalizadas cada una de las habitaciones		
ID: R13	Gestionar las salidas (check-out)	
El sistema deberá gestionar las salidas de los huéspedes, así mismo deberá poder llevarse un seguimiento de todas las salidas ocurridas y registradas.		
Estimación: 6 horas		Prioridad: Muy Urgente
Criterios de validación		
Se validará este requerimiento si el sistema permite registrar eficientemente las salidas de los huéspedes.		

ID: R14	Salida registradas por día o en un rango específico
El sistema deberá permitir mostrar las salidas del día así como también por fechas específicas.	
Estimación: 7 horas	Prioridad: Muy urgente
Criterios de validación	
Se validará el requerimiento si el sistema permite contar con un historial de salidas, para un control.	
ID: R15	Reservas Canceladas
El sistema debe permitir dar seguimiento a las reservas canceladas	
Estimación: 2 horas	Prioridad: Muy urgente
Criterios de validación	
Se validará el requerimiento si el sistema permite dar seguimiento a las reservas canceladas.	
ID: R16	Gestionar cobro y facturación
El sistema deberá permitir realizar el registro adecuado de los cobros y realización de la facturación correspondiente.	
Estimación: 5 horas	Prioridad: Muy urgente
Criterios de validación	
Se validará el requerimiento cuando el sistema permita el control de los cobros y la realización de la facturación.	
ID: R17	Estadísticas sobre las operaciones
El sistema debe permitir mostrar estadísticas gráficas sobre las operaciones realizadas como entradas, ganancias, salidas, reservas, etc.	
Estimación: 6 horas	Prioridad: urgente
Criterios de validación	
Se validará cuando el sistema permita mostrar cuadros estadísticos sobre todos los movimientos y operaciones registradas	
ID: R18	Historial de huéspedes

El sistema debe controlar el historial de huéspedes para poder, monitorear la cantidad de huéspedes que hay en determinados días, esto debe permitir buscar una determinada fecha y mostrar los huéspedes que estuvieron en esa fecha	
Estimación: 3 horas	Prioridad: urgente
Criterios de validación	
Se validará el requerimiento cuando el sistema permita tener un historial de los días que el huésped esta alojado.	

b) Elaborar lista de pendientes sprint

El equipo de desarrollo analizó las historias de usuarios y logró poder agrupar dichos requerimientos en una lista de pendientes sprint el cual se basa en agrupar los requerimientos en orden que se efectuarán.

TABLA N° 32
LISTA DE PENDIENTES SPRINT

Tipo	REQUERIMIENTOS	Prioridad
reserva	El sistema debe permitir controlar las reservas de los huéspedes	Muy Urgente
	El sistema debe permitir saber las reservas canceladas	Muy Urgente
Entrada	El sistema debe permitir gestionar las entradas (check-in) de huéspedes	Muy Urgente
	El sistema debe permitir saber las entradas realizadas en el día, o un rango de días específico.	Muy Urgente
Salida	El sistema debe poder permitir gestionar las salidas (check-out) de huéspedes	Muy Urgente
	El sistema debe permitir saber las salidas realizadas en el día, o un rango de días específico.	Muy Urgente
Gestión de alojamiento	El sistema debe permitir controlar el calendario de ocupación de las habitaciones por reserva sin confirmar, reserva confirmada, check-in, check-out.	Muy Urgente
	El sistema debe permitir gestionar el cobro y facturación del huésped.	Muy Urgente

Habitación	El sistema debe permitir gestionar la información de las habitaciones y tipo de habitaciones	Urgente
Servicio	El sistema debe permitir gestionar los servicios que ofrece el hotel	Urgente
Cliente	El sistema debe gestionar los clientes / huéspedes.	Urgente
	El sistema debe permitir gestionar los tipos de clientes como (persona, empresas, agencias)	Urgente
Tarifas	El sistema debe permitir gestionar las tarifas de las habitaciones	Urgente
Inicio Sesión	El sistema informático deberá permitir ingresar mediante un usuario y contraseña previamente asignado.	Normal
	Los usuarios deben tener privilegios dependiendo sus funciones	Normal
Reserva online	El sistema debe ofrecer módulo de reservas online	Normal
Estadísticas	El sistema debe permitir mostrar estadísticas sobre las operaciones realizadas	Urgente

Historial huéspedes	El sistema debe permitir gestionar un historial de huéspedes con filtro por fecha	Urgente
----------------------------	---	---------

3.3. Soporte del proyecto

- **Plan Gestión de Métricas del Proyecto**

Se planificará las fichas que servirán para recolectar la información necesaria, para ello se dividirá por número de fichas, las cuales son

a) **Ficha 1: Errores detectados en los registros.**

TABLA N° 33
FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS N° 1

Criterios	Descripción
Finalidad de Ficha:	La Ficha 1 tiene como finalidad captar la información necesaria para detectar el promedio de errores encontrados en los distintos registros realizados a la hora del proceso de alojamiento
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Persona observada: Se coloca el nombre del personal que es observado. ➤ Hecho: Se coloca el momento en el que es realizado el registro (Anterior o Posterior). ➤ N°: columna donde va el número de registro. ➤ Tipo de registro: Se coloca el tipo de registro que se lleva a cabo. ➤ Fecha: Se coloca la fecha en la que se realiza el registro. ➤ Ocurrió Error: En esta columna se registrará si ocurrió o no un error ➤ Cantidad de errores encontrados: Aquí se colocará la cantidad de errores detectados en el registro ➤ Observación: Se coloca alguna observación o detalle necesario ➤ Total: Aquí se coloca la cantidad total de cantidad de errores encontrados

Realizar recolección	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La recolección se realizará durante 7 días ➤ Se programará la recolección de datos desde el día 8 de enero del 2018 y terminará el 14 de enero del 2018 ➤ Se programará la recolección de datos posterior a la implantación desde el día 2 de abril del 2018 y terminará el 8 de abril del 2018 ➤ Se realizará la recolección de datos desde las 8 de la mañana hasta las 5 de la tarde
-----------------------------	--

La ficha N° 1 puede ser vista en el **Anexo N° 18 en la página 215.**

b) Ficha 2: Realización de informes solicitados

TABLA N° 34

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS N° 2

Criterios	Descripción
Finalidad de Ficha:	La Ficha 2 tiene como finalidad recolectar la información necesaria para obtener el porcentaje de informes realizados.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Persona observada: Se coloca el nombre del personal que es observado. ➤ Hecho: Se coloca el momento en el que es realizado el registro (Anterior o Posterior). ➤ N°: columna donde va el número de registro. ➤ Fecha: Se coloca la fecha en la que se realiza el registro. ➤ Tipo de informe: Se coloca el tipo de informe que es solicitado al personal encargado de realizarlo. ➤ ¿Informe realizado?: En esta columna se registrará si ocurrió o no un error ➤ Algún inconveniente, motivo por lo que no se realizó: Aquí se describe detalles ➤ Total: Aquí se coloca la cantidad total de informes realizados

Realizar recolección	<ul style="list-style-type: none">➤ La recolección se realizará durante 7 días➤ Se programará la recolección de datos desde el día 8 de enero del 2018 y terminará el 14 de enero del 2018➤ Se programará la recolección de datos posterior a la implantación desde el día 2 de abril del 2018 y terminará el 8 de abril del 2018➤ Se realizará la recolección de datos desde las 8 de la mañana hasta las 5 de la tarde
-----------------------------	---

La ficha N° 2 puede ser visto en el **Anexo N° 19 en la página 216**

c) Ficha 3: Registro de ingreso (Check-in) de huéspedes

TABLA N° 35

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS N° 3

Criterios	Descripción
Finalidad de Ficha:	La Ficha 3 tiene como finalidad recolectar la información necesaria para obtener el promedio de duración por registro de entrada (check-in)
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Persona observada: Se coloca el nombre del personal que es observado. ➤ Hecho: Se coloca el momento en el que es realizado el registro (Anterior o Posterior). ➤ N°: columna donde va el número de registro. ➤ Fecha: Se coloca la fecha en la que se realiza el registro. ➤ Hora de registro Inicial: Se registra la hora en la que comienza el registro ➤ Hora de registro final: Se registra la hora en la que termina el registro ➤ Duración: Es el tiempo de duración que tomó el registro de ingreso check-in ➤ Código de registro: Aquí va el código de registró del ingreso del huésped ➤ Total: tiempo total de duración.
Realizar recolección	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La recolección se realizará durante 7 días ➤ Se programará la recolección de datos desde el día 8 de enero del 2018 y terminará el 14 de enero del 2018 ➤ Se programará la recolección de datos posterior a la implantación desde el día 2 de abril del 2018 y terminará el 8 de abril del 2018 ➤ Se realizará la recolección de datos desde las 8 de la mañana hasta las 5 de la tarde

La ficha N° 3 puede ser visto en el **Anexo N° 20 en la página 217**

d) Ficha 4: Registro de comprobante de huéspedes

TABLA N° 36
FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS N° 4

Criterios	Descripción
Finalidad de Ficha:	La Ficha 4 tiene como finalidad recolectar la información necesaria para obtener el promedio de duración por registro de comprobante de huéspedes
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Persona observada: Se coloca el nombre del personal que es observado. ➤ Hecho: Se coloca el momento en el que es realizado el registro (Anterior o Posterior). ➤ N°: columna donde va el número de registro. ➤ Fecha: Se coloca la fecha en la que se realiza el registro. ➤ Hora de registro Inicial: Se registra la hora en la que comienza el registro ➤ Hora de registro final: Se registra la hora en la que termina el registro ➤ Duración: Es el tiempo de duración que tomó el registro de ingreso check-in ➤ N° de comprobante: Aquí va el número de registro del comprobante ➤ Total: tiempo total de duración.
Realizar recolección	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La recolección se realizará durante 7 días ➤ Se programará la recolección de datos anterior a la implantación desde el día 8 de enero del 2018 y terminará el 14 de enero del 2018 ➤ Se programará la recolección de datos posterior a la implantación desde el día 2 de abril del 2018 y terminará el 8 de abril del 2018 ➤ Se realizará la recolección de datos desde las 8 de la mañana hasta las 5 de la tarde

La Ficha N° 4 puede ser visualizado en el **Anexo N° 21 en la página 218**

e) Ficha N° 5: Satisfacción del cliente

TABLA N° 37
FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS N° 5

Criterios	Descripción
Finalidad de Ficha:	La Ficha 5 tiene como finalidad recolectar la información necesaria para obtener el porcentaje de satisfacción de los huéspedes o clientes
Contenido	<p>➤ Preguntas:</p> <p>1.- ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de registro de ingreso que tomó?</p> <p>2.- ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención brindada por el personal de recepción?</p> <p>3.- ¿Qué tan satisfecho se siente con la infraestructura del hotel?</p> <p>4.- ¿Qué tan satisfecho se sintió durante su estadía en el hotel?</p> <p>5.- ¿Qué tan satisfecho se sintió con la habitación asignada?</p> <p>6.- ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo que tomó el registro de salida?</p> <p>7.- ¿Qué tan satisfecho se sienten con el servicio recibido durante su estadía?</p> <p>➤ Opciones:</p> <p>a) Muy insatisfecho b) Insatisfecho c) Satisfecho d) Muy satisfecho</p> <p>➤ Puntaje Mayor: 28 puntos ➤ Puntaje Meno: 0 puntos</p>
Realizar recolección	➤ La recolección se realizará a una muestra de 8 huéspedes

f) Ficha 6: Satisfacción del usuario con la herramienta

TABLA N° 38
FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS N° 6

Criterios	Descripción
Finalidad de Ficha:	La Ficha 6 tiene como finalidad recolectar la información necesaria para obtener el porcentaje de satisfacción de los usuarios con la herramienta informática actual
Contenido	<p>➤ Preguntas:</p> <p>1.- ¿Qué tan satisfecho se siente con la herramienta informática actual?</p> <p>2.- ¿Qué tan satisfecho se siente con las ventajas que brinda la herramienta actual?</p> <p>3.- ¿Qué tan satisfecho se siente con las funciones que cuenta la herramienta?</p> <p>4.- ¿Qué tan satisfecho se siente con el apoyo recibido por parte de la herramienta informática?</p> <p>5.- ¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad de opciones que brinda la herramienta actual?</p> <p>6.-¿Qué tan satisfecho se siente con el actual registro por medio de la herramienta?</p> <p>7.- ¿Qué tan satisfecho se siente con los informes brindados por la herramienta actual?</p> <p>➤ Opciones:</p> <p>e) Muy insatisfecho f) Insatisfecho g) Satisfecho h) Muy satisfecho</p> <p>➤ Puntaje Mayor: 28 puntos ➤ Puntaje Meno: 0 puntos</p>
Realizar recolección	➤ La recolección se realizará a los encargados del área de recepción para el proceso de alojamiento.

La Ficha N° 6 puede ser visto en el **Anexo N° 23 en la página 220**

CAPÍTULO IV:
EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y
CONTROL DEL PROYECTO

4.1. Gestión del proyecto

4.1.1. Ejecución

a) Cronograma Actualizado

El cronograma sufrió cambios debido a los siguientes motivos:

- Retraso en el análisis del negocio
- Retraso en la elaboración de las historias de usuarios

Estos cambios sufridos hicieron que las actividades se alarguen más de lo planificado, lo cual hizo que se convoque una reunión de emergencia para poder no salirse tanto del cronograma como del presupuesto. En conjunto se tomó la decisión de poder acortar los tiempos de algunas actividades con el fin de poder acabar el proyecto en el tiempo planificado, haciendo que el proyecto finalice el 6 de abril del 2018 y continúe durando los 70 días planificados.

TABLA N° 39
FECHAS DE ACTIVIDADES ACTUALIZADAS

Paquete de trabajo	Actividad	días	días	Fecha de Inicio	Fecha de termino
Gestión preliminar	Acta de constitución:	2	2	01/01/18	02/01/18
	Entregables:	3	3	03/01/18	05/01/18
	EDT:	5	5	08/01/18	12/01/18
Gestión del proyecto	Cronograma	7	7	15/01/18	23/01/18
	Presupuesto	5	5	24/01/18	30/01/18
	Plan de acción	3	3	31/01/18	02/02/18
	Aseguramiento de la calidad	3	3	05/02/18	07/02/18
	Programación de las comunicaciones	3	3	08/02/18	12/02/18
Gestión de la ingeniería	Identificación del Scrum master e interesados	2	2	13/02/18	14/02/18
	Formación de equipo scrum	2	2	15/02/18	16/02/18
	Análisis del negocio	2	4	19/02/18	20/02/18
	Lista de requerimientos	2	2	21/02/18	22/02/18

	Creación de lista de pendientes de sprint	2	3	23/02/18	26/02/18
	Priorizar lista de pendientes	2	2	27/02/18	28/02/18
Implantación	Crear Entregables	3	2	01/03/18	05/03/18
	Llevar a cabo el sprint	15	14	06/03/18	26/03/18
	Reunión diaria	15	14	06/03/18	26/03/18
Revisión y retroalimentación	Pruebas y validación del sprint	3	2	27/03/18	29/03/18
	Retrospectiva de sprint	3	2	27/03/18	29/03/18
Gestión de cierre	Envío de entregables	2	2	30/03/18	02/04/18
	Retrospectiva del proyecto	2	2	03/04/18	04/04/18
	Informe final	2	2	05/04/18	06/04/18
Total:		70	70	01/01/18	06/04/18

Las actividades que se redujeron los tiempos son las de crear entregables, llevar a cabo el sprint, reunión diaria, pruebas y validación del sprint, retrospectiva de sprint, reduciendo encada una de estas 1 día de duración.

b) Cuadro de Costos Actualizado

Los costos planificados en un inicio por los exceso de tiempo en las actividades, se tuvo que recurrir a tomar dinero de otras actividades, sin embargo al reducir los tiempos de distintas actividades el dinero utilizado para el exceso se recuperó, ocasionando que el presupuesto original no se vea afectado.

TABLA N° 40

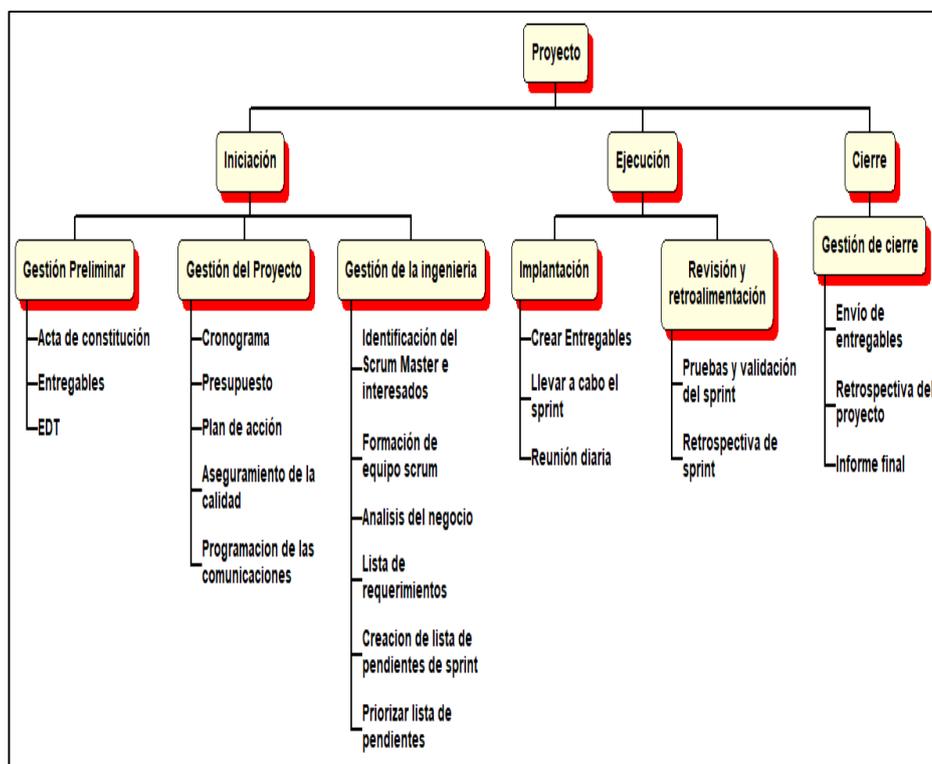
PESUPUESTO ACTUALIZADO

FASES	MONTO (S/.)
Iniciación	2500
Ejecución	3000
Cierre	500
Presupuesto del proyecto	6 550

c) EDT Actualizado

El EDT es uno de los documentos que no sufrió cambios durante el desarrollo del proyecto

GRÁFICO N° 16
EDT ACTUALIZADO



d) Matriz de Trazabilidad de Requerimientos Actualizado

La matriz de trazabilidad de requerimientos no sufrió cambios a lo largo del desarrollo del proyecto.

e) Actas de Reunión de Equipo

Se realizaron reuniones para poder realizar la presentación de los avances del proyecto. La reunión tendrá los siguientes criterios a seguir:

- Se comunicará al Gerente del Proyecto que se realizará la presentación del avance del proyecto, con un informe detallado.
- La reunión tendrá una duración de 30 minutos

La última reunión puede ser vista en el **Formato N° 33 en la página**

4.1.2. Seguimiento y Control

A. Riesgos actualizados:

La lista de riesgos no se ha modificado, debido a que no ha surgido ninguna nueva amenaza, para ello de igual forma se volvió a realizar el análisis e identificación de los riesgos.

El Plan de Riesgos puede ser visto en el **Formato N° 25 en la página**

B. Informes de Estado:

Los informes de estado del proyecto son entregados en las reuniones de equipo de gestión y presentan los siguientes apartados:

Resumen del proyecto:

- **Nombre:** Proyecto Hotel Vega's
- **Preparado por:**

Resumen de estado:

El informe tiene de carácter informativo y la finalidad de este es mostrar el estado del proyecto, su avance y en qué punto del cronograma se encuentra.

Descripción general del proyecto:

- **Tarea:** Informe final del sprint
- **Fecha de vencimiento:** 30 / 03 / 2018

Información general sobre el presupuesto:

- **Gastos:** 150 soles
- **Motivo:** Pago de materiales de oficina y horas hombre

Historial de riesgos y problemas:

- **Problema:** ninguno

Conclusiones recomendaciones:

Se espera concluir día 30 / 03 / 2018 el informe final

4.2. Ingeniería del proyecto:

4.2.1. Fase 3 - Implementación:

a) Crear entregables:

El equipo de desarrollo estableció 4 entregables de sprint que se llevarán a cabo para la adaptación del sistema estos son:

➤ Configuración Preliminar

- ✓ Formato de moneda
- ✓ Otros ajustes

➤ Configuración de Habitación

- ✓ Agregar Habitación
- ✓ Tipo de habitación
- ✓ Estados de habitación

➤ Configuración de Servicio

- ✓ Agregar servicios
- ✓ Tipo de servicios

➤ Configuración de alojamiento

- ✓ Estado de reserva
- ✓ Ajuste de facturación

b) Llevar a cabo los sprint

➤ Configuración Preliminar

- ✓ **Formato de moneda:** Se procede a elegir el tipo de moneda con respecto al país, la cantidad de decimales con los que se trabajarán y la posición del símbolo.

GRÁFICO N° 17

CONFIGURACIÓN PRELIMINAR – FORMATO DE MONEDA

\$ Formato importes	
Moneda	PEN - S/ ▼
Número de decimales	2 ▼
Posición símbolo	S/ 500 ▼
Guardar cambios	

- ✓ **Otros ajustes:** Se realiza la configuración de la cantidad de registros que se mostrarán a la hora de hacer alguna consulta, así mismo en el calendario de ocupación se designará el tipo de orden que este tendrá, por otro lado también se seleccionará la cantidad de días previos en los que se mostrará.

GRÁFICO N° 18
CONFIGURACIÓN PRELIMINAR – OTROS AJUSTES

Otras configuraciones

Registros por página: 25

Orden calendario de ocupación: Por tipo de habitación

Calendario Ocupación - N° de días antes de hoy: 3

Guardar cambios

➤ Configuración de Habitación

- ✓ **Agregar Habitación:** Para agregar una habitación, como requisito previo se debe configurar el tipo de habitaciones existentes en el establecimiento, debido a que es requerido para el registro de una nueva habitación, luego de seleccionar el tipo de habitación se procede a asignarle un nombre correspondiente.

GRÁFICO N° 19
CONFIGURACIÓN DE HABITACIÓN – AGREGAR HABITACIÓN

Datos del registro

Tipo de habitación: [dropdown menu]

Nombre *: [text input]

Crear

[No guardar y volver](#)

- ✓ **Tipo de habitación:** Se registra los tipos de habitaciones con los que cuenta el establecimiento, se selecciona un tipo estándar de habitación, para esto se brinda una lista de opciones para tipo de habitación, luego asignamos un código y nombre interno, el precio

incluyendo IGV, luego el porcentaje de impuesto y la capacidad de huéspedes para la habitación

GRÁFICO N° 20 CONFIGURACIÓN DE HABITACIÓN – TIPO DE HABITACIÓN

📄 Datos del registro

Tipo estándar

Código *

Nombre interno *

Precio (Imp. Inc.) * S/

% IVA * %

Capacidad *

Foto [Cambiar](#) | [Quitar](#)

Ningún archivo seleccionado

- ✓ **Estados de habitación:** Se procede a configurar el estado de las habitaciones para su posterior asignación durante los alojamientos al agregar un nuevo estado nos solicitará ingresar un nombre, y color para su reconocimiento.

GRÁFICO N° 21 CONFIGURACIÓN DE HABITACIÓN – ESTADOS DE HABITACIÓN

+ Agregar estado de habitación		
Nombre	Color	Acciones
<input type="text" value="Buscar"/>		
Limpia		<input type="button" value="⋮"/>
Limpieza normal		<input type="button" value="⋮"/>
Limpieza profunda		<input type="button" value="⋮"/>
Avería		<input type="button" value="⋮"/>

➤ Configuración de Servicio

- ✓ **Agregar servicios:** Aquí se registrará los servicios que brinda el establecimiento, para esto nos solicita tipo de servicio, en la q viene

predeterminado una lista de (tienda, otros) para poder agregar luego el nombre del servicio, así mismo el precio de ese servicio y el porcentaje de impuesto, también se nos brinda una casilla para colocar la descripción de la descripción

GRÁFICO N° 22 CONFIGURACIÓN DE SERVICIO – AGREGAR SERVICIOS

- ✓ **Tipo de servicios:** Como podemos ver, viene por predeterminado una lista de algunos tipos de servicios que se brinda, al momento de ingresar algún tipo de servicio nos pide el nombre y su descripción.

GRÁFICO N° 23 CONFIGURACIÓN DE SERVICIO – TIPO DE SERVICIOS

➤ Configuración de alojamiento

- ✓ **Estado de reserva:** Se observa los estados registrados de una reserva, así mismo se pueden agregar más estados, dependiendo de cómo se maneje el proceso de reserva en el establecimiento

para eso se solicita el nombre del estado de la reserva el color representativo y una pequeña descripción.

GRÁFICO N° 24 CONFIGURACIÓN DE ALOJAMIENTO – ESTADO DE RESERVA

+ Agregar estado de reserva		
Nombre	Color	Acciones
<input type="text" value="Buscar"/>		
Sin Confirmar (Predeterminado)		
Confirmada		
Check-in		
Check-out		

- ✓ **Ajuste de facturación:** Para que la finalización del alojamiento sea correctamente se configura la facturación, para esto se establece cual será el prefijo de la facturación así mismo el número con el que la factura comenzaría y el sufijo, así mismo se puede cargar el logotipo de la factura y un texto en el pie de la factura.

GRÁFICO N° 25 CONFIGURACIÓN DE ALOJAMIENTO – AJUSTE DE FACTURACIÓN

Datos del registro	
400-2	
Prefijo	<input type="text" value="400-"/>
Próximo n° de factura *	<input type="text" value="2"/>
Sufijo	<input type="text"/>
Logotipo factura	Cambiar Quitar
Texto pie factura	<input type="text"/>
<input type="button" value="Guardar"/>	

4.2.2. Fase 4 – Revisión y retrospectiva:

a) Pruebas y validación de sprint

TABLA N° 41
LISTA DE PRUEBA Y VALIDACION DE SPRINT

Entregable de sprint	Prueba	Fecha	Válido
Formato de moneda	Hecha	09/03/18	Sí
Otros ajustes	Hecha	12/03/18	Sí
Agregar Habitación	Hecha	14/03/18	Sí
Tipo de habitación	Hecha	18/03/18	Sí
Estados de habitación	Hecha	20/03/18	Sí
Agregar servicios	Hecha	22/03/18	Sí
Tipo de servicios	Hecha	26/03/18	Sí
Estado de reserva	Hecha	28/03/18	Sí
Ajuste de facturación	Hecha	30/03/18	Sí

b) Retrospectiva de sprint

Se realiza una reunión para presentar la retrospectiva de cada uno de los sprint configurado.

TABLA N° 42
CALIFICACIÓN DE PRODUCT BACKLOG

ENTREGABLE	RETROSPECTIVA DE SPRINT
Formato de moneda	Se realizó análisis y consulta a los encargados para saber qué tipo de monedas suelen usar, si aceptaban otro tipo de moneda, entre otros datos necesarios para poder configurar
Otros ajustes	Estos ajustes variados fueron debidamente consultados al personal para saber su opinión al respecto y de esta manera acordar una configuración adecuada y censada.
Agregar Habitación	Para la realización del agregado de habitaciones se realiza un análisis e investigación sobre la cantidad de habitaciones que se realizó, lo cual resultó beneficioso para tener un correcto registro.

Tipo de habitación	Junto con el análisis de habitaciones el analizar los tipos de habitaciones permitió realizar el registro de manera correcta y exitosa
Estados de habitación	Los estados de habitaciones permitieron contar con un mejor control de los registros de alojamiento
Agregar servicios	Para agregar los servicios se realizó una entrevista a los encargados permitiendo así contar con información muy útil
Tipo de servicios	Mediante la misma entrevista se recabó la información necesaria para agregar los tipos de servicios
Estado de reserva	Estos estados son fundamental su configuración correcta porque depende todo el control y seguimiento del alojamiento.
Ajuste de facturación	Agregar estos ajustes permite tener una mejor dinámica de configuración para tener una adecuada emisión de facturas,

D

4.2.3. Fase 5 – Lanzamiento:

a) Envío de entregables

TABLA N° 43
ENVÍO DE ENTREGABLES

ENTREGABLES	ENVIADO A:	VALIDACIÓN
Acta de Constitución	Miranda Cusi Jesús	Aprobado
La EDT	Miranda Cusi Jesús	Aprobado
El diccionario EDT	Miranda Cusi Jesús	Aprobado
Cronograma	Miranda Cusi Jesús	Aprobado
Presupuesto	Miranda Cusi Jesús	Aprobado
Plan de acción	Miranda Cusi Jesús	Aprobado
Requerimientos	Miranda Cusi Jesús	Aprobado
Informe de Sprints	Miranda Cusi Jesús	Aprobado
Manual de usuario	Miranda Cusi Jesús	Aprobado
Informe de cierre	Miranda Cusi Jesús	Aprobado

Soporte del proyecto

4.3.1. Recolección de información anterior a la implantación

a) Ficha 1 – Errores detectados en los registros

GRÁFICO N° 26

FICHA 1 – ANTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

FICHA 1: Errores detectados en los registros							
Persona Observada:		Pedro Luis Bravo Perez			Hecho:		ANTERIOR
N°	Tipo de registro	FECHA	Ocurrio Error		Cantidad de errores encontrados	Observacion	
			SI	NO			
1	Reserva	08/01/2018	✓		3	Error de fecha	
2	Cliente	09/01/2018	✓		2	Error en nombre	
3	Llegada	09/01/2018		✓	0	Ningun Error	
4	Salida	09/01/2018	✓		4	Error en registro	
5	Factura	09/01/2018	✓		2	Error en Precio	
6	Reserva	09/01/2018		✓	0	Ningun Error	
7	Cliente	10/01/2018	✓		3	Error en nombre	
8	Llegada	10/01/2018	✓		2	Error en hora	
9	Reserva	10/01/2018	✓		3	Error de fecha	
10	Cliente	10/01/2018	✓		6	Error en nombre	
11	Llegada	10/01/2018		✓	0	Ningun Error	
12	Salida	11/01/2018	✓		3	Error en registro	
13	Factura	11/01/2018		✓	0	Ningun Error	
14	Reserva	12/01/2018	✓		3	Error de fecha	
15	Salida	12/01/2018	✓		4	Error en registro	
16	Factura	12/01/2018	✓		2	Error en Precio	
17	Reserva	13/01/2018		✓	0	Ningun Error	
18	Cliente	13/01/2018	✓		2	Error en nombre	
19	Llegada	13/01/2018	✓		5	Error en hora	
20	Reserva	14/01/2018	✓		3	Error de fecha	
21	Salida	14/01/2018	✓		6	Error en registro	
22	Factura	14/01/2018	✓		3	Error en Precio	
Total:					56		

GRÁFICO N° 27

CUADRO RESUMEN DE FICHA 1 ANTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

Resumen de la Ficha 1 - anterior a implantación					
N°	Día	Fecha	cant. de registros	Cant. Errores	Promedio de errores
1	Lunes	08/01/2018	1	3	3.00
2	Martes	09/01/2018	5	8	1.60
3	Miércoles	10/01/2018	5	14	2.80
4	Jueves	11/01/2018	2	3	1.50
5	Viernes	12/01/2018	3	9	3.00
6	Sábado	13/01/2018	3	7	2.33
7	Domingo	14/01/2018	3	12	4.00
Total			22	56	2.55

b) Ficha 2 – Realización de informes solicitados:

GRÁFICO N° 28

FICHA 2 - ANTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

FICHA 2: Realización de informes solicitados						
Persona Observada:			Pedro Luis Bravo Perez		Hecho:	ANTERIOR
N°	FECHA	Tipo de informe	¿Informe realizado?		¿algun inconveniente? O ¿Motivo por lo que no se realizo?	
			SI	NO		
1	08/01/2018	Ingresos de huesp	✓		ninguno	
2	08/01/2018	Quejas al año		✓	ninguno	
3	08/01/2018	Reservas del mes		✓	Datos limitados	
4	08/01/2018	Turistas al día	✓		ninguno	
5	08/01/2018	Salidas de hu. Hoy	✓		ninguno	
6	09/01/2018	Cuartos libres	✓		No se tomo registro	
7	09/01/2018	Ganancias del mes		✓	No se llevo la cuenta	
8	09/01/2018	Reservas al año		✓	Datos limitados	
9	10/01/2018	Ingresos de huesp	✓		ninguno	
10	10/01/2018	Huespedes actual	✓		ninguno	
11	10/01/2018	Quejas al mes		✓	No hay registros	
12	11/01/2018	Cuartos Libres	✓		ninguno	
13	11/01/2018	Turistas al año		✓	Datos limitados	
14	12/01/2018	Cuartos Libres	✓		ninguno	
15	12/01/2018	Ingresos de huesp	✓		ninguno	
16	12/01/2018	Turistas al mes		✓	Datos limitados	
17	12/01/2018	Ganancias del día	✓		ninguno	
18	12/01/2018	Huespedes actual	✓		ninguno	
19	13/01/2018	Huespedes al año		✓	Perdida de Datos	
20	13/01/2018	Quejas de clientes	✓		ninguno	
21	14/01/2018	Ganancias al año		✓	No se anoto un registro	
22	14/01/2018	Ingresos de huesp	✓		ninguno	
Total:						

GRÁFICO N° 29

CUADRO RESUMEN DE FICHA 2 ANTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

Resumen de la Ficha 2 - anterior a implantación					
N°	Día	Fecha	cant. de informes	Cant. De informes realizados	Porcentaje de informes realizados
1	Lunes	08/01/2018	5	3	60%
2	Martes	09/01/2018	3	1	33%
3	Miércoles	10/01/2018	3	2	67%
4	Jueves	11/01/2018	2	1	50%
5	Viernes	12/01/2018	5	4	80%
6	Sábado	13/01/2018	2	1	50%
7	Domingo	14/01/2018	2	1	50%
Total			22	13	59%

c) Ficha 3 – Registro de ingreso (check-in) de huéspedes

GRÁFICO N° 30

FICHA 3 - ANTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

FICHA 3: Registro de Ingreso (check in) de huéspedes						
Persona Observada:			Juan Jose Guillen Vargas		Hecho:	ANTERIOR
N°	FECHA	Hora de registro:		Duración	Codigo de Registro	
		Incial	Final			
1	08/01/2018	8:56:00	9:01:00	0:05:00	Re-00043	
2	08/01/2018	10:43:00	10:49:00	0:06:00	Re-00044	
3	08/01/2018	12:22:00	12:27:00	0:05:00	Re-00045	
4	08/01/2018	2:24:00	2:30:00	0:06:00	Re-00046	
5	09/01/2018	9:12:00	9:17:00	0:05:00	Re-00047	
6	09/01/2018	11:37:00	11:44:00	0:07:00	Re-00048	
7	09/01/2018	12:02:00	12:08:00	0:06:00	Re-00049	
8	09/01/2018	1:14:00	1:19:00	0:05:00	Re-00050	
9	09/01/2018	2:28:00	2:33:00	0:05:00	Re-00051	
10	10/01/2018	10:33:00	10:38:00	0:05:00	Re-00052	
11	10/01/2018	2:02:00	2:08:00	0:06:00	Re-00053	
12	11/01/2018	12:47:00	12:54:00	0:07:00	Re-00054	
13	11/01/2018	3:41:00	3:47:00	0:06:00	Re-00055	
14	12/01/2018	10:23:00	10:28:00	0:05:00	Re-00056	
15	12/01/2018	1:35:00	1:42:00	0:07:00	Re-00057	
16	13/01/2018	9:04:00	9:10:00	0:06:00	Re-00058	
17	13/01/2018	11:43:00	11:48:00	0:05:00	Re-00059	
18	13/01/2018	1:44:00	1:49:00	0:05:00	Re-00060	
19	13/01/2018	4:29:00	4:34:00	0:05:00	Re-00061	
20	14/01/2018	8:33:00	8:40:00	0:07:00	Re-00062	
21	14/01/2018	10:29:00	10:35:00	0:06:00	Re-00063	
22	14/01/2018	2:55:00	3:02:00	0:07:00	Re-00064	
Total:				2:07:00		

GRÁFICO N° 31

CUADRO RESUMEN DE FICHA 3 ANTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

Resumen de la Ficha 3 - anterior a implantación					
N°	Día	Fecha	cant. de registros	Tiempo Total de duración	Promedio de duracion por registro
1	Lunes	08/01/2018	4	0:22:00	0:05:30
2	Martes	09/01/2018	5	0:28:00	0:05:36
3	Miércoles	10/01/2018	2	0:11:00	0:05:30
4	Jueves	11/01/2018	2	0:13:00	0:06:30
5	Viernes	12/01/2018	2	0:12:00	0:06:00
6	Sábado	13/01/2018	4	0:21:00	0:05:15
7	Domingo	14/01/2018	3	0:20:00	0:06:40
Total			22	2:07:00	0:05:46

d) Ficha 4 – Registro de comprobante de huéspedes:

GRÁFICO N° 32

FICHA 4 - ANTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

FICHA 4: Registro de comprobante de huéspedes						
Persona Observada:		Juan Jose Guillen Vargas			Hecho: ANTERIOR	
N°	FECHA	Hora de registro:		Duración	N° de comprobante	
		Incial	Final			
1	08/01/2018	8:30:00	8:35:00	0:05:00	003-00163	
2	08/01/2018	9:48:00	9:54:00	0:06:00	003-00164	
3	08/01/2018	12:23:00	12:29:00	0:06:00	003-00165	
4	08/01/2018	3:02:00	3:07:00	0:05:00	003-00166	
5	09/01/2018	9:43:00	9:47:00	0:04:00	003-00167	
6	09/01/2018	12:27:00	12:32:00	0:05:00	003-00168	
7	09/01/2018	2:54:00	2:59:00	0:05:00	003-00169	
8	10/01/2018	8:07:00	8:13:00	0:06:00	003-00170	
9	10/01/2018	9:36:00	9:41:00	0:05:00	003-00171	
10	10/01/2018	1:51:00	1:57:00	0:06:00	003-00172	
11	10/01/2018	2:11:00	2:17:00	0:06:00	003-00173	
12	11/01/2018	8:35:00	8:42:00	0:07:00	003-00174	
13	11/01/2018	2:56:00	3:03:00	0:07:00	003-00175	
14	12/01/2018	10:44:00	10:50:00	0:06:00	003-00176	
15	12/01/2018	12:03:00	12:09:00	0:06:00	003-00177	
16	13/01/2018	8:39:00	8:46:00	0:07:00	003-00178	
17	13/01/2018	10:56:00	11:01:00	0:05:00	003-00179	
18	13/01/2018	12:46:00	12:51:00	0:05:00	003-00180	
19	13/01/2018	2:47:00	2:52:00	0:05:00	003-00181	
20	13/01/2018	4:50:00	4:57:00	0:07:00	003-00182	
21	14/01/2018	10:23:00	10:28:00	0:05:00	003-00183	
22	14/01/2018	2:25:00	2:32:00	0:07:00	003-00184	
Total:				2:06:00		

GRÁFICO N° 33

CUADRO RESUMEN DE FICHA 4 ANTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

Resumen de la Ficha 4 - anterior a implantación					
N°	Día	Fecha	cant. de registros	Tiempo Total de duración	Promedio de duracion por registro
1	Lunes	08/01/2018	4	0:22:00	0:05:30
2	Martes	09/01/2018	3	0:14:00	0:04:40
3	Miércoles	10/01/2018	4	0:23:00	0:05:45
4	Jueves	11/01/2018	2	0:14:00	0:07:00
5	Viernes	12/01/2018	2	0:12:00	0:06:00
6	Sábado	13/01/2018	5	0:29:00	0:05:48
7	Domingo	14/01/2018	2	0:12:00	0:06:00
Total			22	2:06:00	0:05:44

e) Ficha 5 – Satisfacción del cliente o huésped:

GRÁFICO N° 34

CUADRO RESUMEN DE FICHA 5 ANTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

RESUMEN DE FICHA 5 - ANTERIOR A LA IMPLANTACIÓN									
N° HUÉSPED	N° de Pregunta							Puntaje	% de satisfacción
	1	2	3	4	5	6	7		
1	a	b	b	a	b	b	c	6	21%
2	b	a	b	a	b	a	a	3	11%
3	a	b	b	c	b	a	b	6	21%
4	b	a	a	b	a	a	a	2	7%
5	c	b	b	b	a	b	b	7	25%
6	b	a	a	b	b	c	a	5	18%
7	b	b	a	a	b	a	b	4	14%
8	a	b	a	b	b	a	c	5	18%
Total								4.75	17%

f) Ficha 6 – Satisfacción del usuario con la herramienta

GRÁFICO N° 35

CUADRO RESUMEN DE FICHA 6 ANTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

RESUMEN DE FICHA 6 - ANTERIOR A LA IMPLANTACIÓN									
N° HUÉSPED	N° de Pregunta							Puntaje	% de satisfacción
	1	2	3	4	5	6	7		
1	a	b	a	a	b	b	a	3	11%
2	b	b	b	a	b	a	a	4	14%
3	a	b	a	b	b	a	a	3	11%
Total								3.33	12%

4.3.2. Recolección de información posterior a la implantación

a) Ficha 1 – Errores detectados en los registros

GRÁFICO N° 36

FICHA 1 – POSTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

FICHA 1: Errores detectados en los registros							
Persona Observada:		Pedro Luis Bravo Perez			Hecho:		POSTERIOR
N°	Tipo de registro	FECHA	Ocurrió Error		Cantidad de errores encontrados	Observacion	
			SI	NO			
1	Cliente	02/04/2018		✓	0	Ningun Error	
2	Llegada	02/04/2018		✓	0	Ningun Error	
3	Reserva	03/04/2018		✓	0	Ningun Error	
4	Salida	03/04/2018		✓	0	Ningun Error	
5	Factura	03/04/2018	✓		2	Error en Precio	
6	Reserva	04/04/2018		✓	0	Ningun Error	
7	Cliente	04/04/2018		✓	0	Ningun Error	
8	Llegada	04/04/2018		✓	0	Ningun Error	
9	Salida	05/04/2018	✓		1	Error en registro	
10	Factura	05/04/2018		✓	0	Ningun Error	
11	Reserva	05/04/2018		✓	0	Ningun Error	
12	Cliente	05/04/2018		✓	0	Ningun Error	
13	Llegada	05/04/2018		✓	0	Ningun Error	
14	Reserva	06/04/2018	✓		2	Error de fecha	
15	Reserva	07/04/2018		✓	0	Ningun Error	
16	Salida	07/04/2018		✓	0	Ningun Error	
17	Factura	07/04/2018		✓	0	Ningun Error	
18	Cliente	08/04/2018		✓	0	Ningun Error	
19	Llegada	08/04/2018		✓	0	Ningun Error	
20	Reserva	08/04/2018		✓	0	Ningun Error	
21	Salida	08/04/2018	✓		1	Error en registro	
22	Factura	08/04/2018		✓	0	Ningun Error	
Total:					6		

GRÁFICO N° 37

CUADRO RESUMEN DE FICHA 1 POSTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

Resumen de la Ficha 1 - posterior a implantación					
N°	Día	Fecha	cant. de registros	Cant. Errores	Promedio de errores
1	Lunes	02/04/2018	2	0	0.00
2	Martes	03/04/2018	3	2	0.67
3	Miércoles	04/04/2018	3	0	0.00
4	Jueves	05/04/2018	5	1	0.20
5	Viernes	06/04/2018	1	2	2.00
6	Sábado	07/04/2018	3	0	0.00
7	Domingo	08/04/2018	5	1	0.20
Total			22	6	0.27

b) Ficha 2 – Realización de informes solicitados:

GRÁFICO N° 38

FICHA 2 – POSTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

FICHA 2: Realización de informes solicitados						
Persona Observada:			Pedro Luis Bravo Perez		Hecho:	POSTERIOR
N°	FECHA	Tipo de informe	¿Informe realizado?		¿algun inconveniente? O ¿Motivo por lo que no se realizo?	
			SI	NO		
1	02/04/2018	Cuartos Libres	✓		ninguno	
2	02/04/2018	Reservas del mes	✓		ninguno	
3	02/04/2018	Salidas de hu. Hoy	✓		ninguno	
4	02/04/2018	Quejas al año	✓		ninguno	
5	03/04/2018	Huespedes actual	✓		ninguno	
6	03/04/2018	Quejas al mes	✓		ninguno	
7	04/04/2018	Ingresos de huesp	✓		ninguno	
8	04/04/2018	Ganancias del día	✓		ninguno	
9	04/04/2018	Ganancias del mes	✓		ninguno	
10	05/04/2018	Quejas de clientes	✓		ninguno	
11	05/04/2018	Reservas al año	✓		ninguno	
12	05/04/2018	Turistas al año	✓		ninguno	
13	06/04/2018	Cuartos Libres	✓		ninguno	
14	06/04/2018	Ingresos de huesp	✓		ninguno	
15	06/04/2018	Huespedes al año	✓		ninguno	
16	06/04/2018	Ganancias al año	✓		ninguno	
17	06/04/2018	turistas al mes	✓		ninguno	
18	07/04/2018	Ingresos de huesp	✓		ninguno	
19	07/04/2018	Huespedes actual	✓		ninguno	
20	07/04/2018	Cuartos Libres	✓		ninguno	
21	08/04/2018	Turistas al día	✓		ninguno	
22	08/04/2018	Ganancias del día	✓		ninguno	
Total:						

GRÁFICO N° 39

CUADRO RESUMEN DE FICHA 2 POSTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

Resumen de la Ficha 2 - posterior a implantación					
N°	Día	Fecha	cant. de informes	Cant. De informes realizados	Porcentaje de informes realizados
1	Lunes	02/04/2018	4	4	100%
2	Martes	03/04/2018	2	2	100%
3	Miércoles	04/04/2018	3	3	100%
4	Jueves	05/04/2018	3	3	100%
5	Viernes	06/04/2018	5	5	100%
6	Sábado	07/04/2018	3	3	100%
7	Domingo	08/04/2018	2	2	100%
Total			22	22	100%

c) Ficha 3 – Registro de ingreso (check-in) de huéspedes

GRÁFICO N° 40

FICHA 3 - POSTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

FICHA 3: Registro de Ingreso (check in) de huéspedes						
Persona Observada:			Juan Jose Guillen Vargas		Hecho:	POSTERIOR
N°	FECHA	Hora de registro:		Duración	Codigo de Registro	
		Incial	Final			
1	02/04/2018	8:56:00	8:58:00	0:02:00	Re-00231	
2	02/04/2018	10:23:00	10:25:00	0:02:00	Re-00232	
3	02/04/2018	11:59:00	12:02:00	0:03:00	Re-00233	
4	02/04/2018	1:11:00	1:12:00	0:01:00	Re-00234	
5	02/04/2018	3:28:00	3:30:00	0:02:00	Re-00235	
6	03/04/2018	9:32:00	9:34:00	0:02:00	Re-00236	
7	03/04/2018	12:46:00	12:47:00	0:01:00	Re-00237	
8	03/04/2018	2:22:00	2:24:00	0:02:00	Re-00238	
9	03/04/2018	4:25:00	4:27:00	0:02:00	Re-00239	
10	04/04/2018	9:54:00	9:55:00	0:01:00	Re-00240	
11	04/04/2018	12:25:00	12:28:00	0:03:00	Re-00241	
12	05/04/2018	9:04:00	9:06:00	0:02:00	Re-00242	
13	05/04/2018	10:43:00	10:45:00	0:02:00	Re-00243	
14	05/04/2018	1:39:00	1:40:00	0:01:00	Re-00244	
15	06/04/2018	10:23:00	10:24:00	0:01:00	Re-00245	
16	06/04/2018	2:14:00	2:15:00	0:01:00	Re-00246	
17	07/04/2018	3:09:00	3:11:00	0:02:00	Re-00247	
18	07/04/2018	5:47:00	5:50:00	0:03:00	Re-00248	
19	08/04/2018	8:32:00	8:34:00	0:02:00	Re-00249	
20	08/04/2018	10:23:00	10:24:00	0:01:00	Re-00250	
21	08/04/2018	2:02:00	2:05:00	0:03:00	Re-00251	
22	08/04/2018	5:58:00	5:59:00	0:01:00	Re-00252	
Total:				0:40:00		

GRÁFICO N° 41

CUADRO RESUMEN DE FICHA 3 POSTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

Resumen de la Ficha 3 - posterior a implantación					
N°	Día	Fecha	cant. de registros	Tiempo Total de duración	Promedio de duracion por registro
1	Lunes	02/04/2018	5	0:10:00	0:02:00
2	Martes	03/04/2018	4	0:07:00	0:01:45
3	Miércoles	04/04/2018	2	0:04:00	0:02:00
4	Jueves	05/04/2018	3	0:05:00	0:01:40
5	Viernes	06/04/2018	2	0:02:00	0:01:00
6	Sábado	07/04/2018	2	0:05:00	0:02:30
7	Domingo	08/04/2018	4	0:07:00	0:01:45
Total			22	0:40:00	0:01:49

d) Ficha 4 – Registro de comprobante de huéspedes

GRÁFICO N° 42

FICHA 4 – POSTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

GRÁFICO N° 43

CUADRO RESUMEN DE FICHA 4 POSTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

Resumen de la Ficha 4 - posterior a implantación					
N°	Día	Fecha	cant. de registros	Tiempo Total de duración	Promedio de duración por registro
1	Lunes	02/04/2018	4	0:06:00	0:01:30
2	Martes	03/04/2018	3	0:05:00	0:01:40
3	Miércoles	04/04/2018	2	0:03:00	0:01:30
4	Jueves	05/04/2018	2	0:03:00	0:01:30
5	Viernes	06/04/2018	5	0:12:00	0:02:24
6	Sábado	07/04/2018	2	0:02:00	0:01:00
7	Domingo	08/04/2018	4	0:08:00	0:02:00
Total			22	0:39:00	0:01:46

e) Ficha 5 – Satisfacción del cliente o huésped:

GRÁFICO N° 44

CUADRO RESUMEN DE FICHA 5 POSTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

RESUMEN DE FICHA 5 - POSTERIOR A LA IMPLANTACIÓN									
N° HUÉSPED	N° de Pregunta							Puntaje	% de satisfacción
	1	2	3	4	5	6	7		
1	d	c	d	c	c	c	d	17	61%
2	d	d	c	c	d	c	c	17	61%
3	c	c	d	d	c	d	c	17	61%
4	d	d	c	c	d	d	d	19	68%
5	d	c	d	d	d	c	d	19	68%
6	d	d	c	c	d	d	c	18	64%
7	c	c	d	c	d	c	d	17	61%
8	d	c	c	d	d	c	d	18	64%
Total								17.75	63%

f) Ficha 6 – Satisfacción del usuario con la herramienta:

GRÁFICO N° 45

CUADRO RESUMEN DE FICHA 6 POSTERIOR A LA IMPLANTACIÓN

RESUMEN DE FICHA 6 - POSTERIOR A LA IMPLANTACIÓN									
N° HUÉSPED	N° de Pregunta							Puntaje	% de satisfacción
	1	2	3	4	5	6	7		
1	c	c	c	d	d	c	d	17	61%
2	c	d	c	d	c	c	d	17	61%
3	d	d	d	c	d	d	c	19	68%
Total								17.67	63%

CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO

5.1. Cierre

5.1.1. Lecciones aprendidas

El desarrollo del proyecto trajo consigo lecciones las cuales se han segmentado en las áreas del conocimiento, para poder entenderlo mejor

❖ **Gestión de la Integración del proyecto:**

- Todas las actividades comprendidas en el proyecto están de alguna manera relacionadas unas con otras, lo cual demuestra que la integración de estas logra obtener un exitoso producto
- Se debe realizar una adecuada integración de las áreas ya que al realizarlo correctamente se pudo obtener un mejor resultado en el desarrollo del proyecto.

❖ **Gestión del alcance del proyecto:**

- La realización de establecer el alcance del proyecto hace posible que se pueda medir y verificar que el proyecto cumplió con lo estipulado en los alcances del proyecto.
- Elaborar la EDT contribuyó a que las actividades del proyecto se simplificarán de tal manera se logró un efectivo desarrollo del proyecto.
- Definir las actividades de EDT fue de gran ayuda tanto para el equipo de desarrollo como para el gerente de la empresa hotelera porque se pudo comprender que comprendía cada una de las actividades
- Los entregables hicieron que el gerente del hotel tenga un pleno conocimiento del progreso del proyecto, ya que se obtendrá avances progresivos del desarrollo del proyecto lo cual hizo que se pueda dar un seguimiento.

❖ **Gestión del tiempo del proyecto:**

- La creación de un cronograma hizo que el equipo de desarrollo tenga asignado las secuencias de actividades que se deben realizar así como los tiempos estimados por cada actividad.

- EL cronograma sirvió para establecer la fecha inicial y la fecha final del proyecto de este modo la duración del proyecto total.
- El cronograma también permitió que el gerente del hotel pueda dar seguimiento al progreso del proyecto.
- Establecer los hitos permitió controlar etapas dentro del desarrollo del proyecto

❖ **Gestión de los costes del proyecto:**

- Contar con un presupuesto dentro del proyecto fue importante para que el equipo de desarrollo comprenda que los recursos económicos asignados para cada actividad deben manejarse con gran importancia.
- El presupuesto permitió que costos por actividad no se pasen de lo estimado, logrando así que el proyecto se desarrolle eficientemente.

❖ **Gestión de la calidad del proyecto:**

- Definir parámetros de calidad hizo posible medir y corroborar el éxito del proyecto,
- Los estándares de calidad que se manejan dentro del proyecto, fueron esenciales para poder direccionar el proyecto a la calidad adecuada que debe tener un proyecto.

❖ **Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto:**

- El recurso humano empleado para el proyecto es de vital importancia, y gestionarlos adecuadamente contribuyó a que las actividades se realicen correctamente.
- La asignación de las responsabilidades fue fundamental porque permitió, que se establezca un orden jerárquico dentro del equipo del proyecto, y las funciones que desempeñaron cada uno.

❖ Gestión de las Comunicaciones del Proyecto:

- Establecer el flujo de comunicación en el proyecto permitió que los interesados del proyecto tenga el conocimiento de a quien responder ante solicitudes de informes
- Así mismo establecer los medios de comunicación permitió que los miembros encargados de desarrollar el proyecto, sepan los medios establecidos por el cual se emitirán los informes y a quien será dirigido.
- Establecer la forma de reunión permitió como actuar en las reuniones de emergencia, como llevarlas a cabo y que pasos seguir.

❖ Gestión de los Riesgos del Proyecto:

- El análisis del entorno para identificar los riesgos fue clave para poder elaborar el plan de acción
- La elaboración del plan de acción fue fundamental para poder actuar ante los inconvenientes que ocurrieron durante el desarrollo del proyecto.
- Contar con el plan de acción permitió a su vez poder comprender que acciones y que pasos seguir con los problemas suscitados durante la ejecución del proyecto y asegurar la continuidad del proyecto.

❖ Gestión de los Interesados del Proyecto:

- La gestión de los interesados es clave para el éxito del proyecto porque de esta manera se establece los roles y responsabilidades así como asignación de las acciones que realizaron durante el proyecto

5.2. Ingeniería del proyecto

5.2.1. Lecciones aprendidas

- ✓ La metodología Scrum permitió tener una interacción continua con los clientes para saber sus preferencias y requerimientos específicos.
- ✓ Debido a la metodología scrum se pudo lograr una identificación adecuada de los miembros tales como el product owner, scrum master y el equipo de desarrollo, esta identificación hizo que cada miembro sepa las responsabilidades de cada rol.
- ✓ Scrum demostró ser la metodología adecuada para la implantación del sistema en el Hotel Vega's debido a que sus fases de ciclo permitieron corregir cualquier error, o realizar sugerencias proporcionadas por el product owner o Scrum Master,
- ✓ La metodología Scrum permitió la aprobación del product owner a los entregables con previa prueba realizada por ellos, esto hizo que los entregables cumplan el 100% de sus requerimientos y de esta manera permitió que el product owner esté satisfecho con el resultado.
- ✓ Tener los entregables de sprint permitió realizar una división adecuada de las actividades de adaptación, haciendo una adaptación correcta de dicha implantación.

5.3. Soporte del proyecto

5.3.1. Lecciones aprendidas

- ✓ Para la verificación del cumplimiento del proyecto se establecieron indicadores los cuales al efectuarse las actividades de corroboración antes como después permitió comprender el impacto de la implantación.
- ✓ Los indicadores efectuados están sujetos a herramientas de recolección de datos los cuales se ejecutaron en dos tiempos el primero fue durante la parte previa a la implantación con el fin de recolectar información muestra del estado previo y durante después de la implantación para poder medir el impacto de la implantación.
- ✓ Para corroborar el impacto se realiza esquematizaciones y gráficas logrando así una presentación del impacto del proyecto adecuado.

CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

6.1. Indicadores claves de éxito del proyecto

6.1.1. Indicador 1: Promedio de errores detectados por registro

a) Anterior:

GRÁFICO N° 46

CUADRO RESUMEN – FICHA 1 - ANTERIOR

Resumen de la Ficha 1 - anterior a implantación					
N°	Día	Fecha	cant. de registros	Cant. Errores	Promedio de errores
1	Lunes	08/01/2018	1	3	3.00
2	Martes	09/01/2018	5	8	1.60
3	Miércoles	10/01/2018	5	14	2.80
4	Jueves	11/01/2018	2	3	1.50
5	Viernes	12/01/2018	3	9	3.00
6	Sábado	13/01/2018	3	7	2.33
7	Domingo	14/01/2018	3	12	4.00
Total			22	56	2.55

El Gráfico N° 46 nos presenta la información recolectada anterior a la implantación sobre los errores detectados en los registros en este se puede observar que de 22 registros obtenidos en un periodo de una semana (7 días) se detectaron 56 errores representando un promedio de 2.55 de error por registro

b) Posterior

GRÁFICO N° 47

CUADRO RESUMEN – FICHA 1 – POSTERIOR

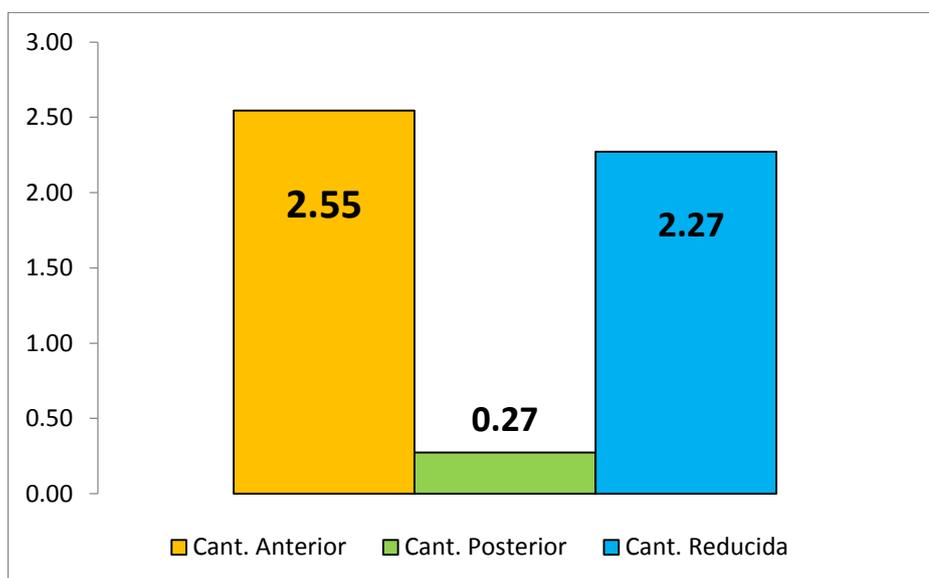
Resumen de la Ficha 1 - posterior a implantación					
N°	Día	Fecha	cant. de registros	Cant. Errores	Promedio de errores
1	Lunes	02/04/2018	2	0	0.00
2	Martes	03/04/2018	3	2	0.67
3	Miércoles	04/04/2018	3	0	0.00
4	Jueves	05/04/2018	5	1	0.20
5	Viernes	06/04/2018	1	2	2.00
6	Sábado	07/04/2018	3	0	0.00
7	Domingo	08/04/2018	5	1	0.20
Total			22	6	0.27

El Gráfico N° 47 nos presenta la información recolectada posterior a la implantación sobre los errores detectados en los registros en este se puede observar que de 22 registros obtenidos en un periodo de una semana (7 días) se detectaron 6 errores representando un promedio de 0.27 de error por registro.

c) Análisis comparativo de resultados

Gráfico Estadístico:

GRÁFICO N° 48
COMPARACIÓN DE RESULTADOS FICHA N° 01

**Interpretación:**

El gráfico nos muestra información acerca de los resultados obtenidos en la recolección de datos en el momento anterior y posterior a la implantación, como podemos visualizar la cantidad promedio de errores por registros anterior a la implantación era de 2.55, sin embargo mediante; el sistema se pudo lograr una reducción del promedio de errores detectados en los registros a 0,27.

6.1.2. Indicador 2: Porcentaje de informes realizados

a) Anterior:

GRÁFICO N° 49
CUADRO RESUMEN – FICHA 2 - ANTERIOR

Resumen de la Ficha 2 - anterior a implantación					
N°	Día	Fecha	cant. de informes	Cant. De informes realizados	Porcentaje de informes realizados
1	Lunes	08/01/2018	5	3	60%
2	Martes	09/01/2018	3	1	33%
3	Miércoles	10/01/2018	3	2	67%
4	Jueves	11/01/2018	2	1	50%
5	Viernes	12/01/2018	5	4	80%
6	Sábado	13/01/2018	2	1	50%
7	Domingo	14/01/2018	2	1	50%
Total			22	13	59%

El gráfico N° 49 nos presenta la información recolectada anterior a la implantación sobre la realización de informes solicitados en este se puede observar que de 22 solicitudes de informes en un periodo de una semana (7 días) se detectó la realización de 13 informes representando un 59% de cumplimiento

b) Posterior:

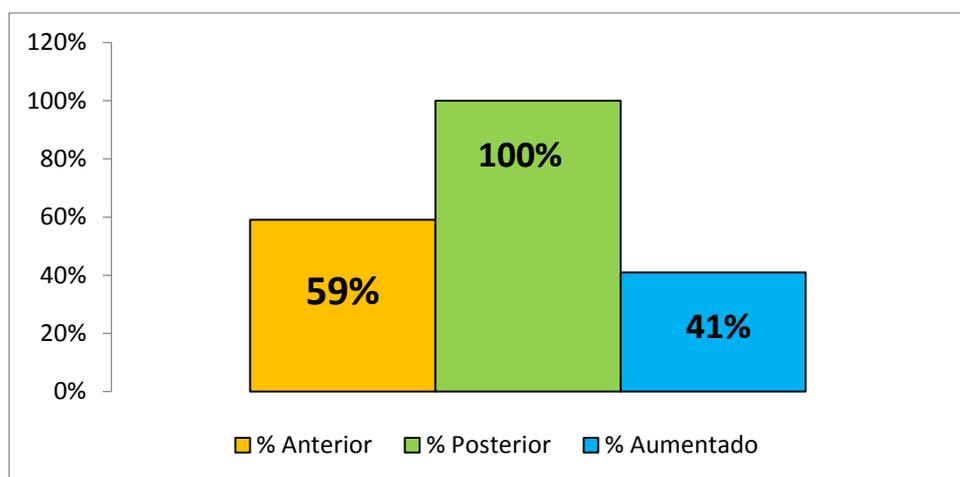
GRÁFICO N° 50
CUADRO RESUMEN – FICHA 2 - POSTERIOR

Resumen de la Ficha 2 - posterior a implantación					
N°	Día	Fecha	cant. de informes	Cant. De informes realizados	Porcentaje de informes realizados
1	Lunes	02/04/2018	4	4	100%
2	Martes	03/04/2018	2	2	100%
3	Miércoles	04/04/2018	3	3	100%
4	Jueves	05/04/2018	3	3	100%
5	Viernes	06/04/2018	5	5	100%
6	Sábado	07/04/2018	3	3	100%
7	Domingo	08/04/2018	2	2	100%
Total			22	22	100%

El gráfico N° 50 nos presenta la información recolectada posterior a la implantación sobre la realización de informes solicitados en este se puede observar que de 22 solicitudes de informes en un periodo de una semana (7 días) se detectó la realización de 22 informes representando un 100% de cumplimiento

c) Análisis comparativo de resultados

GRÁFICO N° 51
COMPARACIÓN DE RESULTADOS FICHA N° 02



Interpretación:

Como podemos observar en el gráfico, el porcentaje anterior de informes realizados era de 59% mientras que posterior a la implantación se detectó una realización de informes del 100% esto representa el 41% de incremento de realización de informes.

6.1.3. Indicador 3: Tiempo promedio de registro de ingreso de huéspedes**a) Anterior****GRÁFICO N° 52****CUADRO RESUMEN – FICHA 3 - ANTERIOR**

Resumen de la Ficha 3 - anterior a implantación					
N°	Día	Fecha	cant. de registros	Tiempo Total de duración	Promedio de duración por registro
1	Lunes	08/01/2018	4	0:22:00	0:05:30
2	Martes	09/01/2018	5	0:28:00	0:05:36
3	Miércoles	10/01/2018	2	0:11:00	0:05:30
4	Jueves	11/01/2018	2	0:13:00	0:06:30
5	Viernes	12/01/2018	2	0:12:00	0:06:00
6	Sábado	13/01/2018	4	0:21:00	0:05:15
7	Domingo	14/01/2018	3	0:20:00	0:06:40
Total			22	2:07:00	0:05:46

El Gráfico N° 52 nos presenta la información recolectada anterior a la implantación sobre los tiempos de registros de ingreso de huéspedes en este se puede observar que de 22 ingresos de huéspedes en un periodo de una semana (7 días) se detectó una duración de 2 horas con 7 minutos dando un promedio de duración de 5 minutos con 46 segundos por registro

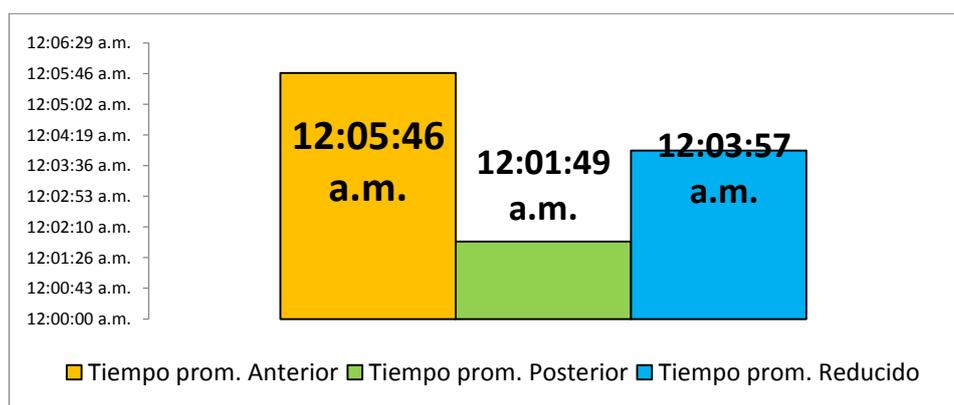
b) Posterior**GRÁFICO N° 53****CUADRO RESUMEN – FICHA 3 - POSTERIOR**

Resumen de la Ficha 3 - posterior a implantación					
N°	Día	Fecha	cant. de registros	Tiempo Total de duración	Promedio de duración por registro
1	Lunes	02/04/2018	5	0:10:00	0:02:00
2	Martes	03/04/2018	4	0:07:00	0:01:45
3	Miércoles	04/04/2018	2	0:04:00	0:02:00
4	Jueves	05/04/2018	3	0:05:00	0:01:40
5	Viernes	06/04/2018	2	0:02:00	0:01:00
6	Sábado	07/04/2018	2	0:05:00	0:02:30
7	Domingo	08/04/2018	4	0:07:00	0:01:45
Total			22	0:40:00	0:01:49

El Gráfico N° 53 nos presenta la información recolectada posterior a la implantación sobre los tiempos de registros de ingreso de huéspedes en este se puede observar que de 22 ingresos de huéspedes en un periodo de una semana (7 días) se detectó una duración de 40 minutos dando un promedio de duración de 1 minuto con 49 segundos por registro de ingreso de huésped.

c) Análisis comparativo de resultados

GRÁFICO N° 54
COMPARACIÓN DE RESULTADOS FICHA N° 03



Interpretación:

Como podemos observar el tiempo promedio de registro de ingreso de huéspedes anterior a la implantación era de 5 minutos con 46 segundos, sin embargo ; posterior a la implantación se obtuvo un tiempo promedio de 1 minuto con 49 segundos, logrando así un tiempo promedio de reducción de 3 minutos con 57 segundos.

6.1.4. Indicador 4: Tiempo promedio de elaboración de comprobante

a) Anterior

GRÁFICO N° 55
CUADRO RESUMEN – FICHA 4 - ANTERIOR

Resumen de la Ficha 4 - anterior a implantación					
N°	Día	Fecha	cant. de registros	Tiempo Total de duración	Promedio de duración por registro
1	Lunes	08/01/2018	4	0:22:00	0:05:30
2	Martes	09/01/2018	3	0:14:00	0:04:40
3	Miércoles	10/01/2018	4	0:23:00	0:05:45
4	Jueves	11/01/2018	2	0:14:00	0:07:00
5	Viernes	12/01/2018	2	0:12:00	0:06:00
6	Sábado	13/01/2018	5	0:29:00	0:05:48
7	Domingo	14/01/2018	2	0:12:00	0:06:00
Total			22	2:06:00	0:05:44

El Gráfico N° 55 nos presenta la información recolectada anterior a la implantación sobre los tiempos de registros de comprobantes en este se puede observar que de 22 registros de comprobantes en un periodo de una semana (7 días) se detectó una duración de 2 horas con 6 minutos dando un promedio de duración de 5 minutos con 44 segundos por registro de comprobante.

b) Posterior

GRÁFICO N° 56

CUADRO RESUMEN – FICHA 4 - POSTERIOR

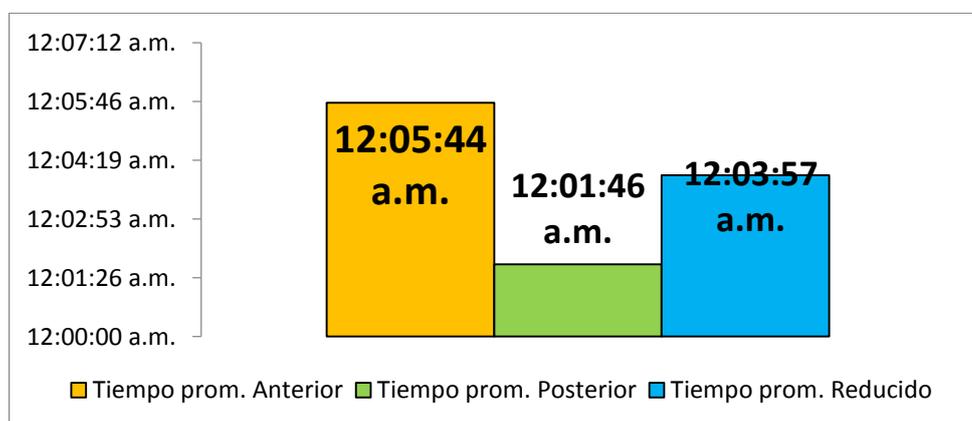
Resumen de la Ficha 4 - posterior a implantación					
N°	Día	Fecha	cant. de registros	Tiempo Total de duración	Promedio de duracion por registro
1	Lunes	02/04/2018	4	0:06:00	0:01:30
2	Martes	03/04/2018	3	0:05:00	0:01:40
3	Miércoles	04/04/2018	2	0:03:00	0:01:30
4	Jueves	05/04/2018	2	0:03:00	0:01:30
5	Viernes	06/04/2018	5	0:12:00	0:02:24
6	Sábado	07/04/2018	2	0:02:00	0:01:00
7	Domingo	08/04/2018	4	0:08:00	0:02:00
Total			22	0:39:00	0:01:46

El Gráfico N° 56 nos presenta la información recolectada posterior a la implantación sobre los tiempos de registros de comprobantes en este se puede observar que de 22 registros de comprobantes en un periodo de una semana (7 días) se detectó una duración de 39 minutos dando un promedio de duración de 1 minuto con 46 segundos por registro de comprobante.

c) Análisis comparativo de resultados

GRÁFICO N° 57

COMPARACIÓN DE RESULTADOS FICHA N° 04



Interpretación:

Como podemos observar el tiempo promedio para el registro de un comprobantes anterior a la implantación es de 5 minutos con 44 segundos, sin embargo posterior a la implantación se obtuvo un tiempo promedio de 1 minuto con 46 segundos haciendo un tiempo promedio de reducción de 3 minutos con 57 segundos.

6.1.5. Indicador 5: Satisfacción del cliente / huésped**a) Anterior****GRÁFICO N° 58****CUADRO RESUMEN – FICHA 5 - ANTERIOR**

RESUMEN DE FICHA 5 - ANTERIOR A LA IMPLANTACIÓN									
N° HUÉSPED	N° de Pregunta							Puntaje	% de satisfacción
	1	2	3	4	5	6	7		
1	a	b	b	a	b	b	c	6	21%
2	b	a	b	a	b	a	a	3	11%
3	a	b	b	c	b	a	b	6	21%
4	b	a	a	b	a	a	a	2	7%
5	c	b	b	b	a	b	b	7	25%
6	b	a	a	b	b	c	a	5	18%
7	b	b	a	a	b	a	b	4	14%
8	a	b	a	b	b	a	c	5	18%
Total								4.75	17%

En este gráfico se puede observar que de una muestra de 8 huéspedes a quienes se les hizo un cuestionario para determinar su satisfacción, este cuestionario se llevó a cabo anterior a la implantación y se pudo recolectar que en promedio se percibe una satisfacción del 17%

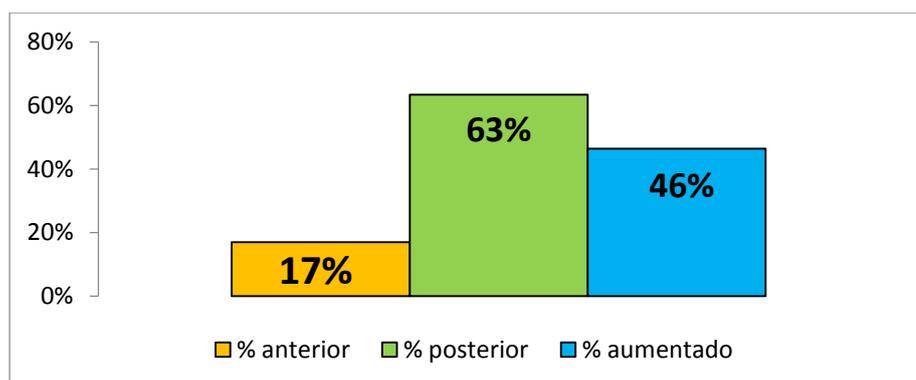
b) Posterior**GRÁFICO N° 59****CUADRO RESUMEN – FICHA 5 - POSTERIOR**

RESUMEN DE FICHA 5 - POSTERIOR A LA IMPLANTACIÓN									
N° HUÉSPED	N° de Pregunta							Puntaje	% de satisfacción
	1	2	3	4	5	6	7		
1	d	c	d	c	c	c	d	17	61%
2	d	d	c	c	d	c	c	17	61%
3	c	c	d	d	c	d	c	17	61%
4	d	d	c	c	d	d	d	19	68%
5	d	c	d	d	d	c	d	19	68%
6	d	d	c	c	d	d	c	18	64%
7	c	c	d	c	d	c	d	17	61%
8	d	c	c	d	d	c	d	18	64%
Total								17.75	63%

En este cuadro se puede observar que de una muestra de 8 huéspedes a quienes se les hizo un cuestionario para determinar su satisfacción, este cuestionario se llevó a cabo posterior a la implantación y se pudo recolectar que en promedio se percibe una satisfacción del 63%

c) Análisis comparativo de resultados

GRÁFICO N° 60
COMPARACIÓN DE RESULTADOS FICHA N° 05



Como podemos observar en el gráfico el porcentaje de satisfacción de los huéspedes percibida anterior a la implantación era de 17%, sin embargo; mediante el análisis de la satisfacción posterior a la implantación se pudo detectar 63% de satisfacción, logrando así un incremento del 46%

6.1.6. Indicador 6: Porcentaje de satisfacción con la herramienta tecnológica

a) Anterior

GRÁFICO N° 61
CUADRO RESUMEN – FICHA 6 - ANTERIOR

RESUMEN DE FICHA 6 - ANTERIOR A LA IMPLANTACIÓN									
N° HUÉSPED	N° de Pregunta							Puntaje	% de satisfacción
	1	2	3	4	5	6	7		
1	a	b	a	a	b	b	a	3	11%
2	b	b	b	a	b	a	a	4	14%
3	a	b	a	b	b	a	a	3	11%
Total								3.33	12%

En este gráfico se puede observar la muestra de 3 miembros del personal encargado de la recepción a quienes se les hizo un cuestionario para determinar su satisfacción con la herramienta tecnológica que usan para

realizar sus labores, este cuestionario se llevó a cabo anterior a la implantación y se pudo recolectar que en promedio se percibe una satisfacción del 12%

b) Posterior

GRÁFICO N° 62

CUADRO RESUMEN – FICHA 6 - POSTERIOR

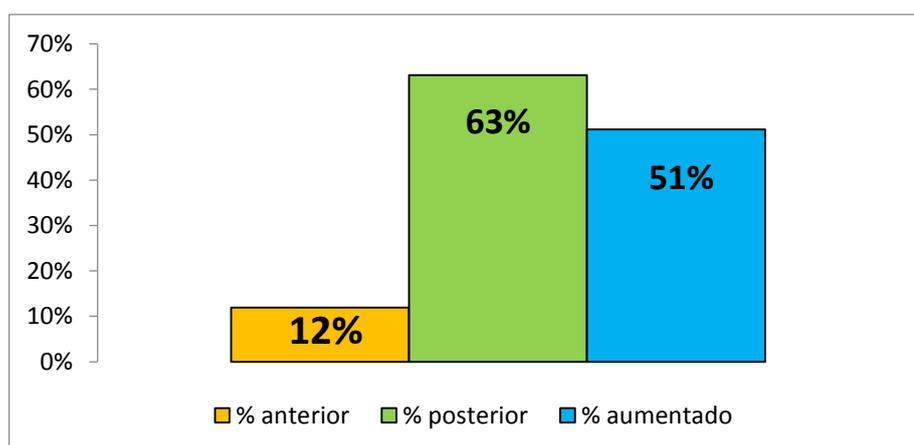
RESUMEN DE FICHA 6 - POSTERIOR A LA IMPLANTACIÓN									
N° HUÉSPED	N° de Pregunta							Puntaje	% de satisfacción
	1	2	3	4	5	6	7		
1	c	c	c	d	d	c	d	17	61%
2	c	d	c	d	c	c	d	17	61%
3	d	d	d	c	d	d	c	19	68%
Total								17.67	63%

En este gráfico se puede observar la muestra de 3 miembros del personal encargado de la recepción a quienes se les hizo un cuestionario para determinar su satisfacción con la herramienta tecnológica que usan para realizar sus labores, este cuestionario se llevó a cabo posterior a la implantación y se pudo recolectar que en promedio se percibe una satisfacción del 63%

c) Análisis comparativo de resultados

GRÁFICO N° 63

COMPARACIÓN DE RESULTADOS FICHA N° 06



Como podemos observar la satisfacción del personal con la herramienta tecnológica anterior a la implantación era del 12%, sin embargo; la satisfacción percibida posterior a la implantación fue de 63% logrando un incremento significativo del 51%.

**CAPÍTULO VII:
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

7.1. Conclusiones

- La gestión llevada a cabo mediante la guía del PMBOK permitió desarrollar un proyecto de calidad y exitoso, debido a sus parámetros de calidad y control
- Hacer las actividades propuestas por el PMBOK, logró que el proyecto se desarrolle adecuadamente durante todo el proceso que duro.
- La metodología Scrum fue de vital importancia para el desarrollo exitoso de la adaptación del sistema así como también para el análisis de los requerimientos que se obtuvieron.
- La metodología Scrum fue la más indicada para la realización de este proyecto debido a que permitió tener un contacto frecuente con el personal que brindaba los requerimientos de tal forma que se obtuvieron detalles específicos de las funciones que se requerían para el sistema.
- El sistema iBizi es un sistema de paga, pero es la mejor opción que se encontró y la inversión por la adquisición del producto es factible debido a los cálculos de retorno de inversión y cálculos de costo beneficios que se hicieron
- El sistema iBizi impactó positivamente para la reducción de errores detectados en los registros, ya que se redujo de 2,55 errores en promedio a 0.27 errores en promedio. Logrando una reducción del 2.27
- El sistema iBizi impactó positivamente en el cumplimiento de informes debido a que el sistema proporciona diversos informes de historiales, logrando así un aumento del 41% de cumplimiento de realización de informes, pasando de 59% a 100%.
- El sistema iBizi impactó positivamente en el tiempo de ingreso de huéspedes, ya que redujo el tiempo promedio de 5 minutos con 46 segundos a 40 minutos, logrando si una reducción de 3 minutos con 57 segundos.
- El sistema iBizi impactó positivamente en el tiempo de registro de comprobante, ya que redujo el tiempo promedio de 5 minutos con 44 segundos a 39 minutos, logrando si una reducción de 3 minutos con 57 segundos.

7.2. Recomendaciones

- Se recomienda que posterior a la entrega del informe de cierre de proyecto se continúe utilizando el direccionamiento establecido en este proyecto para la adecuada gestión del sistema informático
- Se recomienda al Gerente General que se realice constantes supervisiones sobre el manejo del sistema, la operatividad y disponibilidad del sistema, de tal manera que se pueda medir su operatividad.
- Se recomienda establecer la adquisición del producto mediante un pago mensual, debido a que este representa un gran impacto en la productividad y eficiencia.
- El personal para el usuario debe ser responsable debido a que cuenta con funciones muy importantes y delicadas, de tal forma que se recomienda capacitar adecuadamente a los encargados de su utilización
- Se recomienda que se designe un personal encargado de la capacitación a los demás empleados para su manejo eficiente.
- Se recomienda al personal que manejará el sistema iBizi que recurra al manual facilitado por el equipo desarrollador de este proyecto, dentro de ese manual se podrá encontrar diversas ayudas que servirán para poder despejar cualquier duda que se tenga.
- Se recomienda que el gerente de la empresa hotelera realice evaluaciones sobre su desempeño con el sistema iBizi para verificar el buen uso de este.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

A. Términos del proyecto de investigación

- **Recepción:** Se denomina recepción al espacio situado a la entrada del hotel, donde los recién llegados deben registrarse. Por lo general, en la recepción hay un escritorio o mostrador, una computadora (ordenador) y otros elementos que permiten la administración del lugar. La persona que trabaja en la recepción es conocida como recepcionista.
- **Alojamiento:** La palabra alojamiento refleja la acción de alojar u hospedar. Esta palabra es comúnmente usada para referirse al sitio donde los individuos se alojan o pernoctan, por lo general, durante un viaje. Las posadas y los hoteles son un claro ejemplo de alojamientos. Tanto las posadas como los hoteles, son empresas dedicadas a ofrecer servicios de alojamiento a todo aquel que por distintas circunstancias deba pasar la noche en un sitio lejos de su casa.
- **Mantenimiento:** Se denomina mantenimiento al procedimiento mediante el cual un determinado bien recibe tratamientos a efectos de que el paso del tiempo, el uso o el cambio de circunstancias exteriores no lo afecte.
- **Comprobante de Pago:** Es un documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios. El comprobante de pago es un documento formal que avala una relación comercial o de transferencia en cuanto a bienes y servicios se refiere.
- **Reservación:** Acto de apartar un lugar en un medio de transporte, en un hotel, en un restaurante, para un espectáculo, etc: con anticipación
- **Cualitativo:** Lo cualitativo es aquello que está relacionado con la cualidad o con la calidad de algo, es decir, con el modo de ser o con las propiedades de un objeto, un individuo, una entidad o un estado.
- **Concurrente:** El adjetivo concurrente se utiliza para calificar a aquel o aquello que concurre: que se junta o coincide con otro u otros en el mismo sitio y/o momento. Concurrir también puede referirse a la contribución de una cierta cantidad para un fin.
- **Gestión:** El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno

empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio.

- **Proliferación:** Es un término de cantidad utilizado para expresar el aumento cuantitativo de un elemento determinado.
- **Estabilidad:** La noción de estabilidad es aquella que hace referencia a la permanencia de las características de un elemento o de una situación a través del tiempo, de su condición de estable o constante.
- **Mercadería:** Este término se refiere a cualquier bien, objeto o elemento en que se vende, trata, comercializa o negocia, que se hace objeto o también cualquier bien económico que se destina a esta actividad de tipo comercial.
- **Logística:** Es el conjunto de los medios y métodos que permiten llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio.
- **Satisfacción:** La palabra satisfacción designa lo que ha sido realizado de modo acabado, cumpliendo las expectativas, órdenes o deseos, de tal modo que habiendo hecho lo suficiente se siente la gratificación o el agrado de llegar a un buen resultado, que no necesita de un mayor aporte.
- **Checklist:** Los listados de control, listados de chequeo, checklist u hojas de verificación, siendo formatos generados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de un listado de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de manera sistemática. Se utilizan para hacer comprobaciones sistemáticas de actividades o productos asegurándose de que el trabajador o inspector no se olvida de nada importante.
- **Check out:** Es una palabra que viene del inglés, es un vocablo que usualmente se usa en el ámbito hotelero para aludir al proceso por el cual, una persona en particular, luego de haber estado hospedada en un hotel, al momento de retirarse de este, deber dirigirse al mostrador o recepción del establecimiento o recinto para cancelar todas y cada una de las deudas o cuentas pendientes y hacer la entrega de las llaves de la habitación reservada anteriormente; específicamente se le adjudica la palabra check out al proceso de “hacer la salida de una habitación o huésped”.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

- Congreso de la Republica. **Ley general de turismo – Ley N° 29408.**
- Rosales Vargas, José. **El reto en Ica: falta de agua, inseguridad y corrupción.** En: <http://elcomercio.pe/peru/ica/reto-ica-falta-agua-inseguridad-corrupcion-358565>. 2014.
- Portal de turismo. **Más de 6 millones de turistas visitaron las regiones del centro del país en el 2017,** 2018 En: <http://www.portaldeturismo.pe/index.php/noticia/mas-de-6-millones-de-turistas-visitaron-las-regiones-del-centro-del-pais-en-2017>.
- Mestres Soler. **Técnicas de gestión y dirección hotelera.** 1999, ediciones gestión 2000, 2da edición. Barcelona. pp 1
- Musa alhasan. **La determinación de los precios de alojamiento en la industria hotelera.** 1993. Estudios Turísticos. Instituto de Estudios Turísticos de política turística, pp 49
- Mestres Soler. **Técnicas de gestión y dirección hotelera.** 1999, ediciones gestión 2000, 2da edición. Barcelona. pp 14
- Musa Alhasan, S.M. y Sanchis Palacio, J.R. (1993), ob.cit., p. 50 Aguayo Moral **Un modelo para la segmentación de la información contable en las empresas hoteleras.** 1997. Tesis doctoral Universidad de las palmas de gran canaria
- Figueroa Palomo. **Economía para la gestión de las empresas turísticas (organización y financiación)** 1995 pp. 264- 265
- Musa alhasan, Sanchis Palacio. **La determinación de los precios de alojamiento en la industria hotelera.** Estudios Turísticos. N° 117 pp 49-60
- Albert Blasco Peris. **Gestión de alojamientos.** 2002. Universidad oberta de Cataluña
- Líder consulting **¿Qué es un ERP?** LIDER Integrated echnology Consulting S.A.
- Anton Zandhuis, Paul Snijders. **El compañero de bolsillo de la guía del PMBOK** 2014 Editorial Van Haren. pp 15.
- Laura Ameijide Garcia. **Gestión de proyectos según el PMI.** 2016 Universiat Oberta de Catalunya
- Luis Felipe Sanches, Leonardo Solarte. **El cuerpo de conocimientos del Project Management Institute-Pmbok® Guide, y las especificidades de la gestión de proyectos.** 2010 Revista innovar.
- Lluís Cuatrecasas Arbós. **Organización de la producción y dirección de operaciones: Sistemas actuales.** Editorial Díaz de Santos. México. 2012.
- Lluís Cuatrecasas Arbós. **Organización de la producción y dirección de operaciones: Sistemas actuales.** Editorial Díaz de Santos. México. 2012.
- Project Management Institute Inc. **Guía De Los Fundamentos Para La Dirección De Proyectos. 5ta edición** 2014.
- Iglesias Sanzo, Mónica. **Cambios introducidos en el PMBOK 5ª Edición.** bpmsat. En: <http://www.bpmsat.com/cambios-introducidos-en-el-pmbok-5a-edicion/>. 7 de octubre de 2013.
- Palacio, Juan. **Gestión de proyectos Scrum Manager.** España. 2014. 4 pp

- Alaimo, Diego Martin. **Proyectos ágiles con scrum**. 2013. Argentina Buenos Aires pp 28
- Palacio, Juan. **Gestión de proyectos Scrum Manager**. 2014.
- Álvarez G., Alonso y Otros. **Métodos Ágiles y Scrum**. Edit. Anaya Multimedia. 2012. 57 pp.
- Adri Salazar. **Procesos de SCRUM** Prozess group
- Schwaber, Ken. **La guía de Scrum**. Estados Unidos. 2013.
- Módulos de iBizi En: <https://ibizi.net/programa-gestion-hoteles-pms-la-nube/>
- IBizi. **Presupuesto iBizi Gestión Hotelera**. En: <https://ibizi.net/precio-del-programa-gestion-reservas/>
- Dennis Chevez de Paz. **Conceptos y técnicas de recolección de datos en la investigación jurídica social**.
- Cerca H. **Los elementos de la investigación**. 1991 Universidad Nacional Abierta. Bogotá
- Yolanda Gallardo de Parada. **Recolección de la información**. 1999 3era edición. Editorial ICFES. Santa Fe de Bogotá D.C. pp 68
- Fernández Núñez, Lissette. **¿Cuáles son las técnicas de recogida de información?** 2005. Butlleti LaRecerca
- Dirección de la cultura física y el deporte. **Técnicas e instrumentos**. ITSON: Educar para trascender
- Universidad de las Américas. **Procedimientos y Técnicas de Evaluación cualitativa** Santiago de Chile

FORMATOS DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO

FORMATO 1:			
ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	02/01/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 1
NOMBRE DEL PROYECTO			
<p>GESTIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO MEDIANTE LA PLATAFORMA WEB PMS IBIZI EN LA EMPRESA HOTELERA VEGA'S E.I.R.L. DE ICA</p>			
DEFINICIÓN DEL PRODUCTO DEL PROYECTO			
<p>El proyecto tendrá como producto final la implantación del sistema de gestión hotelera iBizi la cual mediante la ayuda de la metodología Scrum, se procederá a realizar las actividades adecuadas para que dicha implantación se lleve a cabo de manera eficiente. Y pueda de esta manera permitir una optimización en el proceso de alojamiento.</p>			
DEFINICIÓN DE REQUERIMIENTOS DEL PROYECTO			
<p>Se estableció en este punto los requerimientos que fueron solicitados por el Sr Miranda Jesús, estos para su mejor entendimiento se dividirán en 2 secciones:</p> <p>Requerimiento de la empresa hotelera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con un sistema que contribuya a la gestión del proceso de alojamiento • El sistema debe contar con un adecuado registro de reservas. • Se debe lograr un control sobre el historial de huéspedes • Se debe contar con un seguimiento de las reservas realizadas • EL sistema debe reducir los tiempos de registros • Se debe contar con informes necesarios para tener un seguimiento óptimo del procedo de alojamiento. <p>Requerimientos del presente proyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la productividad del personal • Mejorar la satisfacción de los huéspedes • Aumentar las habilidades en el manejo de sistemas informáticos 			

- Permitir un control eficiente del cronograma
- Establecer un presupuesto

OBJETIVOS DEL PROYECTO

<i>Concepto</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Criterio de éxito</i>
1. Alcance	El objetivo del proyecto tiene un alcance, el cual es que el producto resultante pueda optimizar las actividades comprendidas en el proceso de alojamiento desde la solicitud de reserva de habitaciones su posterior ingreso y hasta el retiro del huésped, complementando con ello funciones como la de reportes e historial de registros.	Los alcances deben permitir lograr satisfacer las necesidades del personal, y lograr un mejoramiento.
2. Tiempo	El objetivo en cuanto al tiempo es la reducción del tiempo que toma la realización de las diversas actividades que se realizan en el proceso de alojamiento como: reserva, entrada, salida, facturación, etc.	Las actividades deben desarrollarse dentro del tiempo estimado y no excederse de este
3. Costo	El objetivo del costo es que se pueda reducir los costos de materiales de oficina como las hojas, fichas, comprobantes, etc.	El presupuesto deberá de ser suficiente para el desarrollo del proyecto.

FINALIDAD DEL PROYECTO

La finalidad de este proyecto es contar con un eficiente control y óptima gestión de las actividades que se realizan en el proceso de alojamiento, de tal forma que se disminuya los tiempos requeridos para cada realización de las actividades.

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Justificación Cualitativa

Mejorar la satisfacción percibida por los huéspedes

Añadir valor agregado al proceso de alojamiento.

Reducir los tiempos requeridos para los registros.

CRONOGRAMA DE HITOS DE PROYECTO

<i>Hito o Evento Significativo</i>	<i>Fecha Programada</i>
Acta de constitución / contrato	2018
Entregables	2018
EDT	2018
Cronograma	2018
Presupuesto	2018
Plan de acción	2018
Definición de los RR.HH.	2018
Identificación del equipo scrum	2018
Análisis del negocio	2018
Lista de requerimientos	2018
Lista de pendientes priorizada	2018
Entregables del Sprint	2018
Informe de pruebas y validación	2018
Informe de Cierre	2018

INVOLUCRADOS QUE INTERVIENEN EN EL PROYECTO

<i>INVOLUCRADOS</i>	<i>Rol que Desempeña</i>
Gerente de la empresa hotelera	Es la persona con mayor interés del éxito del proyecto, es la encargada de ser el inversionista, el encargado de controlar constantemente el avance del proyecto
Gerente del Proyecto	Es la persona encargada de lograr el éxito del proyecto, es el encargado de direccionar

	el desarrollo del proyecto e informar sobre los avances constantes al gerente de la empresa hotelera		
PRINCIPALES AMENAZAS DEL PROYECTO			
Lista de amenazas del equipo del proyecto:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Corte del presupuesto asignado para el proyecto ✓ Solicitud de nuevos requerimientos ✓ Exceso del tiempo asignado para culminar actividades ✓ Exceso del costo asignado para culminar actividades ✓ Exceso de personal asignado para culminar actividades. ✓ Nuevas leyes que impiden el avance del proyecto ✓ Nueva gerencia que no contempla el avance del proyecto. 			
Lista de amenazas en la organización:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal con ineficiente manejo de sistemas informáticos. ✓ Personal afronta con resistencia el cambio ✓ Carencia de tiempo por parte del personal para colaborar con las actividades programadas 			
PRINCIPALES OPORTUNIDADES DEL PROYECTO			
➤ Riesgos Organizacionales			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de capacidad necesaria en el personal para la ejecución del proyecto. 			
PRESUPUESTO PRELIMINAR DEL PROYECTO			
Concepto		Monto S/.	
Instrumentos y materiales		700	
Equipo de proyecto		3000	
servicios		800	
reserva		1500	
TOTAL PRESUPUESTO		6 000	
PRESUPUESTO PRELIMINAR DEL PROYECTO			
Nombre	Empresa	Cargo	Fecha
De la Cruz García Pedro Jefe	Hotel Vega's	Gerente	2018

FORMATO 2:			
PRESENTACIÓN DE LANZAMIENTO DEL PROYECTO (KICKOFF)			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	02/01/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 2
NOMBRE DEL PROYECTO			
GESTIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO MEDIANTE LA PLATAFORMA WEB PMS IBIZI EN LA EMPRESA HOTELERA VEGA'S E.I.R.L. DE ICA			
Contenido de la presentación kick off	Realizado a satisfacción (si /no)	Observaciones	
Objetivo de la presentación definido.	Sí		
Contenido de la presentación	Sí		
Definición del proyecto	Sí		
Definición del producto del proyecto	Sí		
Principales stakeholders del proyecto	Sí		
Necesidades del negocio a satisfacer.	Sí		
Finalidad del proyecto	Sí		
Exclusiones conocidas del proyecto	Sí		
Principales supuestos del proyecto.	Sí		
Principales restricciones del proyecto.	Sí		
Línea base del alcance	Sí		
Línea base del tiempo (cronograma de hitos, tiempo neto estimado).	Sí		
Línea base del costo (presupuesto total, por fases, reserva de contingencia).	Sí		
Objetivos de calidad	Sí		
Organigrama del proyecto.	Sí		
Principales riesgos del proyecto y respuestas planificadas.	Sí		

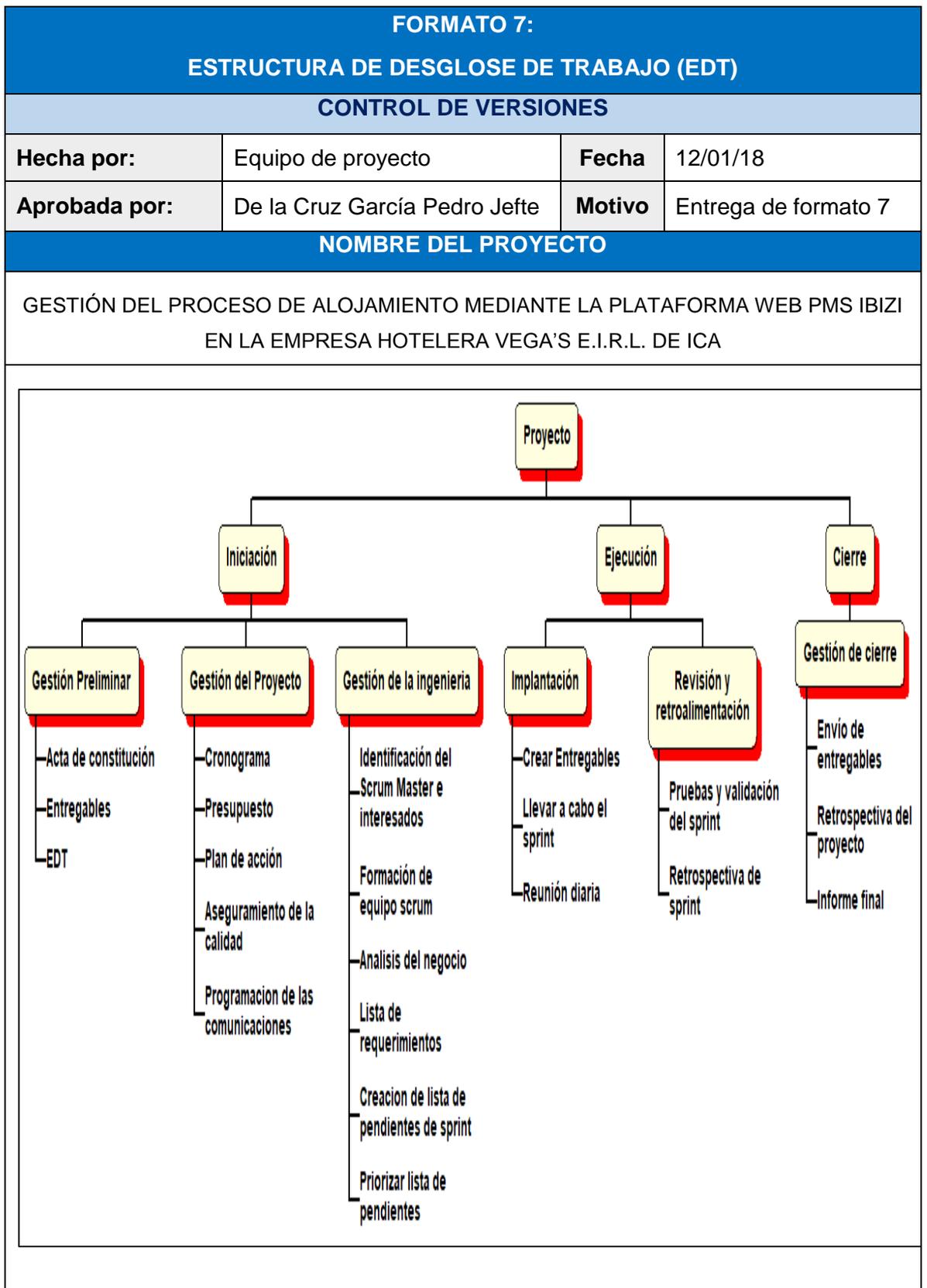
FORMATO 3: IDENTIFICACIÓN DE LOS INTERESADOS			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	02/01/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 3
NOMBRE DEL PROYECTO			
GESTIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO MEDIANTE LA PLATAFORMA WEB PMS IBIZI EN LA EMPRESA HOTELERA VEGA'S E.I.R.L. DE ICA			
ROL GENERAL		STAKEHOLDERS	
Sponsor		Sr. Miranda Cusi Jesús	
Equipo de proyecto		De la Cruz García Pedro Jefe	
Gerente de proyecto		De la Cruz García Pedro Jefe	
Usuarios		Personal de Recepción	
clientes		Huéspedes	
CLASIFICACION DE LOS STAKEHOLDERS			
		PODER DEL PROYECTO	
		BAJO	ALTO
INFLUENCIA SOBRE EL PROYECTO	ALTA	GERENTE DE PROYECTO	GERENTE
	BAJO	PERSONAL DE RECEPCIÓN	GERENTE

FORMATO 4: PLAN DE GESTIÓN DEL PROYECTO			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	02/01/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 4
NOMBRE DEL PROYECTO			
GESTIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO MEDIANTE LA PLATAFORMA WEB PMS IBIZI EN LA EMPRESA HOTELERA VEGA'S E.I.R.L. DE ICA			
CICLO DE VIDA DEL PROYECTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Inicio.- Esta fase contiene aquellos entregables preliminares del proyecto que permitirán establecer la base inicial de este, así mismo se desarrollará los análisis respectivos para llevar a cabo el desarrollo. • Ejecución.- Esta fase contiene los entregables de adaptación realizados así mismo, se realizan todas y cada una de las actividades de implantación • Cierre.- En esta fase se realizará las entregas de los informes finales así mismo se da la última reunión en la que se presenta el informe de cierre 			
LINEA BASE Y PLANES SUBSIDIARIOS			
<i>Línea Base</i>		<i>Planes Subsidiarios</i>	
<i>Documento</i>	<i>Adjunto (Si/No)</i>	<i>Tipo de Plan</i>	<i>Adjunto (Si/No)</i>
Línea Base del Alcance	Sí	Plan de Gestión de Alcance	Sí
		Plan de Gestión de Requisitos	Sí
		Plan de Gestión de Schedule	No
Línea Base del Tiempo	Sí	Plan de Gestión de Costos	Sí
		Plan de Gestión de Calidad	Sí
		Plan de Mejora de Procesos	No
Línea Base del Costo	Sí	Plan de Recursos Humanos	No
		Plan de Gestión de Comunicación	Sí
		Plan de Gestión de Riesgos	Sí
		Plan de Gestión de Adquisiciones	Sí

FORMATO 5:			
PLAN DE GESTIÓN DE ALCANCE			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	02/01/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 5
NOMBRE DEL PROYECTO			
GESTIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO MEDIANTE LA PLATAFORMA WEB PMS IBIZI EN LA EMPRESA HOTELERA VEGA'S E.I.R.L. DE ICA			
PROCESO DE DEFINICIÓN DE ALCANCE			
El alcance del proyecto se dará a conocer mediante una reunión entre el gerente del proyecto y el Gerente de la Empresa Hotelera Vega's			
PROCESO PARA ELABORACIÓN DE EDT			
Para la elaboración del EDT se estableció los siguientes procesos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Se llegó a identificar y desarrollar 3 fases en el proyecto. • Se procede a realizar la definición de cada una de las actividades que comprenden las 3 fases para su mejor comprensión 			
PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DEL DICCIONARIO EDT			
El proyecto presentará un EDT el cual tiene que ser desarrollado revisado evaluado y aprobado , y gracias al EDT es que se podrá elaborar el diccionario EDT su elaboración consiste en :			
<ul style="list-style-type: none"> • Se establece los paquetes de trabajo • Se determina la finalidad de cada paquete de trabajo • Se procede a describir cada paquete de trabajo y su contenido • Se establece el responsable o responsables del cumplimiento de las tareas designadas dentro de cada paquete • Se estima el tiempo de duración de cada paquete de trabajo 			
PROCESO PARA EL CONTROL DE ALCANCE			
Para el control del alcance se llevará de la siguiente manera :			
<ul style="list-style-type: none"> • El gerente de la empresa hotelera será la persona encargada de validar que cada uno de los entregables se ha desarrollado correctamente 			

FORMATO 6: REQUERIMIENTOS			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	26/02/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 6
NOMBRE DEL PROYECTO			
GESTIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO MEDIANTE LA PLATAFORMA WEB PMS IBIZI EN LA EMPRESA HOTELERA VEGA'S E.I.R.L. DE ICA			
REQUISITOS FUNCIONALES			
STAKEHOLDERS	PRIORIDAD	DESCRIPCION	
RECEPCIONISTA	Normal	El sistema informático deberá permitir ingresar mediante un usuario y contraseña previamente asignado.	
	Normal	Los usuarios deben tener privilegios dependiendo sus funciones	
	Muy Urgente	El sistema debe permitir controlar las reservas de los huéspedes	
	Normal	El sistema debe ofrecer módulo de reservas online	
	Muy Urgente	El sistema debe permitir gestionar las entradas (check-in) de huéspedes	
	Muy Urgente	El sistema debe permitir saber las entradas realizadas en el día, o un rango de días específico.	
	Urgente	El sistema debe permitir gestionar la información de las habitaciones y tipo de habitaciones	
	Urgente	El sistema debe permitir gestionar los servicios que ofrece el hotel	
	Muy Urgente	El sistema debe permitir controlar el calendario de ocupación de las habitaciones por reserva sin confirmar, reserva confirmada, check-in, check-out.	
	Urgente	El sistema debe gestionar los clientes / huéspedes.	
	Urgente	El sistema debe permitir gestionar los tipos de clientes como (persona, empresas, agencias)	
	Urgente	El sistema debe permitir gestionar las tarifas de las habitaciones	
	Muy Urgente	El sistema debe poder permitir gestionar las salidas (check-out) de huéspedes	
	Muy Urgente	El sistema debe permitir saber las salidas realizadas en el día, o un rango de días específico.	
	Muy Urgente	El sistema debe permitir saber las reservas canceladas	
	Muy Urgente	El sistema debe permitir gestionar el cobro y facturación del huésped.	
Urgente	El sistema debe permitir mostrar estadísticas sobre las operaciones realizadas		
Urgente	El sistema debe permitir gestionar un historial de huéspedes con filtro por fecha		

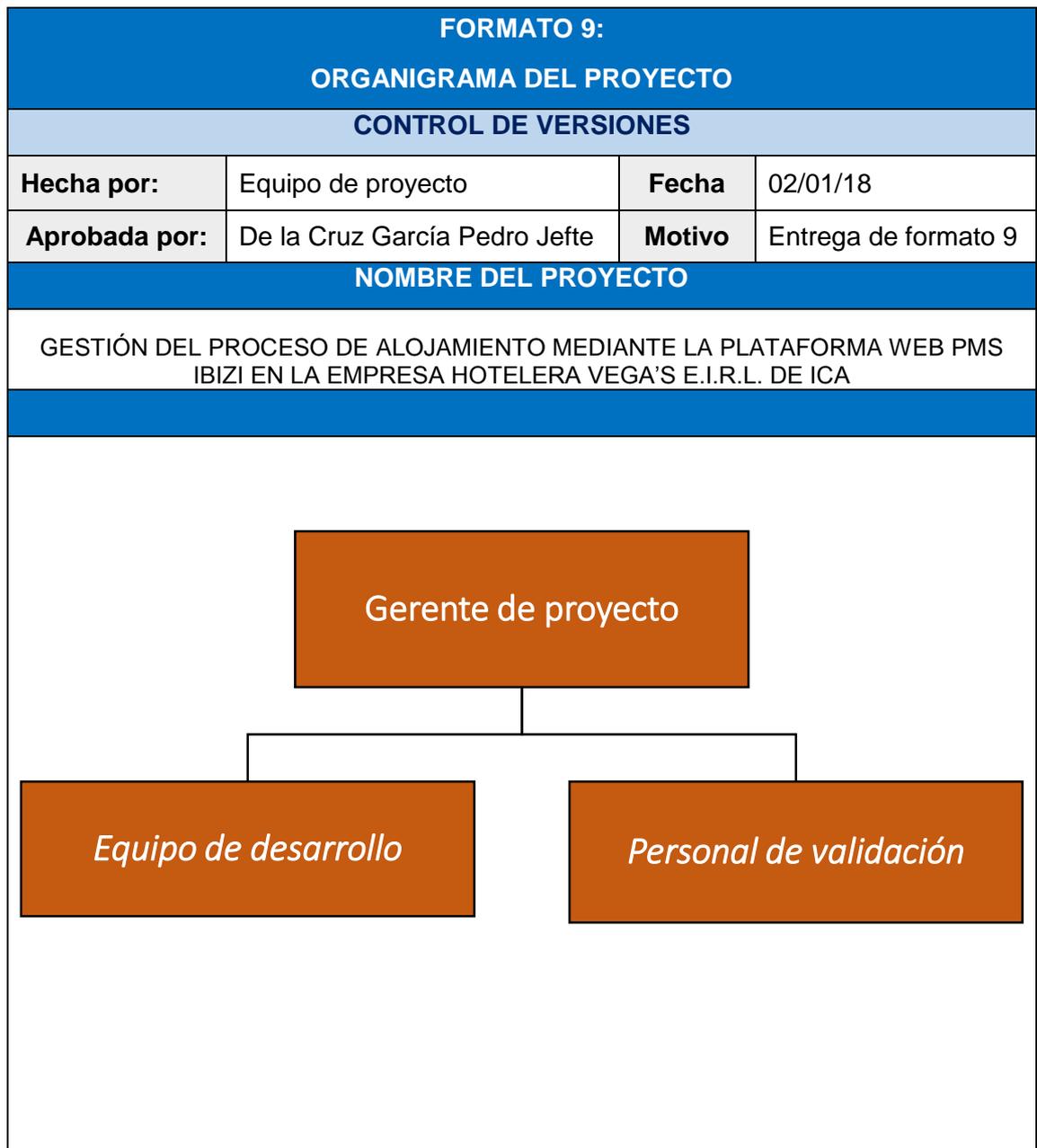
REQUISITOS DE CALIDAD		
STAKEHOLDERS	PRIORIDAD	DESCRIPCION
GERENTE DEL PROYECTO	MUY URGENTE	Optimizar el proceso de alojamiento del área de recepción para la satisfacción del huésped y mejorar el servicio de atención
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN		
CONCEPTOS	CRITERIOS DE ACEPTACION	
Técnicos	Que el sistema que se encuentre 100% operativo	
Calidad	Que no presente ningún error y cumpla con toda calidad	
Administrativos	Que todos los entregables estén adecuadamente realizados	
Comerciales	Cumplir con todos los puntos establecidos en el acta de constitución	
APROBACIONES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
De la Cruz García Pedro Jefe	Gerente de proyecto	



FORMATO 8:			
DICCIONARIO DE LA ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	12/01/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 8
NOMBRE DEL PROYECTO			
GESTIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO MEDIANTE LA PLATAFORMA WEB PMS IBIZI EN LA EMPRESA HOTELERA VEGA'S E.I.R.L. DE ICA			
ESPECIFICACION DE PAQUETES DE TRABAJO DEL EDT			
1.0 Iniciación	Gestión Preliminar	Acta de constitución	En esta actividad se realizará la elaboración del acta de constitución que se llevará a cabo para dar inicio al proyecto.
		Entregables	En esta actividad se elabora los entregables que comprenderá el proyecto
		EDT	Se realiza la elaboración del esquema de desglose de trabajo con el fin de simplificar la realización de las actividades.
	Gestión del proyecto	Cronograma	Se procede a analizar las actividades comprendidas en el EDT y se procede a asignar adecuadamente el tiempo que requerirá cada actividad
		Presupuesto	Se procede a realizar la estimación de cada una de las actividades comprendiendo el tiempo de duración y los recursos utilizados, para el desarrollo del presupuesto del proyecto.
		Plan de acción	En esta actividad se realizará el análisis del entorno para determinar los posibles riesgos que puedan suscitarse durante la ejecución del proyecto, posterior se procede a realizar la

			calificación de ellos y elaborar un plan de acción
		Aseguramiento de la calidad	Se procede realizar las especificaciones para poder medir la calidad del proyecto, de esta manera poder llevar un seguimiento del proyecto
		Programación de las comunicaciones	Se procede a establecer los medios y flujos de comunicación por donde se comunicarán el gerente del proyecto con el gerente general, y de igual forma los miembros del equipo de desarrollo
	Gestión de la ingeniería	Identificación del Scrum Master e interesados	Se realiza el análisis y asignación de los roles del scrum que desempeñarán los interesados del proyecto
		Formación del Equipo Scrum	Se procede a asignar tanto los roles como las actividades que desarrollarán cada uno de los miembros del equipo de desarrollo
		Análisis del Negocio	Se procede a realizar el análisis de las operaciones que realiza la empresa así como su respectivo modelamiento de las operaciones que realiza.
2.0 Ejecución		Lista de requerimientos	Se realizará la recolección de los requerimientos por parte del personal encargado del proceso de alojamiento, así mismo el análisis de estos.
		Creación de lista de pendientes de sprint	Se procede a realizar la creación de la lista de pendientes de sprint por medio del análisis de los requerimientos obtenidos
		Priorizar lista de pendientes	Se procede a priorizar la lista de pendientes para poder de esta manera saber su importancia.
	Implantación	Crear Entregables	Se procede a realizar el agrupamiento de la lista de pendientes para

			establecer las adecuaciones que se realizarán.
		Llevar a cabo el sprint	Se procede a realizar las adaptaciones establecidas en los entregables, las adaptaciones serán llevadas a cabo por el personal de desarrollo.
	Revisión y Retroalimentación	Reunión diaria	Se realiza reuniones diarias durante la ejecución de los sprint de adaptación, para saber si ocurrió algún incidente o evento.
		Pruebas y validación del sprint	se procede a realizar las pruebas y validaciones posterior a cada adaptación
		Retrospectiva de sprint	Se procede mediante una reunión comentar todos los consejos que deberían tomarse en cuenta para la siguiente adaptación
3.0 Cierre	Gestión de cierre	Envío de entregables	Se va a documentar los entregables del proyecto y enviárselo a la gerencia para su verificación
		Retrospectiva del proyecto	Se procede, mediante una reunión comunicar todos los eventos ocurridos durante el proyecto para tener un pleno conocimiento de lo sucedido y tomarlo como experiencia para otro proyecto.
		Informe final	Se detalla los aspectos comprendidos en el proyecto, esto es elaborado por el gerente del proyecto para su envío posterior al gerente de la empresa hotelera.



FORMATO 10:			
ENTREGABLES DEL PROYECTO			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	05/01/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 10
ENTREGABLES		DESCRIPCION	
Acta de Constitución / contrato		Es el documento formal que dará inicio al desarrollo del proyecto y contiene todos los aspectos necesarios para comprender lo que abarcará el proyecto	
La EDT		La EDT será el documento en el cual se pueda visualizar las fases que contendrá y las actividades que se realizarán en cada una de ellas.	
El diccionario EDT		Este documento es un agregado al documento de la EDT, ya que definirá cada una de las actividades que lo conforman.	
Cronograma		Este documento tendrá el tiempo asignado para cada una de las fases, actividades, así como la duración total del proyecto.	
Presupuesto		Es el documento que tendrá todos los costos, dividido o segmentado por cada una de las actividades contempladas en el proyecto	
Plan de acción		Es el documento que tendrá como objetivo permitir contemplar las acciones a realizar ocurrido algún suceso imprevisto que ponga en riesgo la continuidad del proyecto.	
Requerimientos		Es el documento donde se establecerá los requerimientos que serán solicitados por la empresa para el producto propuesto, y que deben ser clasificados por prioridad.	
Informe de Sprints		Este documento contendrá todos los aspectos realizados durante la ejecución de los sprints. Adaptaciones realizadas, inconvenientes ocurridos, etc.	
Manual de usuario		Este documento tendrá una serie de pasos que se deben seguir para poder manejar el sistema de manera adecuada. Así mismo permitirá servir de consulta ante cualquier duda sobre el manejo del sistema propuesto.	
Informe de cierre		Este informe tendrá como finalidad mencionar todos los aspectos finales del proyecto, explicando todo lo ejecutado y acontecido en el proyecto	

FORMATO 11:			
HITOS DEL PROYECTO			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	23/01/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 11
ID	NOMBRE	DESCRIPCION	
H1	Acta de constitución / contrato	Documento que da inicio al proyecto	
H2	Entregables	Documento que contiene los entregables designados	
H3	EDT	Documento que contiene la estructura de desglose de trabajo para visualizar las actividades del proyecto	
H4	Cronograma	Documento que tiene la estimación del tiempo de duración de las actividades	
H5	Presupuesto	Documento que contiene la estimación económica por cada una de las actividades y del proyecto en general	
H6	Plan de acción	Documento que contiene las acciones a realizar ante algún riesgo que acontece	
H7	Definición de los RR.HH.	Documento que contiene los roles y responsabilidades de cada uno de los miembros	
H8	Identificación del equipo scrum	Documento que contiene la identificación del equipo scrum	
H9	Análisis del negocio	Documento que contiene el modelamiento de los procesos realizados en el negocio	
H10	Lista de requerimientos	Documento que contiene los requerimientos obtenidos por parte del personal encargado de la recepción	
H11	Lista de pendientes priorizada	Documento que contiene los requerimientos y su análisis de priorización	
H12	Entregables del Sprint	Documento que contiene las acciones de adaptación realizadas en los sprint	
H13	Informe de pruebas y validación	Documento que contiene los informes de pruebas y validaciones realizadas	
H14	Informe final	Documento que contiene el informe final del desarrollo del proyecto	

FORMATO 12:			
CUADRO DE RESPONSABILIDADES DE LAS TAREAS			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	23/01/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 12
NOMBRE DEL ROL			
GERENTE DE LA EMPRESA			
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Validación y aprobar del acta de constitución/ contrato ➤ Validación y aprobar el Cronograma ➤ Validación y aprobar el Presupuesto ➤ Validación y aprobar el Informe de Cierre 		
Supervisar a:	Gerente de proyecto		
NOMBRE DEL ROL			
GERENTE DEL PROYECTO			
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollar el acta de constitución / contrato ➤ Desarrollar el cronograma ➤ Desarrollar el EDT ➤ Desarrollar el presupuesto ➤ Desarrollar el informe final de cierre 		
Responder a:	Gerente de la empresa		

FORMATO 13:				
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES				
CONTROL DE VERSIONES				
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	23/01/18	
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 13	
NOMBRE DEL PROYECTO				
GESTIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO MEDIANTE LA PLATAFORMA WEB PMS IBIZI EN LA EMPRESA HOTELERA VEGA'S E.I.R.L. DE ICA				
CRONOGRAMA				
Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras
▾ Proyecto	70 días	lun 01/01/18	vie 06/04/18	
▾ 1. Iniciación	46 días	lun 01/01/18	lun 05/03/18	
▾ 1.1 Gestión Preliminar	10 días	lun 01/01/18	vie 12/01/18	
Acta de constitución:	2 días	lun 01/01/18	mar 02/01/18	
Entregables:	3 días	mié 03/01/18	vie 05/01/18	4
EDT	5 días	lun 08/01/18	vie 12/01/18	5
▾ 1.2 Gestión del proyecto	21 días	lun 15/01/18	lun 12/02/18	3
Cronograma	7 días	lun 15/01/18	mar 23/01/18	6
Presupuesto	5 días	mié 24/01/18	mar 30/01/18	8
Plan de acción	3 días	mié 31/01/18	vie 02/02/18	9
Aseguramiento de la calidad	3 días	lun 05/02/18	mié 07/02/18	10
Programación de las comunicaciones	3 días	jue 08/02/18	lun 12/02/18	11
▾ 1.3 Gestión de la ingeniería	15 días	mar 13/02/18	lun 05/03/18	7
Identificación del Scrum Master e interesados	2 días	mar 13/02/18	mié 14/02/18	12
Formación de equipo scrum	2 días	jue 15/02/18	vie 16/02/18	14
Análisis del negocio	4 días	lun 19/02/18	jue 22/02/18	15
Lista de requerimientos	2 días	vie 23/02/18	lun 26/02/18	16
Creacion de lista de pendientes de sprint	3 días	mar 27/02/18	jue 01/03/18	17
Priorizar Lista de pendientes	2 días	vie 02/03/18	lun 05/03/18	18
▾ 2. Ejecución	18 días	mar 06/03/18	jue 29/03/18	2
▾ 2.1. Implantación	16 días	mar 06/03/18	mar 27/03/18	13
Crear Entregables	2 días	mar 06/03/18	mié 07/03/18	19
Llevar a cabo el sprint	14 días	jue 08/03/18	mar 27/03/18	22
Reunión diaria	14 días	jue 08/03/18	mar 27/03/18	22
▾ 2.2. Revisión y retroalimentación	2 días	mié 28/03/18	jue 29/03/18	21
Pruebas y validación del sprint	2 días	mié 28/03/18	jue 29/03/18	24
Retrospectiva de sprint	2 días	mié 28/03/18	jue 29/03/18	24
▾ 3. Cierre	6 días	vie 30/03/18	vie 06/04/18	20
▾ 3.1 Gestión de cierre	6 días	vie 30/03/18	vie 06/04/18	25
Envío de entregables	2 días	vie 30/03/18	lun 02/04/18	27
Retrospectiva del proyecto	2 días	mar 03/04/18	mié 04/04/18	30
Informe final	2 días	jue 05/04/18	vie 06/04/18	31

FORMATO 14: LÍNEA DE BASE				
CONTROL DE VERSIONES				
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	07/02/18	
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 14	
LÍNEA BASE DE CALIDAD				
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE	OBJETIVO DE CALIDAD	MÉTRICA A USAR	FRECUENCIA Y MOMENTO DE MEDICIÓN	FRECUENCIA Y MOMENTO DE REPORTE
Performance del Proyecto	SPI=1	SPI=Índice de Desempeño de Cronograma	- al finalizar cada actividad	- Frecuencia semanal
Performance del Proyecto	CPI=1	CPI=Índice de Desempeño del Costo	- al finalizar cada actividad	- Frecuencia semanal

FORMATO 15:			
IDENTIFICACION DE RECURSOS			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	07/02/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 15
RECURSO		DESCRIPCION	
PERSONAL DE RECEPCIÓN DE LA EMPRESA HOTELERA VEGA'S	Capacitaciones	Se realizarán capacitaciones para mejorar el manejo de herramientas informáticas y su correcta utilización	
	Evaluación de productividad	Se realizarán evaluaciones constantes de para medir la productividad y el cambio de esto debido al impacto de la implantación	

FORMATO 16: PLAN DE GESTIÓN PARA COSTOS

Hecha Por:	Revisada Por:	Aprobada Por:	Fecha:	Motivo:
Equipo de proyecto	Fernando Cusi Miranda	Fernando Cusi Miranda	07/02/2018	Planificación del Proyecto
DESCRIPCIÓN DEL PLAN:				
Se definen procesos necesarios para que el Proyecto pueda concluirse dentro del presupuesto que fue determinado y aprobado.				
TIPOS DE ESTIMACIÓN DEL PROYECTO:				
Tipo de Estimación:	Modo de Formulación:		Nivel de Precisión:	
Orden de Magnitud:	<u>Análisis de Reserva:</u> Valores que se tienen en cuenta al momento de elaborar el Proyecto, está dentro del cronograma global del mismo. Se calcula haciendo métodos de análisis cuantitativos.		-50% al +100%	
Presupuesto:	Se hará la estimación al detalle de cada actividad (Si están disponibles) o paquetes de trabajo (Si las actividades no están definidas, y luego de estas actividades se irán acumulando en cuentas de control y finalmente una estimación global del Proyecto.		-15% al +25%	
UNIDADES DE MEDIDA:				
Tipo de Recurso:		Unidades de Medida:		
Recurso Personal.		Costo / Hora.		
Recurso Material o Consumible.		Unidades.		
Recurso Máquina o no Consumible.		Unidades.		
UMBRALES DE CONTROL:				
Alcance: Proyecto/Fase/Entregable:		Variación Permitida:	Acción a tomar si la Variación sobre pasa lo permitido:	
Proyecto Completo.		+/- 5% Costo Planificado.	Investigar acción para tomar acciones correctivas.	
MÉTODOS DE MEDICIÓN DE VALOR GANADO:				
Alcance: Proyecto/Fase/Entregable:		Método de Medición:	Modo de Medición:	
Proyecto Completo.		Valor Acumulado – Curva S (Curva que muestra la Línea Base del desempeño esperado del Proyecto).	Reporte del Performance Semanal del Proyecto.	

PROCESOS DE GESTIÓN DE COSTOS:	
Proceso de Gestión de Costo:	Descripción:
Estimación de Costos:	Se estima los costes del proyecto basado al tipo de estimación por presupuesto. Esto se realiza en la planificación del proyecto y es responsabilidad del Gerente del Proyecto y aprobado por el Patrocinador del mismo.
Preparación de Presupuesto de Costos:	Se elabora el presupuesto del proyecto, así como su reserva de contingencia y de gestión. El documento es realizado por el Gerente del Proyecto y aprobado por el Patrocinador del Proyecto.
Control de Costes:	<p>Se evaluará cualquier posible impacto de costo, informando al Patrocinador sus efectos en el Proyecto, en especial, las consecuencias que ocasionan en los objetivos finales del proyecto (Alcance, Tiempo y Costo).</p> <p>El Análisis de impacto debe ser presentado al Patrocinador, que evaluará distintos escenarios posibles, cada uno de los cuales corresponderá a alternativas de intercambio de triple restricción.</p> <p>Toda variación final del +/- 5% del presupuesto será considerado como habitual.</p> <p>Toda variación final fuera del +/- 5% del presupuesto será considerada como causa asignable y deberá ser auditada, se presentará un informe de auditoría, y de ser el caso se generará una lección aprendida.</p>
FORMATOS DE GESTIÓN DE COSTOS:	
Formato de Gestión de Costos:	Descripción:
Plan de Gestión de Costos	Documento que informa la Planificación para la Gestión del Costo del Proyecto.
FORMATO DE GESTIÓN DE COSTOS:	
Formato de Gestión de Costos:	Descripción:
Costeo del Proyecto:	Este documento es el que detalla los costos a nivel de las actividades por cada entregable, según el tipo de recurso que participe.
Presupuesto por Fase y Entregable:	Este documento informa los costos del proyecto, divididos por fases, y cada fase está dividido por los entregables del mismo.

SISTEMA DE CONTROL DE COSTOS 1:

El Gerente del Proyecto emite reportes semanales informando los entregables realizados y el porcentaje de avance. El Gerente del Proyecto se encarga de compactar la información en el Cronograma.

SISTEMA DE CONTROL DE COSTOS 2:

Se actualiza el proyecto según el reporte emitido y se procede a una re planificación del proyecto en el escenario MS Project, de esta forma se actualiza el estado del proyecto.

El Coste del proyecto puede tener una variación de +/- 5% del total que fue planeado, si como resultado de la re – planificación del proyecto estos márgenes son superados, se necesitará emitir una solicitud de cambio., la cual deberá ser revisada y aprobada por el Gerente del Proyecto y el Patrocinador.

SISTEMA DE CONTROL DE CAMBIO DE COSTOS:

El Patrocinador del Proyecto (y el Gerente del Proyecto son los responsables de evaluar, aceptar o rechazar los presupuestos de cambios.

Todos los cambios de costos deberán ser evaluados íntegramente, teniendo en cuenta para ello los objetivos del proyecto y los intercambios de la triple restricción.

Los Documentos que serán utilizados en el control de cambios de costos son:

- Solicitud de Cambio.
- Acta de Reunión y Organización del Proyecto.
- Plan de Proyecto (Re planificación de todos los planes que serán afectados al cambio).

En primera instancia el que tiene la potestad de resolver los problemas es el Gerente del Proyecto, si éste no puede solucionarlo, es el Patrocinador quien asume la responsabilidad, se compromete con la solución.

Una Solicitud de Cambio sobre el costo del proyecto que no exceda el +/- 5% del presupuesto del proyecto puede ser aprobado por el Gerente del Proyecto, un requisito de cambio superior será resuelto por el Patrocinador del Proyecto.

FORMATO 16:			
CUADRO DE COSTOS			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	30/01/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 17
NOMBRE DEL PROYECTO			
GESTIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO MEDIANTE LA PLATAFORMA WEB PMS IBIZI EN LA EMPRESA HOTELERA VEGA'S E.I.R.L. DE ICA			

ENTREGA BLE	ACTIVI DAD	TIPO DE RECURSO: PERSONAL					TIPO DE RECURSO: MATERIALES O CONSUMIBLES				
		NOMBRE DEL RECURSO	UNIDA DES	CANTI DAD DE HORAS	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	NOMBRE DEL RECURSO	UNIDA DES	CANTI DAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Gestión Preliminar	Acta de constitución	Gerente de proyecto	1	8	20	160		10	20		
	Entregables	Gerente de proyecto, Equipo de desarrollo	1	8	20	160					
	EDT	Equipo de desarrollo	1	8	20	160					
Gestión del proyecto	Cronograma	Equipo de desarrollo	1	8	20	160					
	Presupuesto	Equipo de desarrollo	1	8	20	160					
	Plan de acción	Equipo de desarrollo	1	8	20	160					
	Aseguramiento de la calidad	Equipo de desarrollo	1	8	20	160					

	Programación de las comunicaciones	<i>Equipo de desarrollo</i>	1	8	20	160					
Gestión de la ingeniería	Identificación del Scrum Master e interesados	<i>Equipo de análisis</i>	1	8	20	160					
	Formación del Equipo Scrum	<i>Equipo de desarrollo</i>	1	8	20	160					
	Análisis del Negocio	<i>Equipo de desarrollo</i>	1	8	20	160					
	Lista de requerimientos	<i>Equipo de análisis</i>	1	8	20	160					
	Creación de lista de pendientes de sprint	<i>Equipo de desarrollo</i>	1	8	20	160					
	Priorizar lista de pendientes	<i>Equipo de desarrollo</i>	1	8	20	160					
Implantación	Crear Entregables	<i>Equipo de análisis</i>	1	8	20	160					
	Llevar a cabo el sprint	<i>Equipo de desarrollo</i>	1	80	20	1600					
	Reunión diaria	<i>Equipo de desarrollo</i>	1	80	20	1600					
Revisión y retroalimentación	Pruebas y validación del sprint	<i>Equipo de análisis</i>	1	8	20	160					

	Retrospectiva de sprint	<i>Equipo de desarrollo</i>	1	8	20	160					
Gestión de cierre	Envío de entregables	<i>Gerente de proyecto</i>	1	8	20	160					
	Retrospectiva del proyecto	<i>Gerente de proyecto</i>	1	8	20	160					
	Informe final	<i>Gerente de proyecto</i>	1	8	20	160					

FORMATO 17: PRESUPUESTO				
CONTROL DE VERSIONES				
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	30/01/18	
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 18	
NOMBRE DEL PROYECTO				
GESTIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO MEDIANTE LA PLATAFORMA WEB PMS IBIZI EN LA EMPRESA HOTELERA VEGA'S E.I.R.L. DE ICA				
PROYECTO	FASE	ENTREGABLE	MONTO S/.	
GESTIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO MEDIANTE LA PLATAFORMA WEB PMS IBIZI EN LA EMPRESA HOTELERA VEGA'S E.I.R.L. DE ICA	Iniciación	➤ <i>Gestión preliminar</i>	500	
		➤ <i>Gestión del proyecto</i>	1000	
		➤ <i>Gestión de la ingeniería</i>	1000	
	TOTAL FASE			2500
	Ejecución	➤ <i>Implantación</i>		2000
		➤ <i>Retrospectiva del proyecto</i>		1000
	TOTAL FASE			3000
	Cierre	➤ <i>Gestión de cierre</i>		500
	TOTAL FASE			500
	TOTAL FASES			6000
PRESUPUESTO DEL PROYECTO			6000	

FORMATO 18: ORGANIZACIÓN			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	30/01/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefte	Motivo	Entrega de formato 19
DATOS DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre:	EMPRESA HOTELERA VEGA'S E.I.R.L. de Ica		
Datos en general del jefe del proyecto			
Nombre del jefe del proyecto	De la Cruz García Pedro Jefte		
Teléfono:	975746623		
Datos del equipo del proyecto			
Equipo de desarrollo	De la Cruz García Pedro Jefte		

FORMATO 19: MATRIZ DE ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES (ROLES Y RESPONSABILIDADES)				
CONTROL DE VERSIONES				
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	30/01/18	
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 20	
Entregables	Roles / Persona			
	Gerente	Personal de verificación	Gerente de Proyecto	Equipo de desarrollo
FASE 1 : INICIACIÓN				
Gestión Preliminar				
Acta de constitución	P A	v	R	
Entregables	A	v	R	
EDT	A	v	R	
Gestión del proyecto				
Cronograma	A		R	
Presupuesto	A		R	
Plan de acción	A		R	
Aseguramiento de la calidad	A		R	
gestión de las comunicaciones	A		R	
Gestión de la ingeniería				
Identificación de Scrum Master			A	R
Formación de equipo scrum			A	R
Análisis del negocio			A	R
Lista de requerimiento			A	R
Liste de pendiente de sprint			A	R
Priorizar lista de pendientes			A	R
FASE 2 : EJECUCIÓN				
Implantación				
Crear Entregables			A	R
Levar a cabo el sprint			A	R
Reunión diaria			A	R
Revisión y retroalimentación				
Pruebas y validación del sprint			A	R
Retrospectiva de sprint			A	R
FASE 3 : CIERRE				
Gestión de cierre				
Envío de entregables	P A	v	R	

Retrospectiva del proyecto	P A	v	R	
Informe final	P A	v	R	
LEYENDA				
R = Responsable				
P = Participa				
v = Revisa				
A = Aprueba				

FORMATO 20:						
PLAN DE GESTIÓN DEL PERSONAL						
CONTROL DE VERSIONES						
Hecha por:	Equipo de proyecto			Fecha	30/01/18	
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe			Motivo	Entrega de formato 21	
NOMBRE DEL PROYECTO						
GESTIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO MEDIANTE LA PLATAFORMA WEB PMS IBIZI EN LA EMPRESA HOTELERA VEGA'S E.I.R.L. DE ICA						
Rol	Tipo de adquisición	Fuente de adquisición	Modalidad de adquisición	Local de trabajo asignado	Fecha de inicio de reclutamiento	Costo de reclutamiento
Gerente de proyecto	Planilla	-	-	VEGA'S	-	Ninguno
Equipo de desarrollo	Planilla	-	-	VEGA'S	-	Ninguno

FORMATO 21:			
DIRECTORIO DE STAKEHOLDERS			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	30/01/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 22
NOMBRE DEL PROYECTO			
GESTIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO MEDIANTE LA PLATAFORMA WEB PMS IBIZI EN LA EMPRESA HOTELERA VEGA'S E.I.R.L. DE ICA			
Rol General		Stakeholders	
INVERSOR		Miranda Cusi Jesús	
PERSONAL DE VALIDACIÓN		Miranda Cusi Jesús	
EQUIPO DE PROYECTO		Jefe de Proyecto De la Cruz García Pedro Jefe	
EQUIPO DE DESARROLLO		De la Cruz García Pedro Jefe	
USUARIOS		Personal de recepción	
STAKEHOLDERS		Hotel Vega's	

FORMATO 22:															
PLAN DE COMUNICACIONES															
CONTROL DE VERSIONES															
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	12/02/18												
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 23												
GESTIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO MEDIANTE LA PLATAFORMA WEB PMS IBIZI EN LA EMPRESA HOTELERA VEGA'S E.I.R.L. DE ICA															
PROCEDIMIENTO PARA TRATAR POLEMICAS															
<ul style="list-style-type: none"> • Lo primero que se realizará es registrar el acontecimiento (discusiones) que se lleven a cabo en una reunión • Estos registros deben ser llevados a cabo en un formato con lo siguiente : <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Código</th> <th style="width: 30%;">Descripción</th> <th style="width: 20%;">involucrados</th> <th style="width: 15%;">solución</th> <th style="width: 15%;">Responsable</th> <th style="width: 5%;">Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Se revisará el registro de la discusión en una próxima reunión. • Se decidirá la solución a aplicar a la discusiones • Ante cada reunión se revisará los registros para ver si existe alguna discusión pendiente. 				Código	Descripción	involucrados	solución	Responsable	Fecha						
Código	Descripción	involucrados	solución	Responsable	Fecha										
GUIAS PARA EVENTOS DE COMUNICACIÓN															
REUNIONES FISICAS:															
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programar la reunión con anticipación de almenos 24 horas antes. ➤ Se debe Comunicar la fecha, hora y lugar a todos los participantes. ➤ Se debe comunicar el objetivo de las reuniones a realizar. ➤ Se registrará todo lo tratado en la reunión. 															

FORMATO 23:			
GESTIÓN DE RIESGOS			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	02/02/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 24
NOMBRE DEL PROYECTO			
GESTIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO MEDIANTE LA PLATAFORMA WEB PMS IBIZI EN LA EMPRESA HOTELERA VEGA'S E.I.R.L. DE ICA			
METODOLOGIA DE GESTION DE RIESGOS			
Proceso	Descripción	Herramientas	Fuentes de información
Iniciación	Se lleva a cabo la realización de documentos como el acta y análisis de diferentes aspectos y su planeación	Guía de PMBOK	Equipo de desarrollo
Ejecución	Se desarrolla la adaptación del sistema	SCRUM	Equipo de desarrollo
Cierre	Realizar informes de cierre		Equipo de desarrollo
Proceso	Roles	Personas	Responsabilidades
Iniciación	Equipo de trabajo Líder:		Responsable directo, dirige la actividad Ejecutar Actividad Realizan informe
Ejecución	Equipo de trabajo Líder:		Responsable directo, dirige la actividad Ejecutar Actividad Realizan informe
Cierre	Equipo de trabajo Líder:		Responsable directo, dirige la actividad Ejecutar Actividad Realizan informe
PRESUPUESTO DE GESTION DE RIESGOS			
PROCESO	PERSONAS	MATERIALES	TOTAL
Inicio			50
Ejecución			
Cierre			
			50

FORMATO 24:**IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LOS RIESGOS****CONTROL DE VERSIONES**

Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	02/02/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 25

PROBABILIDAD	VALOR NUMERICO	IMPACTO	VALOR NUMERICO
Muy Improbable	0.1	Muy Bajo	0.05
Relativamente Probable	0.3	Bajo	0.10
Probable	0.5	Moderado	0.20
Muy Probable	0.7	Alto	0.40
Casi Certeza	0.9	Muy Alto	0.80

TIPO DE RIESGO	PROBABILIDAD X IMPACTO
Muy Alto	Mayor a 0.50
Alto	Menor a 0.50
Moderado	Menor a 0.30
Bajo	Menor a 0.10
Muy Bajo	Menor a 0.05

Código del Riesgo	Descripción del Riesgo	Causa Raíz	Trigger	Entregables Afectados	Estimación de probabilidad	Objetivo Afectado	Estimación de Impacto	Prob x Impacto	Tipo de Riesgo
R-0001	Alteración del Cronograma	Nuevos requerimientos	Reunión con el gerente	Cronograma	0.5	Alcance			Bajo
						Tiempo	0.20	0.6	
						Costo	0.20	0.1	
						Calidad			
						Total Probabilidad X Impacto			
R-0002	Invalidación de los entregables	Incumplimiento de lo acordado	Reunión con el gerente	Informes finales	0.1	Alcance			Muy bajo
						Tiempo	0.60	0.12	
						Costo			
						Calidad			
						Total Probabilidad X Impacto			

FORMATO 25:			
PLAN DE ADQUISICIONES			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	16/02/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 26
NOMBRE DEL PROYECTO			
GESTIÓN DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO MEDIANTE LA PLATAFORMA WEB PMS IBIZI EN LA EMPRESA HOTELERA VEGA'S E.I.R.L. DE ICA			
Procedimientos a seguir:			
<p>Para la adquisición de algún recurso se realizarán las siguientes actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar y seleccionar todos los proveedores necesarios ➤ Detallar requerimiento del sistema ➤ Elaborar Solicitud de cotización ➤ Recepcionar y Evaluar las propuestas de los proveedores ➤ Analizar a los proveedores. ➤ Seleccionar al Proveedor. ➤ Cerrar y firmar contrato con el proveedor. 			

FORMATO 26:			
PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	07/02/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 27
POLÍTICA DE CALIDAD DEL PROYECTO			
Dentro de este proyecto se cumplirá con los requisitos de calidad los cuales permitan acabar en el tiempo y costo planificado.			
MATRIZ DE ACTIVIDADES DE CALIDAD			
PAQUETE DE TRABAJO	ESTÁNDAR O NORMA DE CALIDAD APLICABLE	ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN	ACTIVIDADES DE CONTROL
Acta de Constitución / contrato	PMBOK	Revisión Estándar	Gerente de empresa y Gerente del proyecto
La EDT	PMBOK	Revisión Estándar	Gerente de empresa y Gerente del proyecto
El diccionario EDT	PMBOK	Revisión Estándar	Gerente de empresa y Gerente del proyecto
Cronograma	PMBOK	Revisión Estándar	Gerente de empresa y Gerente del proyecto
Presupuesto	PMBOK	Revisión Estándar	Gerente de empresa y Gerente del proyecto
Plan de acción	PMBOK	Revisión Estándar	Gerente de empresa y Gerente del proyecto
Requerimientos	SCRUM		Gerente del proyecto y Equipo de desarrollo
Informe de Sprints	SCRUM		Gerente del proyecto y Equipo de desarrollo
Manual de usuario			Gerente del proyecto y Equipo de desarrollo
Informe de cierre		Revisión Estándar	Gerente de empresa y Gerente del proyecto
PROCESOS DE GESTION DE LA CALIDAD			
ENFOQUE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	El aseguramiento de calidad se hará monitoreando continuamente la performance del trabajo, los resultados del control de calidad, y sobre todo las métricas.		
ENFOQUE DE CONTROL DE LA CALIDAD	Asimismo en este proceso se hará la medición de las métricas y se informará al proceso de aseguramiento de calidad		
	Para los defectos detectados se tratará de identificar las causas raíces y así eliminar las fuentes del error, los resultados y conclusiones se formalizarán como solicitudes de cambio y/o acciones correctivas/preventivas.		

FORMATO 27:			
IDENTIFICACIÓN DE ESTÁNDARES Y MÉTRICAS			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	07/02/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 28
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE			
Performance del Proyecto			
DEFINICIÓN DEL FACTOR DE CALIDAD			
<p>La calidad del proyecto se basará por el cumplimiento del cronograma y el presupuesto estimado.</p> <p>Mediante estos criterios el equipo de desarrollo debe cumplirlos para el éxito del proyecto en caso contrario el proyecto sufriría graves pérdidas</p>			
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA			
La métrica se utilizará para monitorear el avance del proyecto, de tal forma que se cumpla el cronograma y el presupuesto planificado.			
DEFINICIÓN OPERACIONAL			
El Gerente de Proyecto actualiza el cronograma mediante el MS Project			
MÉTODO DE MEDICIÓN			
<ol style="list-style-type: none"> 1. La información sobre el avance, fecha de inicio y fin, se tomará para medir adecuadamente el proyecto 2. Se calculará los índices de medición 3. Estos índices se utilizarán para los informes 4. El informe será verificado por el gerente del proyecto y se tomarán medidas correctivas en caso no cumpla los requisitos estipulados 			
ENLACE CON OBJETIVOS ORGANIZACIONALES			
Al cumplir las métricas asignadas se obtendrá un desarrollo del proyecto exitoso así como la calidad de este será alta, para satisfacer las necesidades del cliente			
RESPONSABLE DEL FACTOR DE CALIDAD			
<p>El Gerente del Proyecto en primer lugar, es el encargado de velar por que el proyecto tenga la calidad programada.</p> <p>La persona encargada del financiamiento es el Gerente General</p>			

FORMATO 28:							
DISEÑO DE FORMATOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD							
CONTROL DE VERSIONES							
Hecha por:	Equipo de proyecto			Fecha	07/02/18		
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe			Motivo	Entrega de formato 29		
CHECKLIST DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE GESTION DE PROYECTOS							
CHECKLIST O LISTA DE VERIFICACIÓN							
ORIENTADO A	APLICACIÓN	N°	CRITERIOS	ROL DIRIGIDO	PROCESO RELACIONADO	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO DEL CRITERIO
APROBACIÓN	sí	1	¿El documento designación formal del Jefe de Proyecto fue aprobado por el Gerente de Proyecto?	Gerente de Proyecto		El gerente de Proyecto elaboró el documento y se lo entrego al Gerente de Proyecto para su aprobación.	
PROCESO	sí	2	¿Se solicitó la creación y asignación de Centro de Responsabilidad (CR)?	Gerente de Proyecto		CR creada y asignada. Este número debe estar registrado en la CP	
APROBACIÓN	sí	3	¿El documento confirmación de pedido fue aprobado por el Gerente de Proyecto?	Gerente de Proyecto		El Gerente de Proyecto elaboró el documento y se lo entrego al Gerente de empresa para su aprobación.	
ENTREGABLE	sí	4	¿Se elaboró el documento Cuadro de Costos Detallados?	Gerente de Proyecto		Documento de Cuadro de Costos Detallados. Todos los campos del documento deben estar completados. Caso contrario deberán estar justificados por qué están vacíos	
APROBACIÓN	sí	5	¿El documento Cuadro de Costos Detallados fue aprobado por Gerente de Proyecto?	Gerente de Proyecto		El Gerente de Proyecto elaboró el documento y se lo entrego al Gerente de empresa para su aprobación.	
ENTREGABLE	sí	6	¿Se elaboró el documento Acta de Constitución del Proyecto?	Gerente de Proyecto		Documento de Acta de Constitución del Proyecto todos los campos del documento deben estar completados.	

						Caso contrario deberán estar justificados por qué están vacíos	
APROBACIÓN	sí	7	¿El documento Acta de Constitución del Proyecto fue aprobado por el Gerente de Proyecto?	Gerente de Proyecto		El Gerente de Proyecto elaboró el documento y se lo entrego al Gerente de empresa para su aprobación.	
PROCESO	sí	8	¿Se coordinó y convocó anticipadamente a la reunión de lanzamiento a los principales involucrados del proyecto y al sponsor del Proyecto?	Gerente de Proyecto		El Gerente de Proyecto elaboró el documento y se lo entrego al Gerente de empresa para su aprobación.	
ENTREGABLE	sí	9	¿Se elaboró presentación de lanzamiento del Proyecto (Kickoff) usando la plantilla estándar ubicada en el RAP?	Gerente de Proyecto		Presentación de lanzamiento del Proyecto (Kickoff) elaborada con la plantilla ubicada en el RAP. Todos los campos del documento deben estar completados. Caso contrario deberán estar justificados por qué están vacíos	
APROBACIÓN	sí	10	El GUN o Gerente de Proyecto aprobó presentación de lanzamiento del Proyecto (Kickoff) ?	Gerente de Proyecto		El Gerente de Proyecto Elaboró el documento y se lo entrego al Gerente de empresa para su aprobación.	

FORMATO 29:				
ACTA DE ACEPTACIÓN DE ENTREGABLES				
CONTROL DE VERSIONES				
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	02/04/18	
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 30	
IDENTIFICADOR Y NOMBRE DEL PROYECTO				
N°	Descripción del Entregable	Fecha de entrega	Responsable de aceptación	Observaciones
1	Acta de Constitución / contrato	02/01/18	Gerente de empresa	Ninguna
2	La EDT	12/01/18	Gerente de empresa	Ninguna
3	El diccionario EDT	12/01/18	Gerente de empresa	Ninguna
4	Cronograma	23/01/18	Gerente de empresa	Ninguna
5	Presupuesto	30/01/18	Gerente de empresa	Ninguna
6	Plan de acción	02/02/18	Gerente de empresa	Ninguna
7	Requerimientos	22/02/18	Gerente de empresa	Ninguna
8	Informe de Sprints	26/02/18	Gerente del proyecto	Ninguna
9	Manual de usuario	30/03/18	Gerente del proyecto	Ninguna
10	Informe de cierre	05/04/18	Gerente de empresa	Ninguna
ACEPTACIÓN				
Identificación y del Entregable	responsable de la entrega	Fecha de entrega recepción	Nombre, cargo y firma autógrafa	Observaciones
1	Gerente de proyecto	02/01/18	Hecho	Ninguna
2	Gerente de proyecto	12/01/18	Hecho	Ninguna
3	Gerente de proyecto	12/01/18	Hecho	Ninguna
4	Gerente de proyecto	23/01/18	Hecho	Ninguna
5	Gerente de proyecto	30/01/18	Hecho	Ninguna
6	Gerente de proyecto	02/02/18	Hecho	Ninguna
7	Gerente de proyecto	22/02/18	Hecho	Ninguna
8	Gerente de proyecto	26/02/18	Hecho	Ninguna
9	Gerente de proyecto	30/03/18	Hecho	Ninguna
10	Gerente de proyecto	05/04/18	Hecho	Ninguna
FIRMAS Y FECHAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN				
Firma		Firma		Firma
De la Cruz García Pedro Jefe		De la Cruz García Pedro Jefe		Miranda Cusi Jesús
Gerente de proyecto		Personal de verificación		Gerente
Elaboró		Revisó		Aprobó

FORMATO 30:			
ACTA DE REUNIÓN DE EQUIPO INTERNO			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	02/04/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 31
ASUNTO			
Verificación del avance del proyecto			
LUGAR			
Oficina de la empresa hotelera Vega's			
ASISTENTES			
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA	
De la Cruz García Pedro Jefe	Gerente de proyecto		
Miranda Cusi Jesús	Gerente de empresa hotelera vega's		
DESARROLLO			
<p>La reunión se realizó el día 02 de febrero del 2018 los temas que se tocaron en la reunión son el avance del proyecto y sistema, Indicar en qué fecha del cronograma se encuentra y que actividad está ejecutando, la duración de esta reunión fue de 30 minutos, se mostró el progreso del proyecto durante todo el tiempo, también se tocó la adaptación del sistema.</p>			

FORMATO 31:			
SOLICITUD DE CAMBIO			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	02/04/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 32
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CAMBIO SOLICITADO			
Cambio de los tiempos asignados a las actividades por el retraso en el cumplimiento			
RAZÓN POR LA CUAL SE SOLICITA EL CAMBIO			
Retraso en el cumplimiento del tiempo asignado			
EFFECTOS EN OTROS PROYECTOS, PROGRAMAS, PORTAFOLIOS U OPERACIONES			
Los efectos causados en otras actividades es la reducción del presupuesto, y tiempo para actividades posteriores. Lo cual esta consecuencia es motivada por mantener el presupuesto y duración del proyecto asignados			

FORMATO 32: EJECUCIÓN			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	02/02/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 32
ACTIVIDAD		FECHA	OBSEVACIÓN
Acta de constitución		02/01/18	-----
Entregables		05/01/18	-----
EDT		12/01/18	-----
Cronograma		23/01/18	-----
Presupuesto		30/01/18	-----
Plan de acción		02/02/18	-----
Aseguramiento de la calidad		07/02/18	-----
Programación de las comunicaciones		12/02/18	-----
Identificación del Scrum Master e interesados		14/02/18	-----
Formación del Equipo Scrum		16/02/18	-----
Análisis del Negocio		20/02/18	-----
Lista de requerimientos		22/02/18	-----
Creación de lista de pendientes de sprint		26/02/18	-----
Priorizar lista de pendientes		28/02/18	-----
Crear Entregables		05/03/18	-----
Llevar a cabo el sprint		26/03/18	-----
Reunión diaria		26/03/18	-----
Pruebas y validación del sprint		29/03/18	-----
Retrospectiva de sprint		29/03/18	-----
Envío de entregables		02/04/18	-----
Retrospectiva del proyecto		04/04/18	-----
Informe final		06/04/18	-----

FORMATO 33: CAPACITACION DEL EQUIPO INTERNO					
CONTROL DE VERSIONES					
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	24/03/18		
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 32		
DESCRIPCION	OPCIONES				
	Nunca	Casi nunca	Mediana mente	Casi siempre	Siempre
1. Calidad de labor: conoce los temas del área de la cual es responsable, comprendiendo la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas, y operables para la organización.			x		
2. Capacidad para aprender: asimila nueva información y la aplica eficazmente, relacionando la incorporación de nuevos esquemas a su repertorio de conductas habituales.		x			
3. Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común): realiza un análisis lógico, identificando los problemas, y reconociendo la información significativa para la organización.				x	
4. Conciencia organizacional: reconoce los atributos y las modificaciones de la organización, comprendiendo e interpretando las relaciones de poder dentro de ésta.			x		
5. Orientación a los resultados: encamina sus actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores, o mejorar la organización.			x		

FORMATO 34:			
CONSTANCIADA RECEPCION DE ENTREGABLES			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	04/04/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 33
Por la presente se hace pública la aceptación de Recepción de los Entregables que incluye los siguientes:			
Acta De Constitución / contrato	VERIFICADO		
EDT	VERIFICADO		
Diccionario EDT	VERIFICADO		
Cronograma	VERIFICADO		
Presupuesto	VERIFICADO		
Plan de acción	VERIFICADO		
Requerimientos	VERIFICADO		
Informe de sprint	VERIFICADO		
Manual de usuario	VERIFICADO		
Informe de cierre	VERIFICADO		

FORMATO 35: LECCIONES APRENDIDAS			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	04/04/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 34
N°	SECCIÓN	LECCION	
1	Integración	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Todas las actividades comprendidas en el proyecto están de alguna manera relacionadas unas con otras, lo cual demuestra que la integración de estas logra obtener un exitoso producto ✓ Se debe realizar una adecuada integración de las áreas ya que al realizarlo correctamente se pudo obtener un mejor resultado en el desarrollo del proyecto. 	

2	Alcance	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La realización de establecer el alcance del proyecto hace posible que se pueda medir y verificar que el proyecto cumplió con lo estipulado en los alcances del proyecto. ✓ Elaborar la EDT contribuyó a que las actividades del proyecto se simplificarán de tal manera se logró un efectivo desarrollo del proyecto. ✓ Definir las actividades de EDT fue de gran ayuda tanto para el equipo de desarrollo como para el gerente de la empresa hotelera porque se pudo comprender que comprendía cada una de las actividades ✓ Los entregables hicieron que el Gerente del hotel tenga un pleno conocimiento del progreso del proyecto, ya que se obtendrá avances progresivos del desarrollo del proyecto lo cual hizo que se pueda dar un seguimiento.
3	Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La creación de un cronograma hizo que el equipo de desarrollo tenga asignado las secuencias de actividades que se deben realizar así como los tiempos estimados por cada actividad. ✓ EL cronograma sirvió para establecer la fecha inicial y la fecha final del proyecto de este modo la duración del proyecto total. ✓ El cronograma también permitió que el Gerente del hotel pueda dar seguimiento al progreso del proyecto. ✓ Establecer los hitos permitió controlar etapas dentro del desarrollo del proyecto.
4	Costes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contar con un presupuesto dentro del proyecto fue importante para que el equipo de desarrollo

		<p>comprenda que los recursos económicos asignados para cada actividad deben manejarse con gran importancia.</p> <p>✓ El presupuesto permitió que costos por actividad no se pasen de lo estimado, logrando así que el proyecto se desarrolle eficientemente.</p>
5	Calidad	<p>✓ Definir parámetros de calidad hizo posible medir y corroborar el éxito del proyecto,</p> <p>✓ Los estándares de calidad que se manejan dentro del proyecto, fueron esenciales para poder direccionar el proyecto a la calidad adecuada que debe tener un proyecto.</p>
6	Recursos Humanos	<p>✓ El recurso humano empleado para el proyecto es de vital importancia, y gestionarlos adecuadamente contribuyo a que las actividades se realicen correctamente.</p> <p>✓ La asignación de las responsabilidades fue fundamental porque permitió, que se establezca un orden jerárquico dentro del equipo del proyecto, y las funciones que desempeñaron cada uno.</p>
7	Comunicaciones	<p>✓ Establecer el flujo de comunicación en el proyecto permitió que los interesados del proyecto tenga el conocimiento de a quien responder ante solicitudes de informes</p> <p>✓ Así mismo establecer los medios de comunicación permitió que los miembros encargados de desarrollar el proyecto, sepan los medios establecidos por el cual se emitirán los informes y a quien será dirigido.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer la forma de reunión permitió como actuar en las reuniones de emergencia, como llevarlas a cabo y qué pasos seguir.
8	Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El análisis del entorno para identificar los riesgos fue clave para poder elaborar el plan de acción ✓ La elaboración del Plan de Acción fue fundamental para poder actuar ante los inconvenientes que ocurrieron durante el desarrollo del proyecto. ✓ Contar con el Plan de Acción permitió a su vez poder comprender que acciones y que pasos seguir con los problemas suscitados durante la ejecución del proyecto y asegurar la continuidad del proyecto.
9	Interesados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de los interesados es clave para el éxito del proyecto porque de esta manera se establece los roles y responsabilidades así como asignación de las acciones que realizaron durante el proyecto

FORMATO 36:

ACTA DE REUNIÓN DE CIERRE

CONTROL DE VERSIONES

Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	06/04/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 35

DESARROLLO

Se da por finalizado el proyecto por dicho motivo se entrega la constancia de entrega del sistema implantado, así como informes que comprueban la pruebas y validaciones del sistema en la fase de lanzamiento, del mismo modo se entregan los siguientes entregables:

- Acta De Constitución / contrato
- LA EDT
- Diccionario EDT
- Cronograma
- Presupuesto

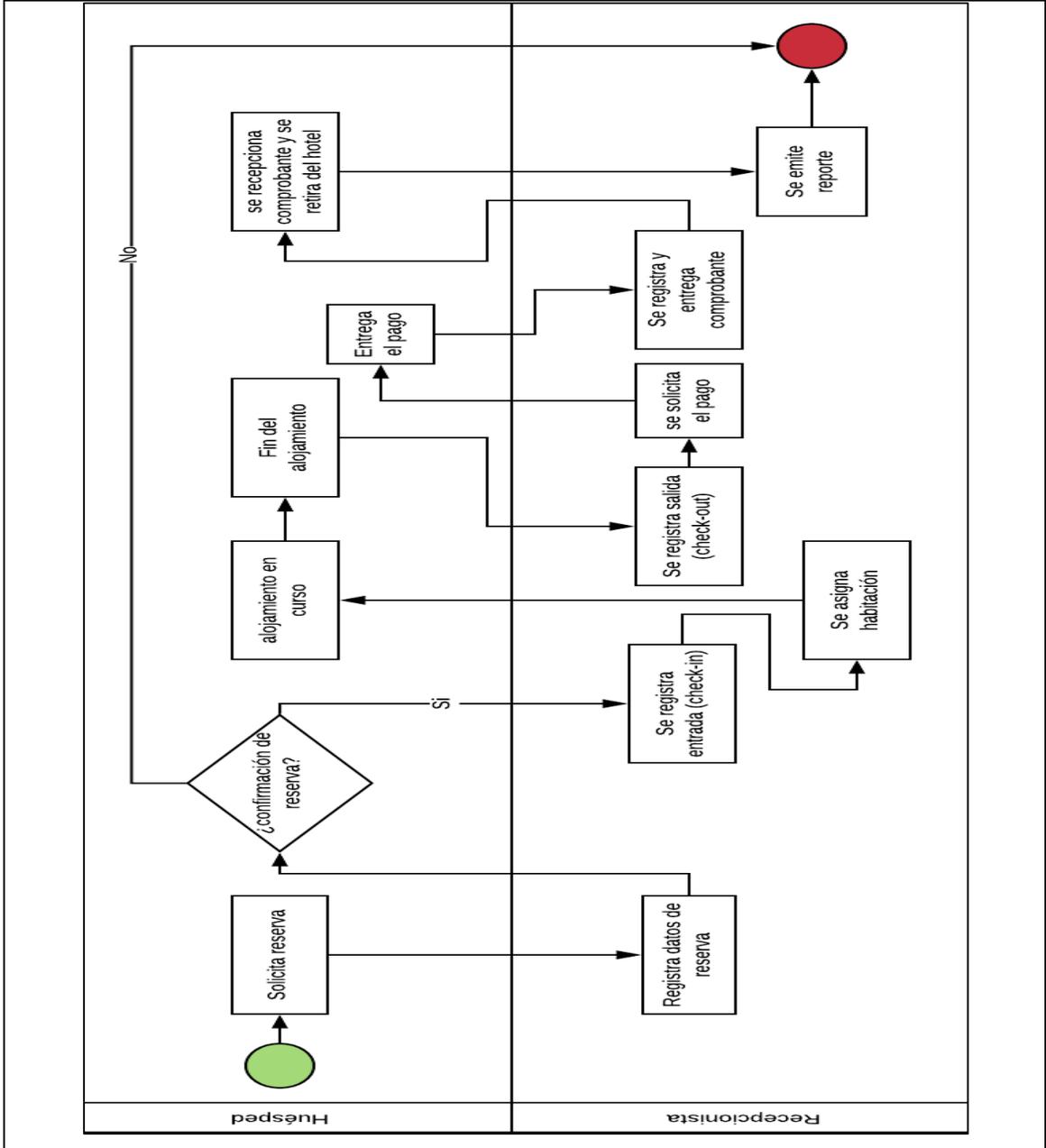
- Plan de acción
- Requerimientos
- Informe de sprint
- Manual de usuario
- Informe de cierre

**FORMATO 37:
DIAGRAMA DEL PROCESO (ASIS)**

CONTROL DE VERSIONES

Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	22/02/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 36

DIAGRAMA

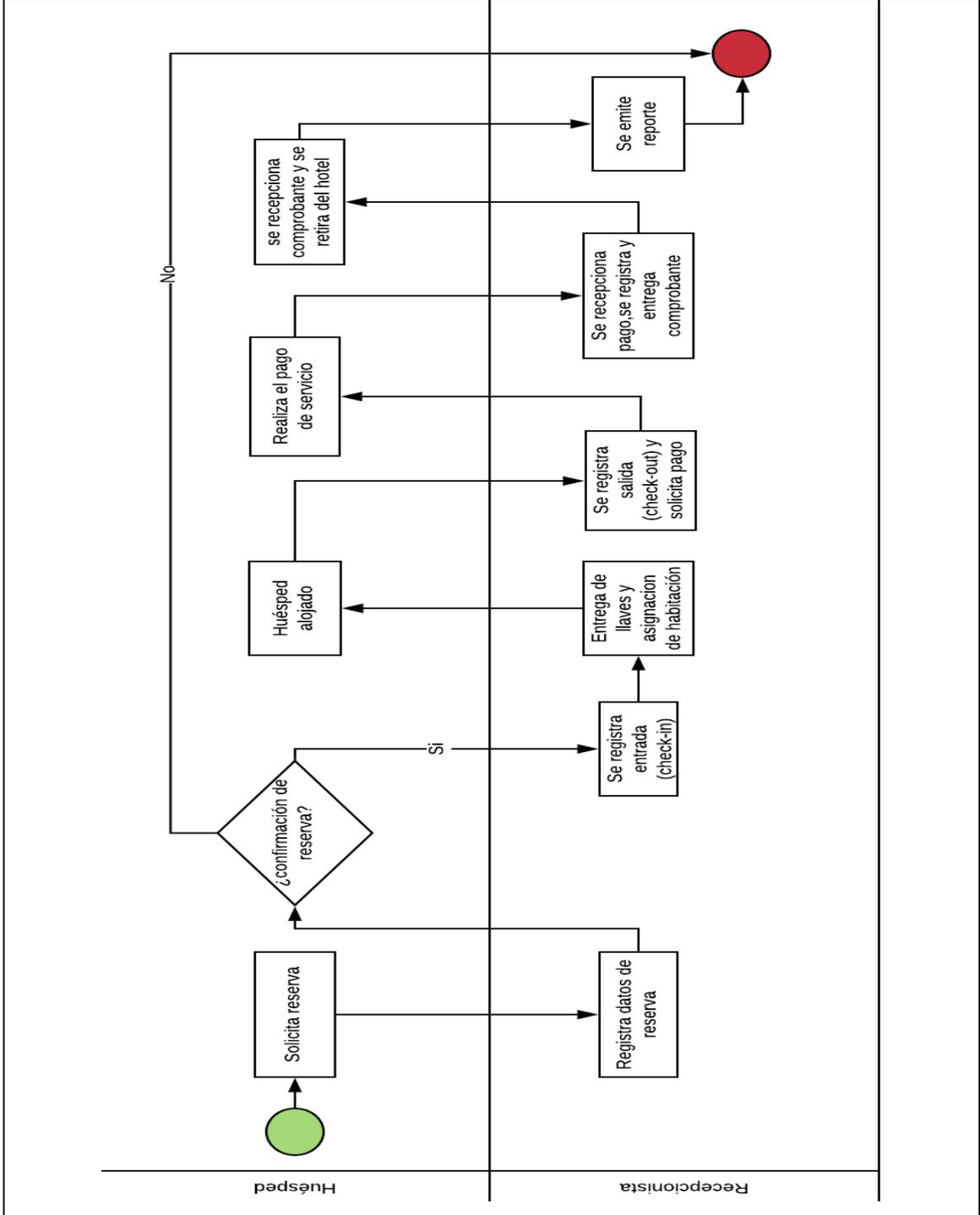


**FORMATO 38:
DIAGRAMA DEL PROCESO (TOBE)**

CONTROL DE VERSIONES

Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	22/02/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 37

DIAGRAMA



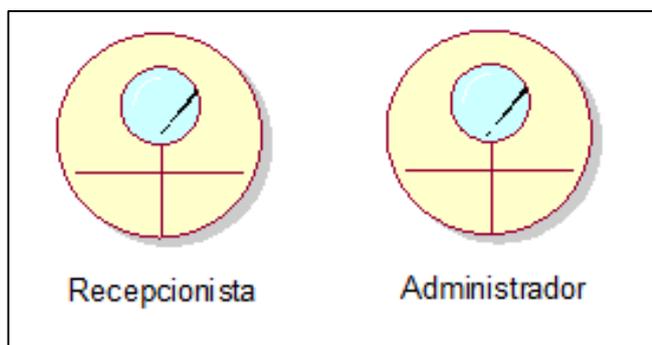
FORMATO 39:			
GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	22/02/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 38
NOMBRE DEL ROL	PERSONA ASIGNADA	RESPONSABILIDADES	NIVELES DE AUTORIDAD
Gerente del proyecto.	Miranda Cusi Jesús	Supervisar el funcionamiento de la Gestión de la Configuración. Se encarga del direccionamiento del proyecto y del monitoreo de este, así como la supervisión de las actividades realizadas por el equipo de desarrollo.	Total autoridad sobre el proyecto y sus funciones.
Equipo de desarrollo	De la Cruz García Pedro Jefe	Ejecutar las actividades programadas en la fase de planificación y ejecución.	No cuenta con autoridad para designar la realización de las actividades a otra persona

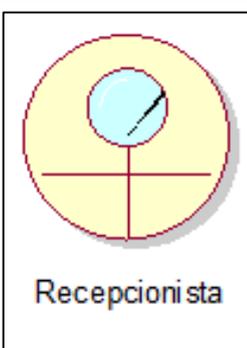
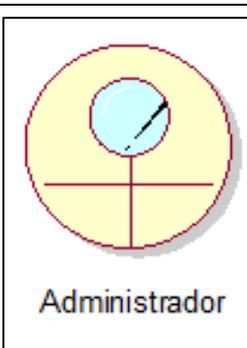
FORMATO 40: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	22/02/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 38
OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar si la implantación del sistema se realizó correctamente. Verificar el funcionamiento del sistema y supervisar si el personal está correctamente capacitado para el desenvolvimiento correcto en su jornada laboral diaria utilizando el sistema, logrando así resultados esperados en menor tiempo y eficazmente. • En caso de ser necesario se tomará las acciones correctivas para mitigar o evitarlas fallas detectadas. 			
MODO DE INSPECCION			
METODO	FECHA	LUGAR	HORA
Supervisión de las actividades de alojamiento	02/02/18 - 06/04/18	Hotel Vega's	8:00 am. A 12:00 pm

FORMATO 41:			
METRICAS Y EVALUACION DEL DESEMPEÑO			
CONTROL DE VERSIONES			
Hecha por:	Equipo de proyecto	Fecha	07/02/18
Aprobada por:	De la Cruz García Pedro Jefe	Motivo	Entrega de formato 39
Entregable	Código	Evaluación	Observaciones
Acta de Constitución	1.1.1	Verificado y Aprobado	-----
La EDT	1.1.2	Verificado y Aprobado	-----
El Diccionario EDT	1.1.3	Verificado y Aprobado	-----
Cronograma	1.2.1	Verificado y Aprobado	-----
Presupuesto	1.2.2	Verificado y Aprobado	-----
Plan de acción	1.2.3	Verificado y Aprobado	-----
Requerimientos	1.2.4	Verificado y Aprobado	-----
Informe de sprint	2.1.1	Verificado y Aprobado	-----
Manual de usuario	3.1.1	Verificado y Aprobado	-----
Informe final	3.1.2	Verificado y Aprobado	-----

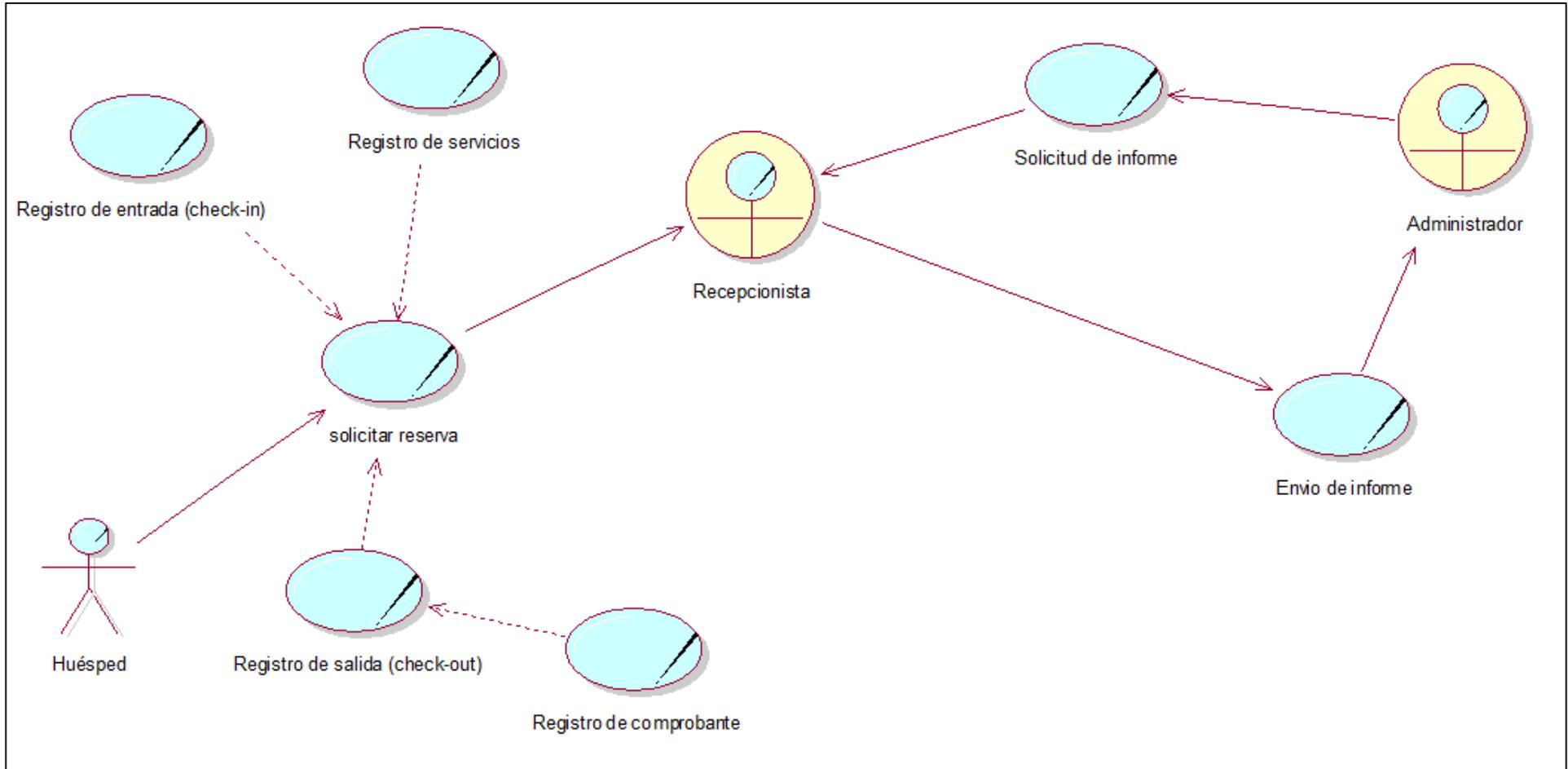
ANEXOS DEL PROYECTO

ANEXO N° 01
ACTORES DEL NEGOCIO

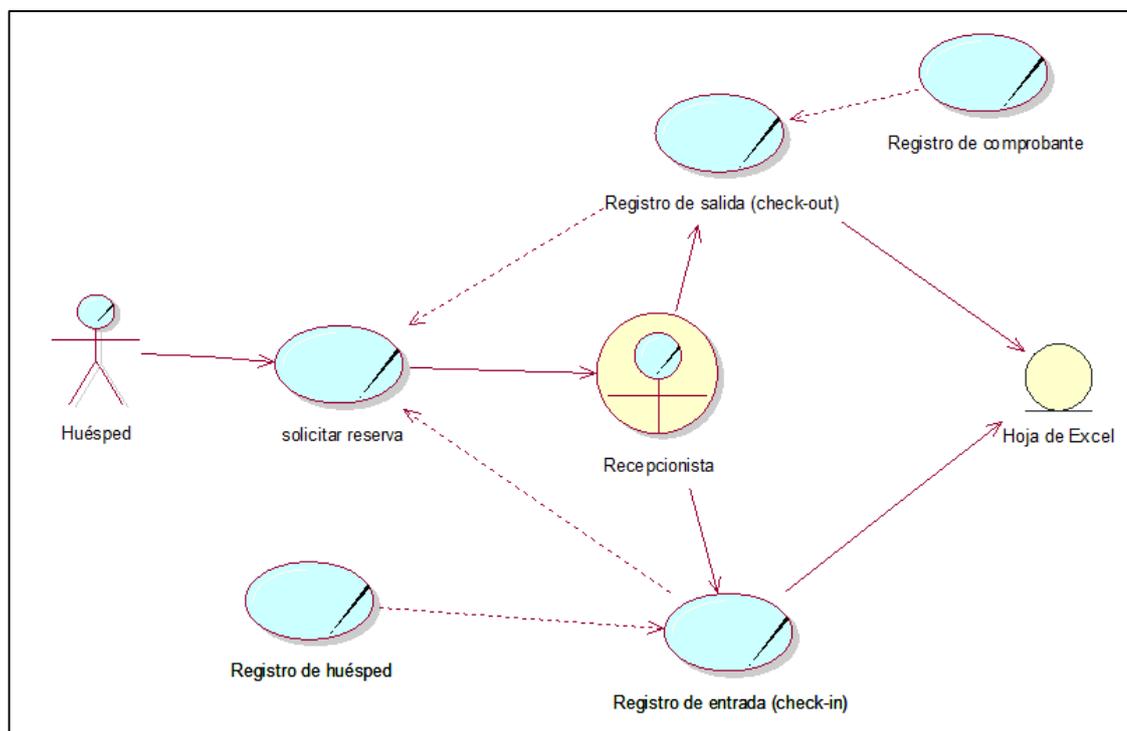


Actor	Criterio	Resumen
 Recepcionista	Nombre y apellido:	
	Puesto:	Recepcionista
	Área:	Recepción
	Actividades:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepcionar solicitud de reservar 2. Registrar entrada (check-in) de huésped 3. Asignar habitación 4. Registrar salida (check-out) de huésped 5. Elaborar comprobante 6. Recepcionar pago de servicio
 Administrador	Nombre y apellido:	
	Puesto:	Administrador
	Área:	Recepción
	Actividades:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar informe de entrada de huéspedes 2. Solicitar informe de huéspedes actuales 3. Solicitar informe de ingresos económicos 4. Realizar reporte de ingresos a la gerencia 5. Supervisar labores. 6. Realizar labores de recepcionista si no esta

ANEXO N° 02
CASOS DE USO DEL NEGOCIO

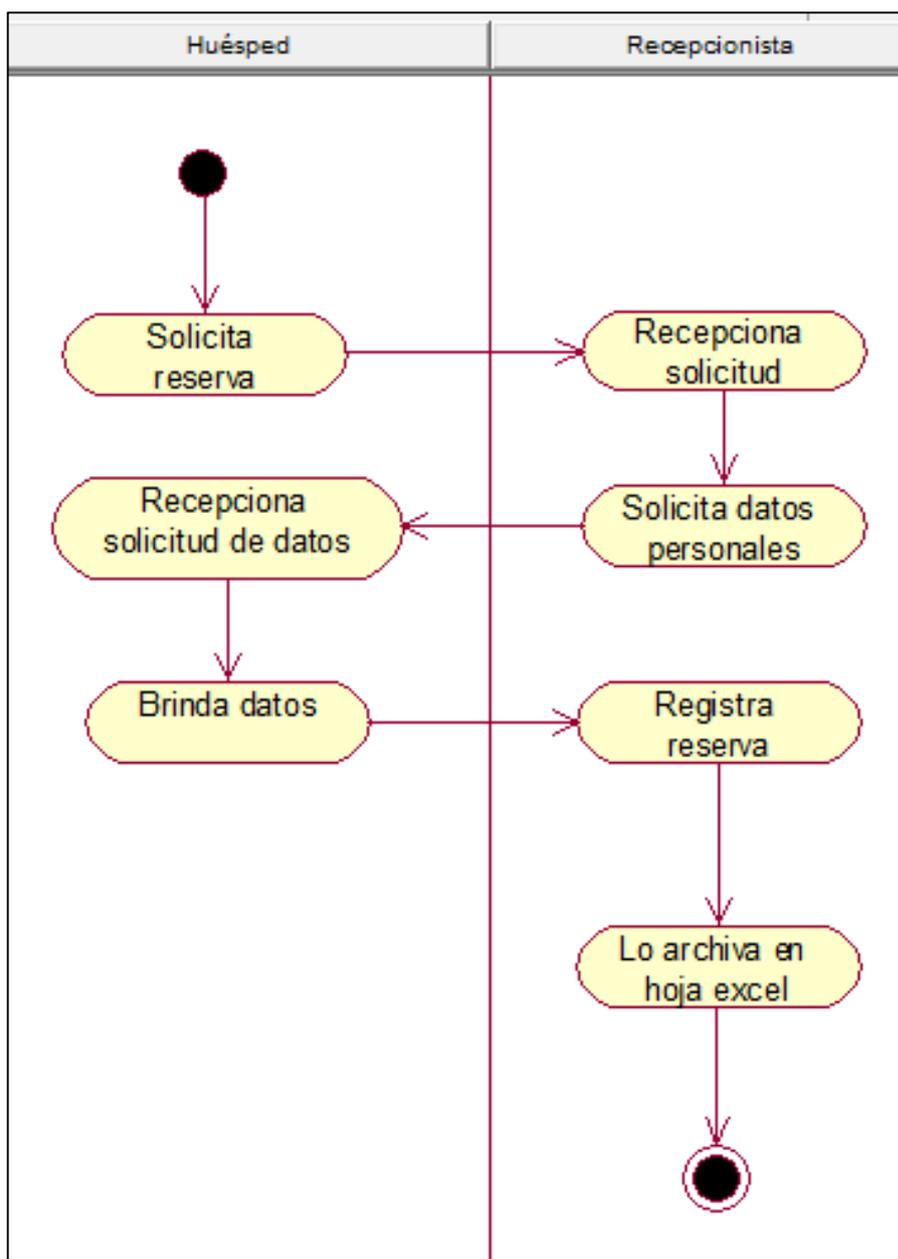


ANEXO N° 03
CASO DE USO DE ALOJAMIENTO



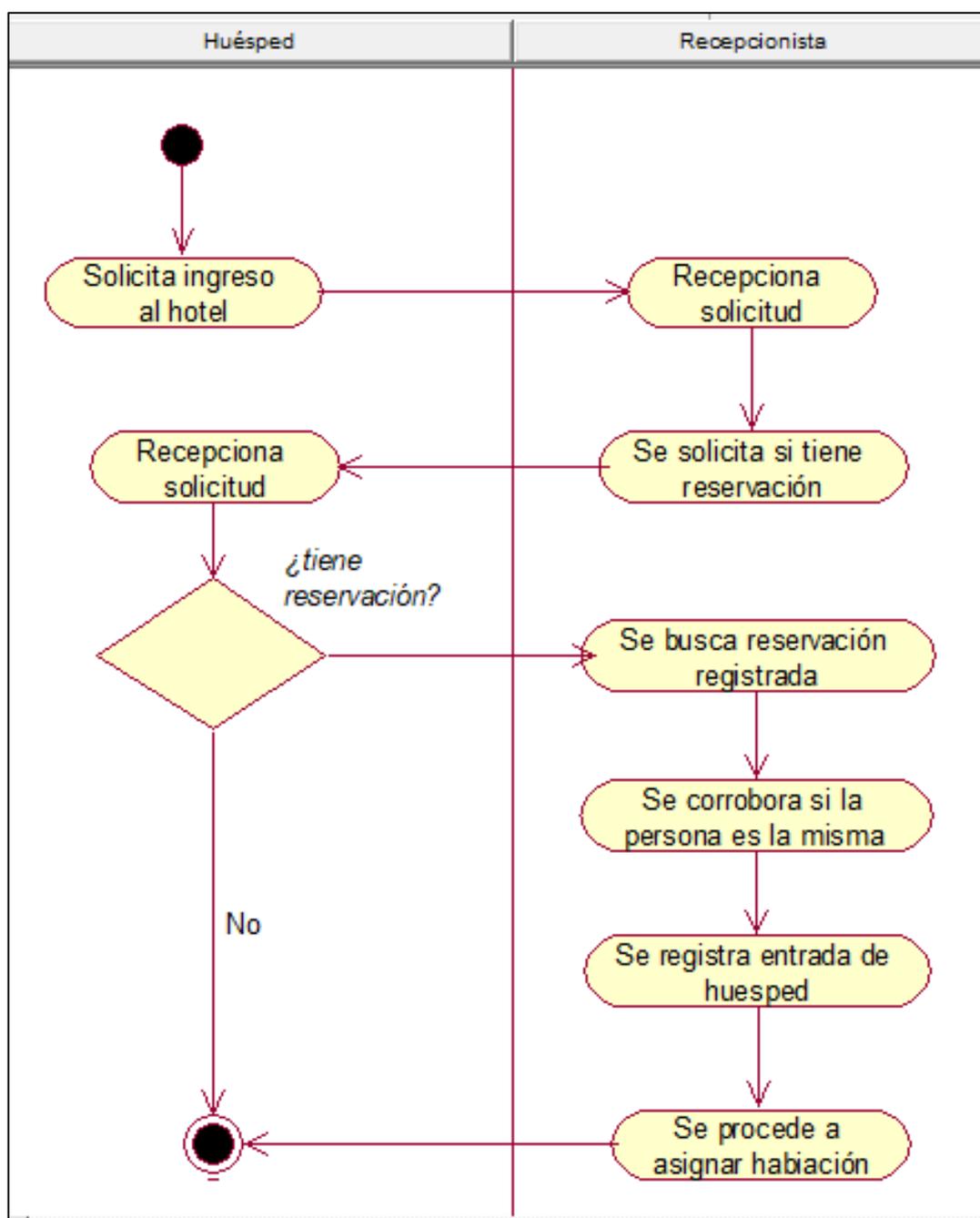
CASO DE USO	DESCRIPCION
Nombre:	Proceso de alojamiento
Actores involucrados	Recepcionista, huésped
Descripción:	Este proceso se realiza al momento de ofrecer el servicio de alojamiento a los huéspedes
Desarrollo	<ol style="list-style-type: none"> 1. El huésped solicita reserva 2. El recepcionista registra reserva 3. Procede a realizar el registro de entrada(check-in) del huésped 4. Así mismo se registra los datos del huésped 5. Se procede a realizar posterior al alojamiento el registro de salida (check –out) 6. Se registra el comprobante de pago y se le entrega 7. El recepcionista procede a realizar informe.

ANEXO N° 04
DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DE RESERVA



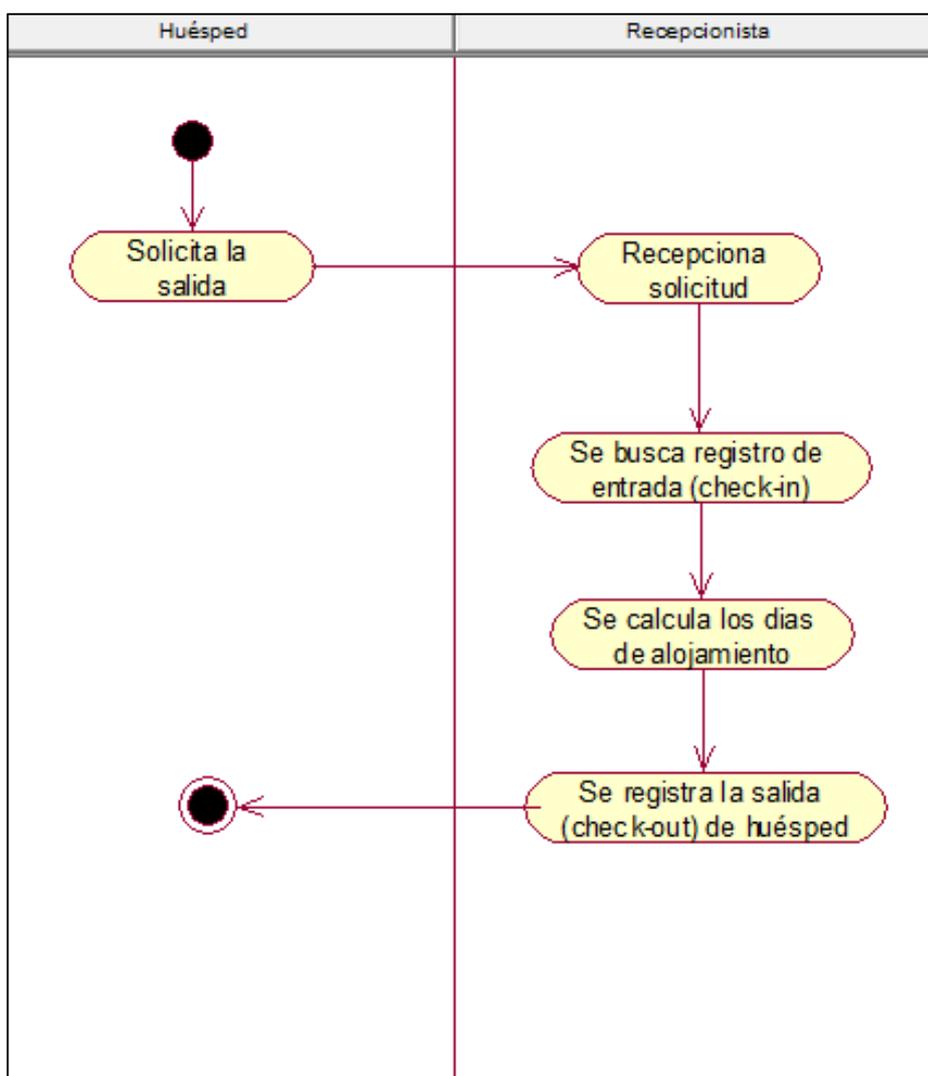
ANEXO N° 05

DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DE ENTRADA (CHECK-IN)



ANEXO N° 06

DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DE SALIDA (CHECK-OUT)

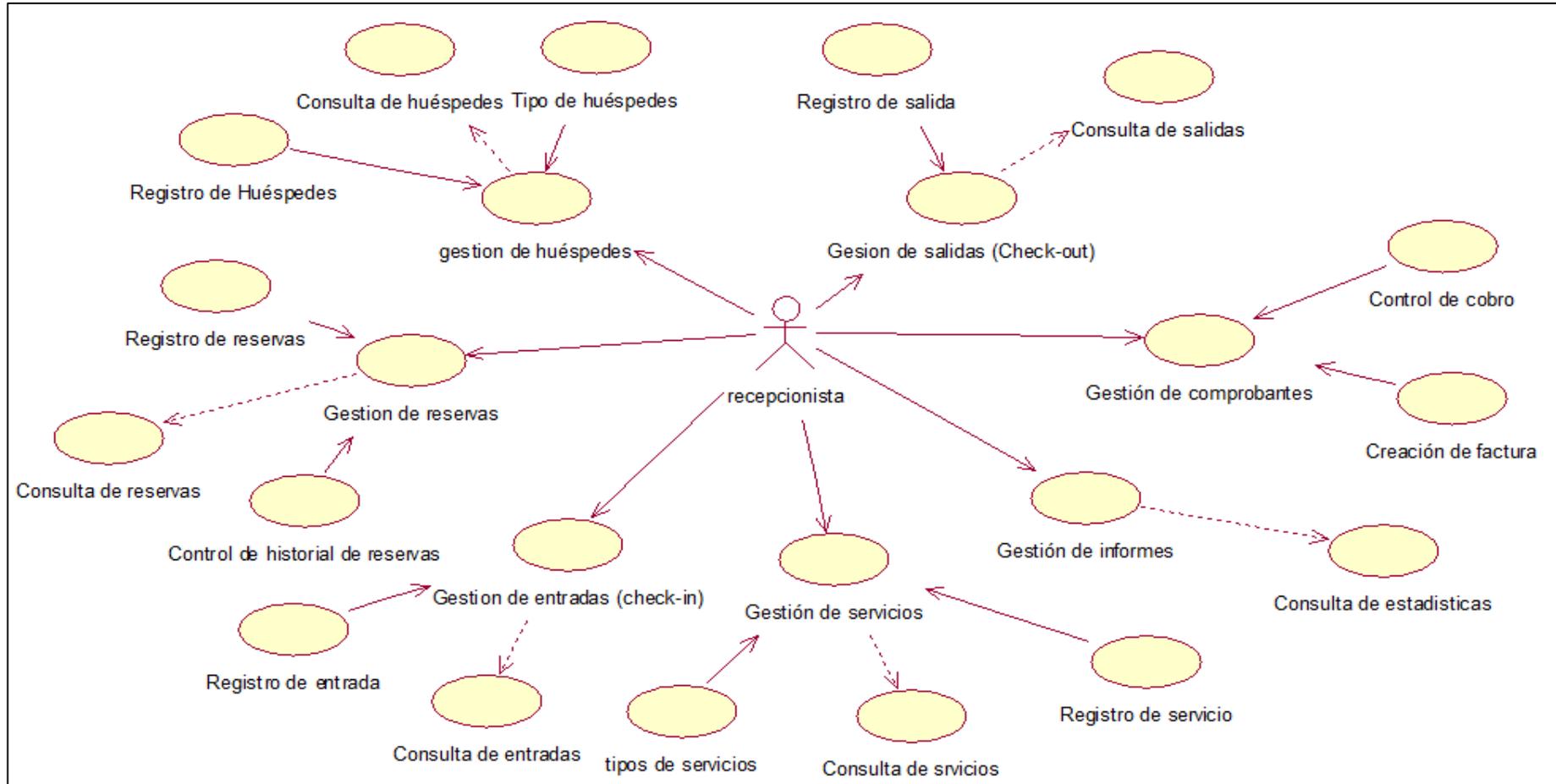


ANEXO N° 07
ACTORES DEL SISTEMA



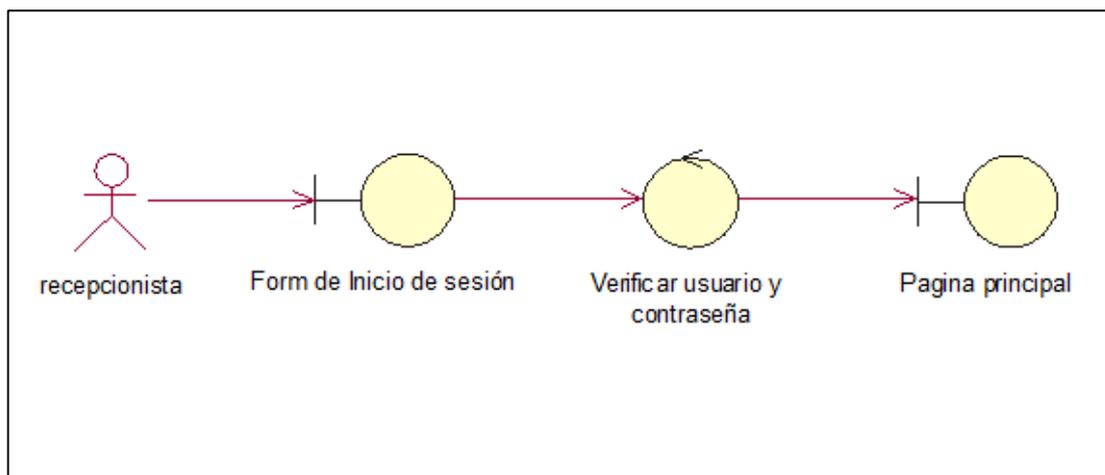
ACTOR	DATOS	DESCRIPCION
	Nombre y Apellido:	
	Puesto:	Repcionista
	Área:	Recepción
	Actividades:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registra reserva de huéspedes 2. Registra Entrada (check-in) de huésped 3. Registra Salida (check-in) de huésped 4. Registra comprobante 5. Registro de Huéspedes 6. Control de calendario de ocupación

ANEXO N° 08
CASO DE USO DEL SISTEMA



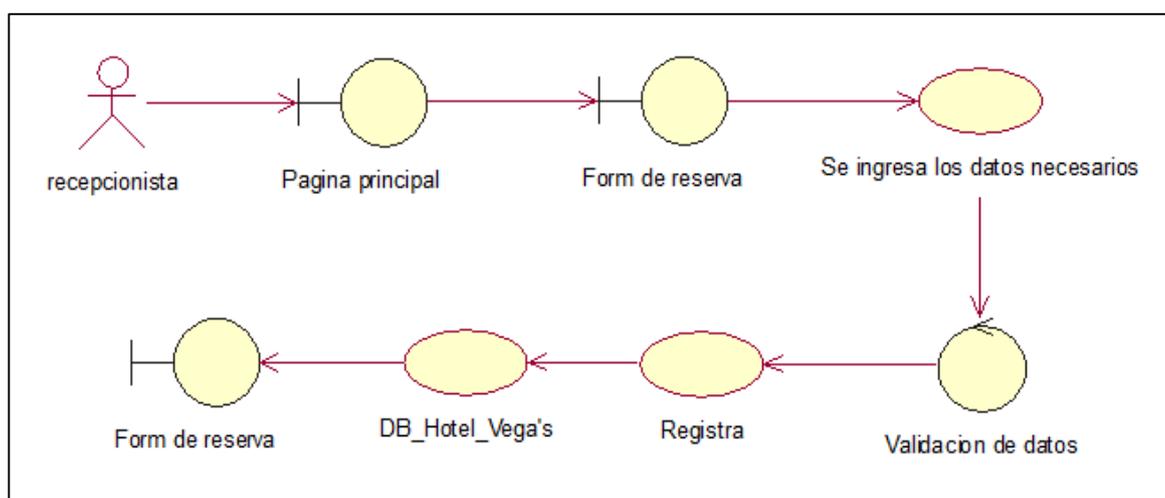
ANEXO N° 09

CASO DE USO DE INICIO DE SESIÓN AL SISTEMA IBIZI



CASO DE USO	DESCRIPCIÓN
Nombre:	Iniciar sesión a la plataforma PMS iBizi
Actor Iniciador:	Recepcionista
Descripción:	El recepcionista ingresará su usuario y contraseña en el formulario de inicio de sesión, se procederá a verificar su existencia y de ser correcto los datos se procede a redireccionar a la página principal
Entrada:	El Usuario (recepcionista) desea ingresar al sistema iBizi
Salida:	El Usuario será redireccionado a la pagina principal
Desarrollo Normal	<ol style="list-style-type: none"> 1. El recepcionista intenta ingresar al sistema iBizi 2. El sistema le solicita su usuario y contraseña. 3. El recepcionista introduce el usuario y contraseña. 4. El sistema verifica los datos. 5. El sistema identifica al usuario y contraseña en la DB 6. Verifica el Ingreso al sistema. 7. Redireccióna a la página principal.
Desarrollo Alternativo	En el caso que no exista el usuario o contraseña en la base de datos, se mostrará un mensaje de error. Para que pueda ingresar nuevamente el usuario y contraseña o registrarse

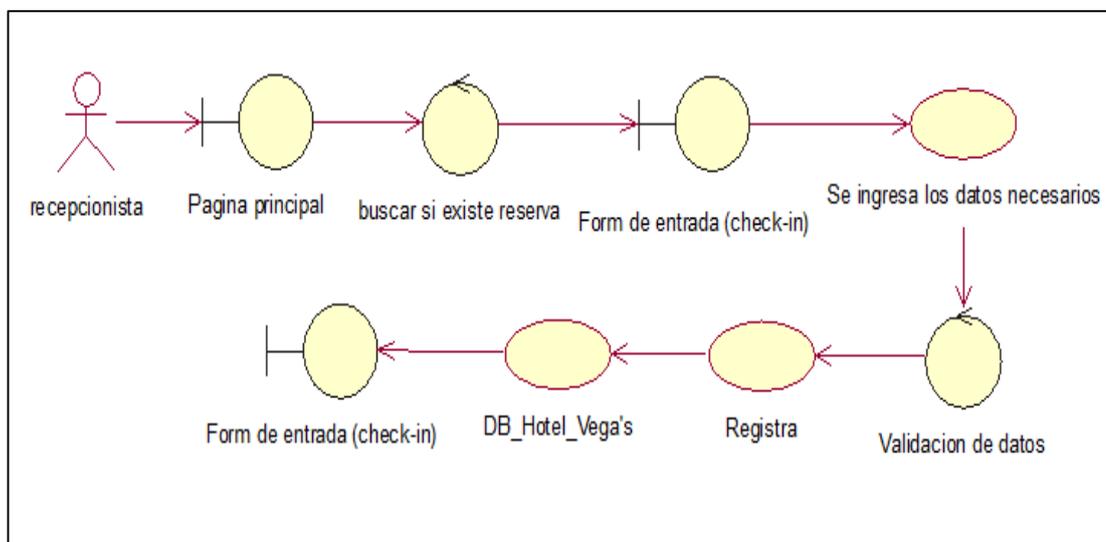
ANEXO N° 10
CASO DE USO DE RESERVA



CASO DE USO	APLICACIÓN WEB
Nombre:	Registro de reserva
Actor Iniciador:	Recepcionista
Descripción:	El sistema permitirá registrar las reservas de huéspedes de manera correcta
Entrada:	El recepcionista procede a registrar una reserva
Salida:	Se registra la reserva correctamente
Desarrollo Normal	<ol style="list-style-type: none"> 1. El recepcionista ingresa a la página principal 2. Luego ingresa a la página de reserva 3. Introduce los datos requeridos para generar la reserva. 4. Se validan los datos de la reservación 5. Se procede a validar y registrar la reserva en la BD. 6. Se muestra un mensaje de registro exitoso. 7. Se Redireccióna a la página de reserva
Desarrollo Alternativo	No hay desarrollo alternativo.

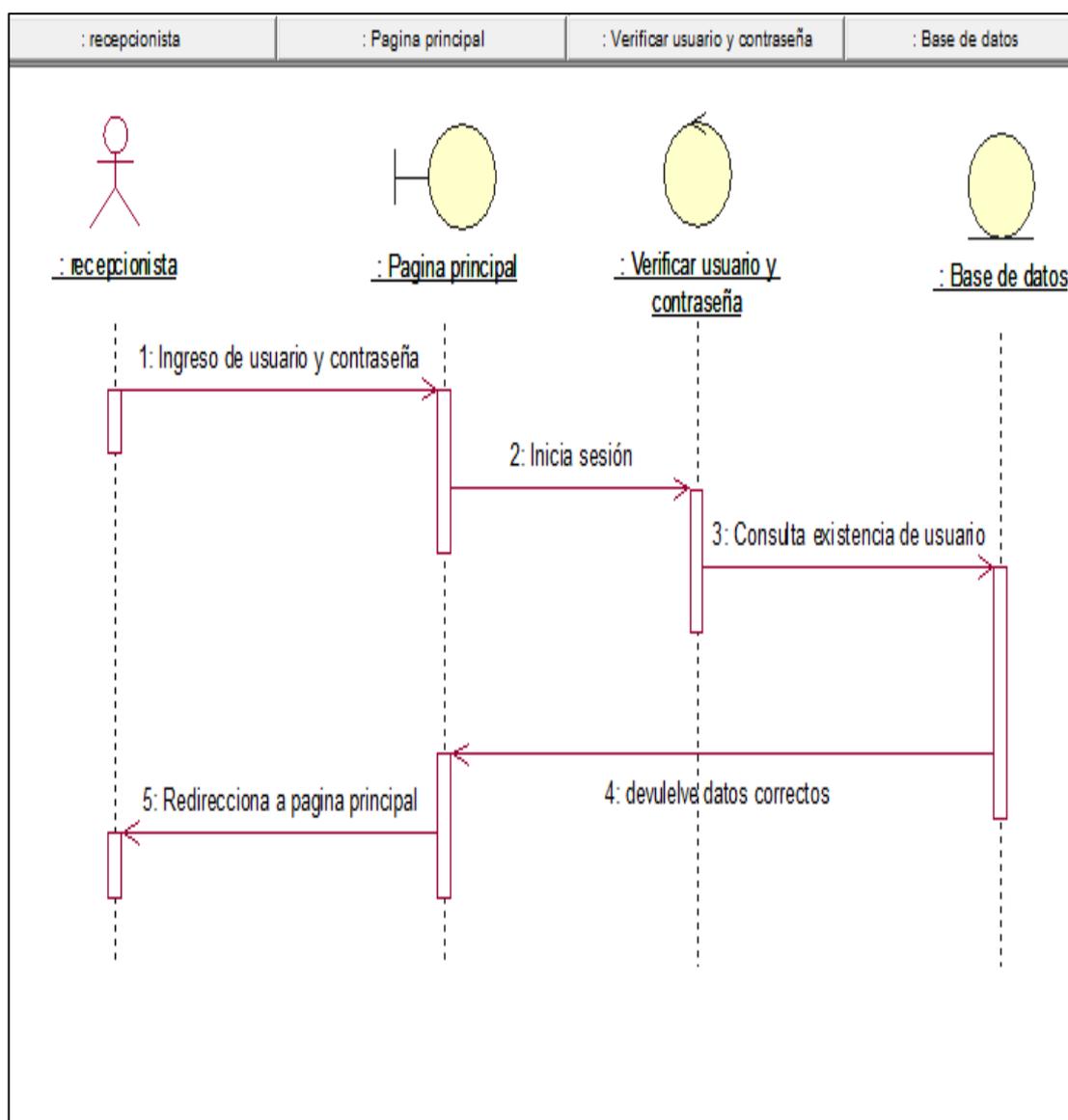
ANEXO N° 11

CASO DE USO DE ENTRADA (CHECK-IN) DE HUÉSPEDES



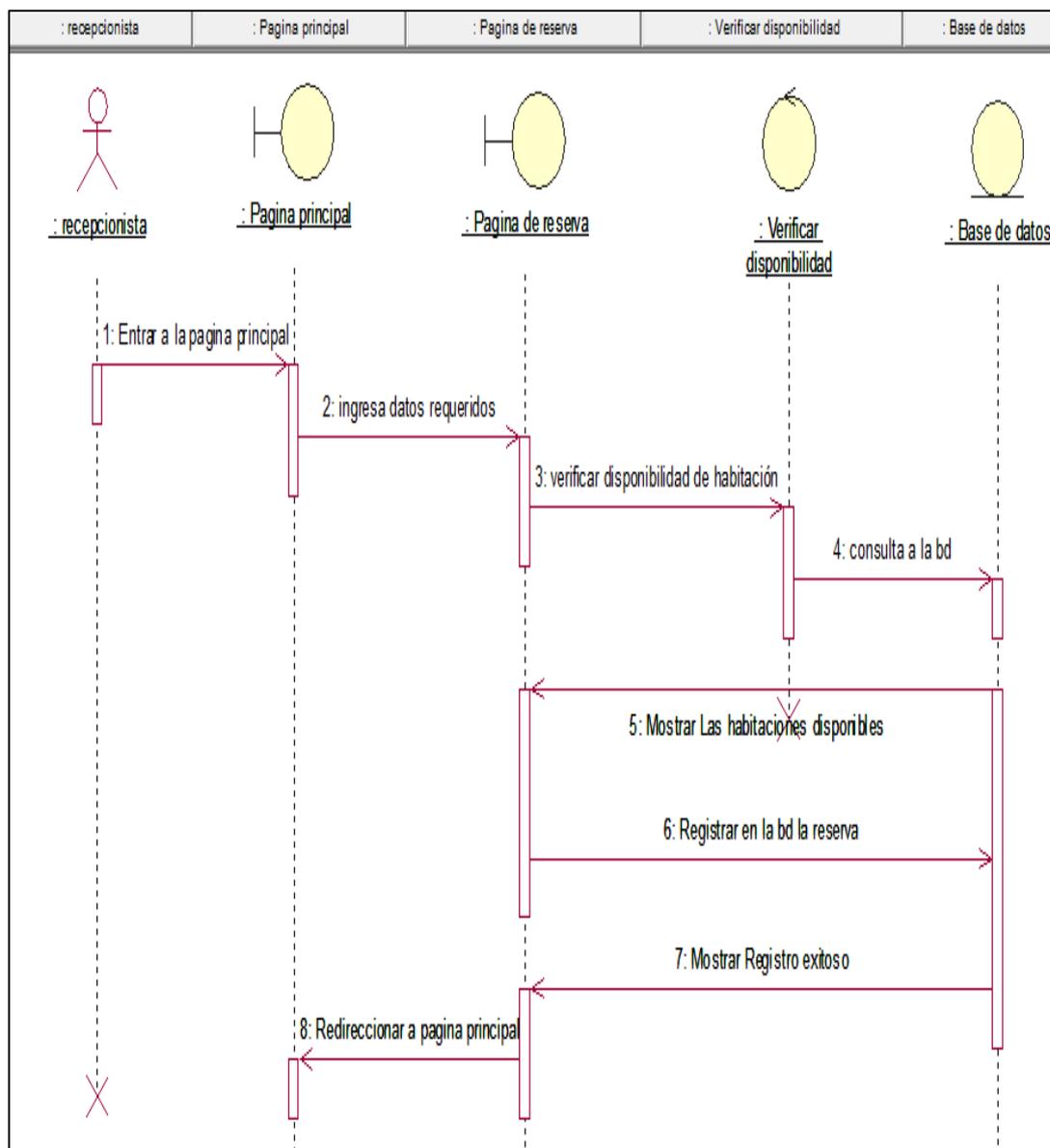
CASO DE USO	APLICACIÓN WEB
Nombre:	Registro de Entrada de huéspedes (check-in)
Actor Iniciador:	Recepcionista
Descripción:	El sistema iBizi permitirá llevar el registro de entrada siempre y cuando exista una reserva de por medio ya que se restringe el registro de una entrada sin previa reserva.
Entrada	Recepcionista pretende registrar entrada de huésped
Salida	Se registró correctamente la entrada de huésped
Desarrollo Normal	<ol style="list-style-type: none"> 1. El recepcionista ingresa al menú de entrada(check-in) 2. Se verifica si existe una reserva 3. Si existe una reserva se procede a requerir datos 4. Se ingresa los datos requeridos para la entrada 5. Se procesa el registro 6. Se verifica si los datos está correctamente 7. Se valida y almacena en la DB 8. Se redirecciona a la página de entrada (check-in)

ANEXO N° 12
DIAGRAMAS DE SECUENCIAS DE INICIO SESIÓN AL PMS IBIZI



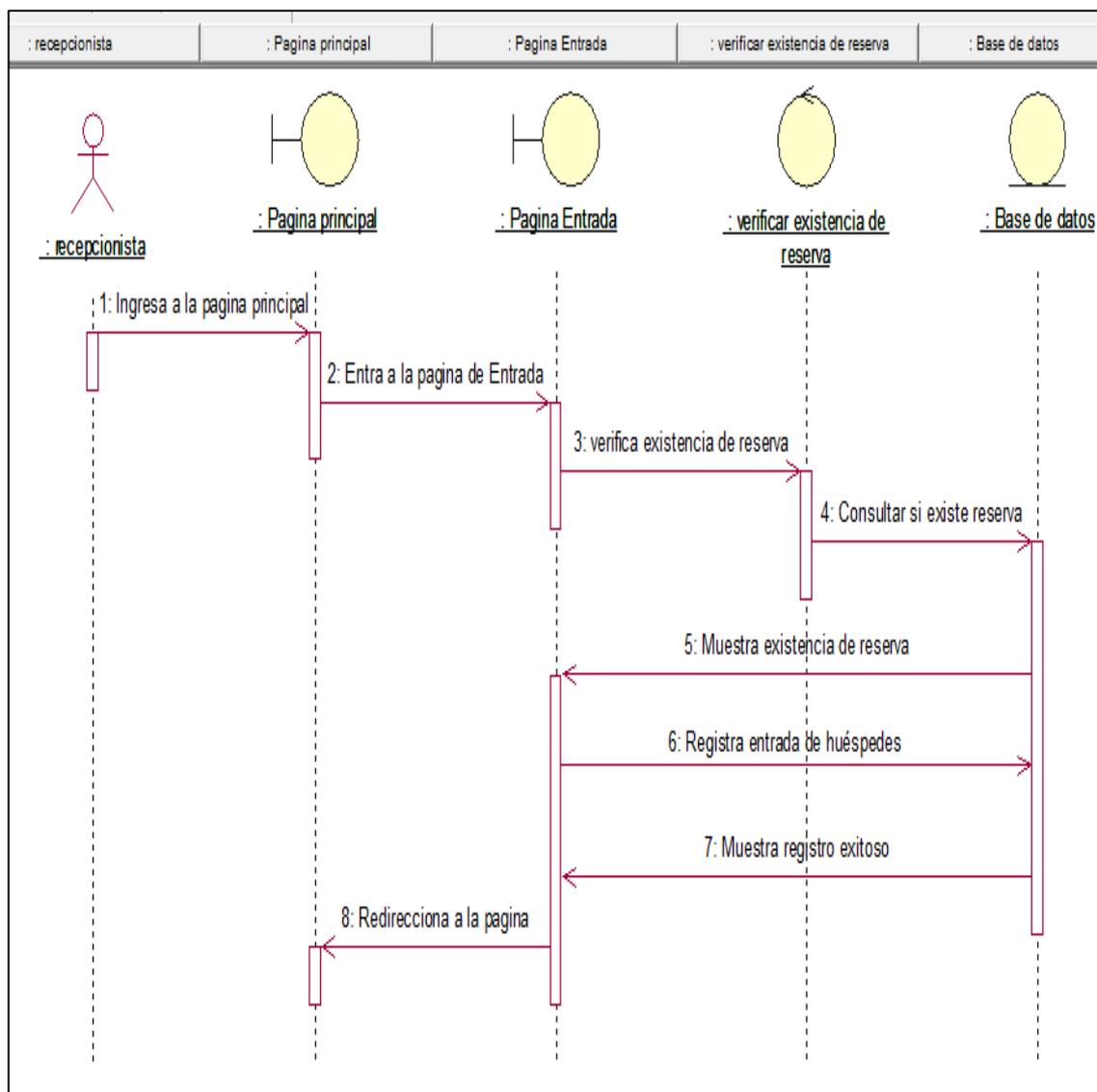
ANEXO N° 13

DIAGRAMAS DE SECUENCIAS DE RESERVAS

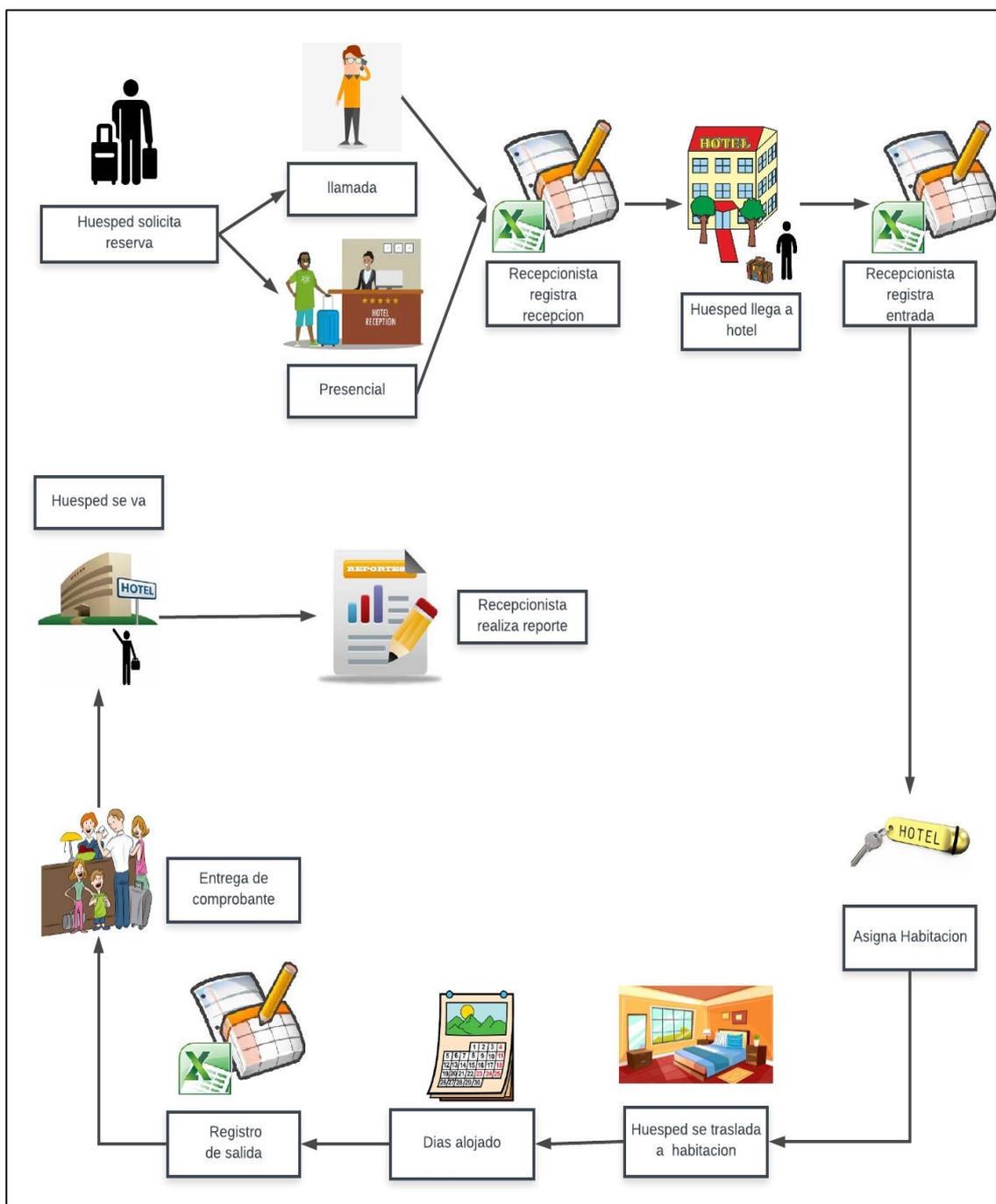


ANEXO N° 14

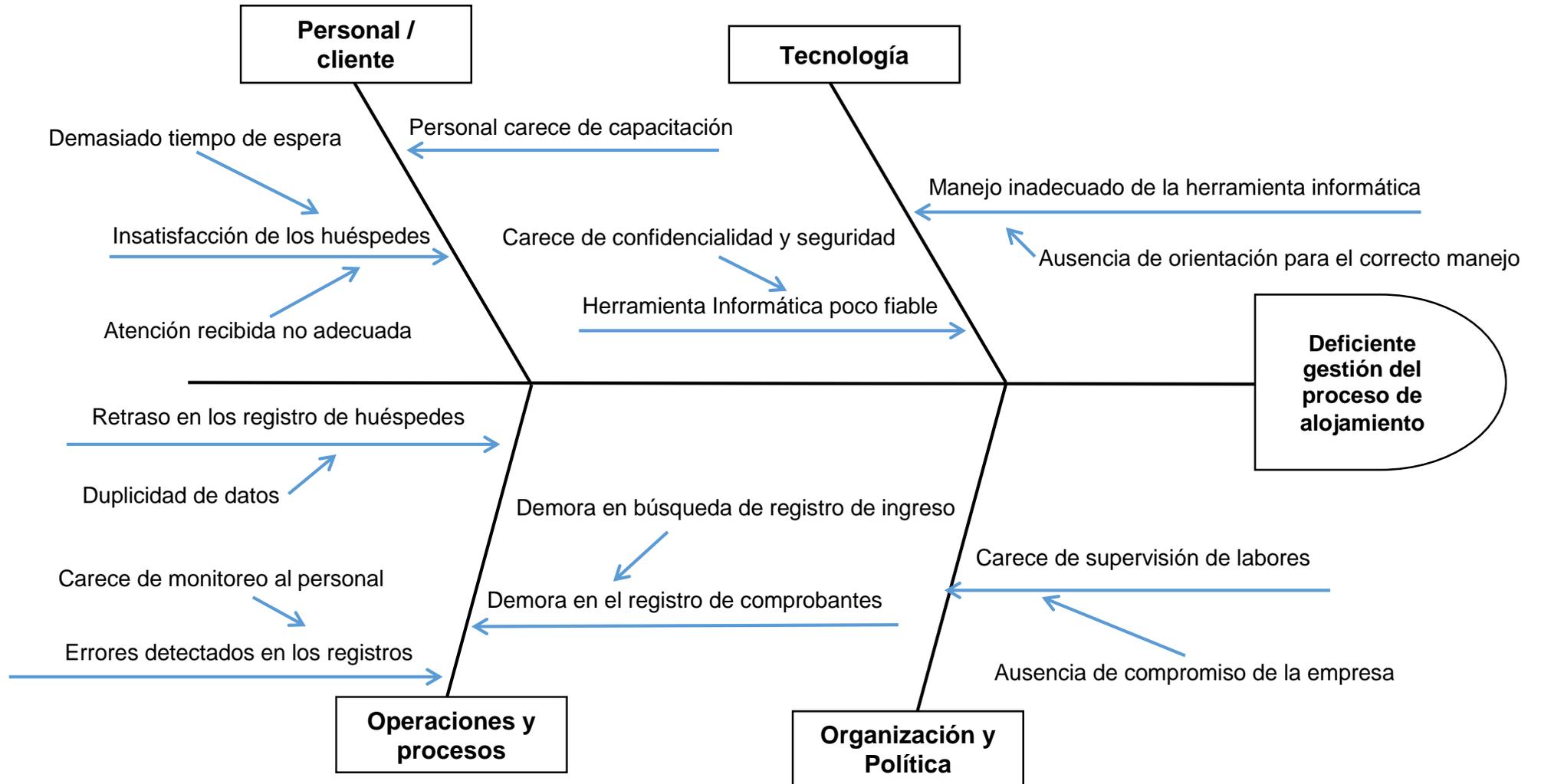
DIAGRAMAS DE SECUENCIAS DE ENTRADA CHECK-IN DE HUÉSPEDES



ANEXO N° 15
DIAGRAMA DEL PROCESO DE ALOJAMIENTO (ASIS)



ANEXO N° 16
DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO



ANEXO N° 17

FICHA N° 1

FICHA 1: Errores detectados en los registros

Persona Observada:		Hecho:	
--------------------	--	--------	--

N°	Tipo de registro	FECHA	Ocurrio Error		Cantidad de errores encontrados	Observacion
			SI	NO		
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
Total:						

ANEXO N° 18

FICHA N° 2

FICHA 2: Realización de informes solicitados

Persona Observada: Hecho:

N°	FECHA	Tipo de informe	¿Informe realizado?		¿algun inconveniente? <input type="checkbox"/> ¿Motivo por lo que no se realizo?
			SI	NO	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
Total:					

ANEXO N° 19

FICHA N° 3

FICHA 3: Registro de Ingreso (check in) de huéspedes

Persona Observada:		Hecho:	
--------------------	--	--------	--

N°	FECHA	Hora de registro:		Duración	Codigo de Registro
		Inicial	Final		
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
Total:					

ANEXO N° 20

FICHA N° 4

FICHA 4: Registro de comprobante de huéspedes

Persona Observada:		Hecho:	
--------------------	--	--------	--

N°	FECHA	Hora de registro:		Duración	N° de comprobante
		Incial	Final		
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
Total:					

ANEXO N° 21

FICHA N° 5

FICHA 5: Satisfacción del cliente

Persona Encuestada:		Hecho:	
---------------------	--	--------	--

1.- ¿Que tan satisfecho se siente con el tiempo de registro de ingreso que tomo?
--

a) Muy insatisfecho	b) Insatisfecho	c) Satisfecho	d) Muy Satisfecho
---------------------	-----------------	---------------	-------------------

2.- ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención brindada por el personal de recepción?
--

a) Muy insatisfecho	b) Insatisfecho	c) Satisfecho	d) Muy Satisfecho
---------------------	-----------------	---------------	-------------------

3.- ¿Qué tan satisfecho se siente con la infraestructura del hotel?

a) Muy insatisfecho	b) Insatisfecho	c) Satisfecho	d) Muy Satisfecho
---------------------	-----------------	---------------	-------------------

4.- ¿Qué tan satisfecho se sintió durante su estadía en el hotel?

a) Muy insatisfecho	b) Insatisfecho	c) Satisfecho	d) Muy Satisfecho
---------------------	-----------------	---------------	-------------------

5.- ¿Qué tan satisfecho se sintió con la habitación asignada?

a) Muy insatisfecho	b) Insatisfecho	c) Satisfecho	d) Muy Satisfecho
---------------------	-----------------	---------------	-------------------

6.- ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo que tomo el registro de salida?

a) Muy insatisfecho	b) Insatisfecho	c) Satisfecho	d) Muy Satisfecho
---------------------	-----------------	---------------	-------------------

7.- ¿Qué tan satisfecho se sienten con el servicio recibido durante su estadía?

a) Muy insatisfecho	b) Insatisfecho	c) Satisfecho	d) Muy Satisfecho
---------------------	-----------------	---------------	-------------------

ANEXO N° 22

FICHA N° 6

FICHA 6: Satisfacción del usuario con la herramienta

Persona Encuestada:		Hecho:	
---------------------	--	--------	--

1.- ¿Qué tan satisfecho se siente con la herramienta informática actual?			
a) Muy insatisfecho	b) Insatisfecho	c) Satisfecho	d) Muy Satisfecho

2.- ¿Qué tan satisfecho se siente con las ventajas que brinda la herramienta actual?			
a) Muy insatisfecho	b) Insatisfecho	c) Satisfecho	d) Muy Satisfecho

3.- ¿Qué tan satisfecho se siente con las funciones que cuenta la herramienta?			
a) Muy insatisfecho	b) Insatisfecho	c) Satisfecho	d) Muy Satisfecho

4.- ¿Qué tan satisfecho se siente con el apoyo recibido por parte de la herramienta informática?			
a) Muy insatisfecho	b) Insatisfecho	c) Satisfecho	d) Muy Satisfecho

5.- ¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad de opciones que brinda la herramienta actual?			
a) Muy insatisfecho	b) Insatisfecho	c) Satisfecho	d) Muy Satisfecho

6.- ¿Qué tan satisfecho se siente con el actual registro por medio de la herramienta?			
a) Muy insatisfecho	b) Insatisfecho	c) Satisfecho	d) Muy Satisfecho

7.- ¿Qué tan satisfecho se siente con los informes brindados por la herramienta actual?			
a) Muy insatisfecho	b) Insatisfecho	c) Satisfecho	d) Muy Satisfecho