



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

TESIS

GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL
SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA
PARACAS – PISCO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA

PRESENTADO POR:

MERLY ARELY CANALES LUJAN

ASESOR

MG. CÉSAR AUGUSTO CABRERA GARCÍA

ICA, PERÚ, DICIEMBRE 2018

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a las personas que más han influenciado en mi vida, dándome los mejores consejos, guiándome y haciéndome una persona de bien, con todo mi amor y afecto. Por estar a mi lado en las buenas y en las malas

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por sus consejos y principios que me han inculcado.

Agradezco a los docentes de la escuela por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión.

RESUMEN

En la presente tesis se aborda el problema que se identificó el Hotel Riviera Inka en el proceso de reservas de habitaciones. Esto sucedía cuando muchos de los clientes solicitaban el servicio, ocasionando un caos para los empleados de recepción, produciendo los cuellos de botella.

Frente a este problema se planteó como objetivo elaborar un plan estratégico para la mejora de la gestión de reservas de habitaciones, organizar una propuesta tecnológica que permita automatizar los procesos para la obtención de información en tiempo real, definir un control de seguimiento de reservas que permitan organizarlos estratégicamente, considerar la mejora de llenado de documentos físicos mediante tecnología.

El producto diseñado para la solución de este problema es el sistema de gestión de reservas SYSERV. A través de esta herramienta tecnológica se comprobó que se puede realizar y controlar las acciones que involucran el proceso de control de reservas. Además, permite ver el flujo del proceso tener comunicación con el cliente y realizar diferentes acciones de control de habitaciones, horarios, ofertas para el cliente, entre otros

Luego del proceso de implantación y realizadas las pruebas correspondientes se ha verificado su funcionalidad del sistema SYSERV y resolver el problema del Hotel Riviera Inka.

Finalmente, en el proceso de implementación, se comprobó que uno de los factores más importantes para lograr una automatización del proceso de reservas en el Hotel Riviera Inka es el compromiso que del empleado con la empresa para que se pueda cumplir con los objetivos trazados. Se realizaron las charlas de inducción sobre el uso de tecnología de información y la utilidad que tiene dentro de la empresa y los beneficios que conllevan aplicarlos. El grado de compromiso del personal responde también a que el personal prioriza dentro de sus actividades aquellas para las que fueron contratadas originalmente y por las que será evaluado por la empresa.

Palabras Clave: Reservas, Gestión, Ventas, Ofertas, Hotel, Sistema Web, Optimizar, Habitaciones, Riviera Inka, Área de recepción, SYSERV

INTRODUCCIÓN

La presente tesis se ha elaborado con el objetivo de optimizar y gestionar los procesos de reservas de habitaciones ya que el Hotel Riviera Inka carece de tecnología. Para desarrollar este problema hemos utilizado la metodología de PMBOK una guía de buenas prácticas para la dirección de proyectos, la cual le dará soporte gracias a su grupo de procesos como son: proceso de inicio, procesos de planificación, procesos de ejecución, proceso de seguimiento y control, procesos de cierre.

El siguiente proyecto ha sido dividido en 7 capítulos, que a continuación se describen

En el Capítulo N° 1: Análisis de la Organización, presenta la Visión, Misión, Valores de la empresa. También se describe el problema del hotel Riviera Inka y además se presenta el análisis externo de la organización (análisis del entorno general)

En el Capítulo N° 2: Marco Teórico del Negocio se describe el proceso de reservas del Hotel Riviera Inka. También se indica los procesos a seguir en consideración de la Guía PMBOK.

En el Capítulo N° 3: Inicio y Planificación de la tesis, se presenta la autorización formal del desarrollo de la tesis, asignando un director de la misma. Además se define un plan de proyectos definiendo las actividades y recursos necesarios para alcanzar los objetivos del mismo

En el Capítulo N° 4: Ejecución, Seguimiento y Control, el cual presenta el desarrollo de todo el trabajo, las tareas que se han ejecutado, las correcciones que se han realizado.

En el Capítulo N° 5: Cierre del proyecto, se describe de manera formal el cierre de todas las actividades pertenecientes al proyecto

En el Capítulo N° 6: Evaluación de Resultados, contiene el análisis los resultados obtenidos útiles para la toma de decisiones fundamentales

En el Capítulo N° 7: Conclusiones y Recomendaciones, en el cual las conclusiones son las respuestas a los objetivos planteados y las recomendaciones sugeridas

Finalmente, esta tesis ha permitido que, en el proceso de implementación, uno de los factores más importantes para lograr una automatización del proceso de reserva del Hotel Riviera Inka, es el compromiso que debe tener el empleado con la empresa, esto se hace mediante charlas de inducción sobre el uso de tecnología de información que da beneficios al aplicarlos. En el producto, mediante el sistema de gestión de reservas SYSERV se comprobó que se puede realizar y controlar las acciones que involucra el proceso de control de reservas Palabras Claves: Reservas, Gestión, Ventas, Ofertas, Hotel.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	III
RESUMEN.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	v
ÍNDICE PRINCIPAL	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FORMATOS DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii

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 Descripción de las Áreas Funcionales	4
1.1.6 Descripción general del proceso del negocio.....	5
1.2 Fines de la Organización	6
1.2.1 Visión	6
1.2.2 Misión	6
1.2.3 Valores	6
1.2.4 Objetivos Estratégicos	6
1.2.5 Unidades Estratégicas de Negocios	7
1.3 Análisis Externo	7
1.3.1 Análisis del Entorno General	7
A. Factores Económicos.....	7
B. Factores Tecnológicos	8
C. Factores Políticos.....	9
D. Factores Sociales.....	10
E. Factores Demográficos	10
1.3.2 Análisis del entorno competitivo.....	12
1.3.3 Análisis de la posición competitivo – Factores claves de éxito.....	12

1.4	Análisis Interno.....	13
1.4.1	Recursos y capacidades.....	13
	A. Recursos Tangibles	13
	B. Recursos Intangibles.....	14
	C. Capacidades Organizativas	14
	D. Análisis de Recursos y Capacidades	15
1.4.2	Análisis de la Cadena de Valor	15
	A. Actividades Primarias.....	15
	B. Actividades de apoyo	15
1.5	Análisis Estratégico	16
1.5.1	Análisis FODA	16
	A. Fortalezas	16
	B. Oportunidades	16
	C. Debilidades	16
	D. Amenazas.....	16
1.5.2	Matriz FODA.....	17
1.6	Descripción de la Problemática.....	18
1.6.1	Problemática.....	18
1.6.2	Objetivos	19
	A. Objetivo General	19
	B. Objetivos Específicos.....	19
1.7	Resultados Esperados	20
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO		22
2.1	Marco Teórico del Negocio	23
2.2	Marco Teórico del Proyecto.....	25
2.2.1	Gestión del Proyecto	25
2.2.2	Ingeniería del Proyecto.....	29
2.2.3	Soporte del Proyecto	32
2.2.4	Planificación de la Calidad.....	32
2.2.5	Identificación de Estándares y Métricas.....	32
2.2.6	Diseño de Formatos de Aseguramientos de Calidad	32
 CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.....		33
3.1	Gestión del Proyecto.....	34

3.1.1	Iniciación	34
	A. Acta de Constitución del Proyecto.....	34
	1. Objetivo del Acta de Constitución	35
	2. Descripción del Acta de Constitución.....	36
3.1.2	Planificación	36
	A. Alcance – Plan de Gestión del Alcance.....	36
	1. Alcances del Producto.....	36
	2. Alcances del Proyecto	36
	a. Entregables	37
	b. EDT	37
	c. Diccionario de la EDT	37
	d. Matriz de Trazabilidad de Requerimientos.....	37
	B. Tiempo – Plan de Gestión del Tiempo	37
	1. Cronograma del Proyecto.....	38
	2. Hitos del Proyecto	38
	3. Gestión de Cambio en el Cronograma.....	38
	C. Costo – Plan de Gestión del Costo	40
	1. Cuadro de Costos.....	40
	2. Forma de Pago.....	41
	3. Gestión de Cambio en los Costos	41
	D. Calidad – Plan de Gestión de la Calidad	42
	1. Aseguramiento de la Calidad.....	42
	2. Control de Calidad.....	42
	E. Recursos Humanos – Plan de Gestión de los Recursos Humanos ...	42
	1. Organigrama del Proyecto	42
	2. Roles y Responsabilidades	43
	3. Matriz de Asignación de Responsabilidades (RAM)	44
	F. Comunicaciones – Plan de Gestión de Comunicaciones	44
	1. Directorio de Stakeholders	44
	2. Medios de Comunicación	44
	G. Riesgos – Plan de Gestión de Riesgos	44
	1. Fuentes de Riesgos.....	45
	2. Matriz de Descomposición de Riesgos (RBS)	45
	3. Categorías, Criterios para priorizar y levantar los riesgos.....	45
	4. Estrategias para la respuesta de los riesgos	45
	5. Identificación, Seguimiento y Control de Riesgos	45
	H. Adquisiciones – Plan de Gestión de Adquisiciones	45

1. Recursos Adquiridos	45
2. Seguimiento y Control de las Adquisiciones	45
I. Interesados del Proyecto – Plan de Gestión de los Interesados.....	46
1. Interesados del Proyecto	46
2. Equipos de Trabajo del Proyecto	46
3. Reuniones del Proyecto.....	47
3.2 Ingeniería del Proyecto	47
3.3 Soporte del Proyecto.....	47
3.3.1 Plan de Gestión de la Configuración del Proyecto	47
3.3.2 Plan Gestión de Métricas del Proyecto	47
3.3.3 Plan Gestión del Aseguramiento de Calidad del Proyecto	48
 CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTO	 49
4.1 Gestión del proyecto.....	50
4.1.1 Ejecución.....	50
4.1.2 Seguimiento y Control	60
4.2 Ingeniería del Proyecto.....	63
 CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO.....	 69
 CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS	 71
 CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	 78
7.1 Conclusiones.....	79
7.2 Recomendaciones.....	79
GLOSARIO DE TÉRMINOS	80
A. Del Proyecto de Investigación	80
B. Del Producto	92
BIBLIOGRAFÍA.....	94
A. Libros	94
B. Tesis	94
C. Revistas y Periódicos	94
D. Artículos de Internet	94
ANEXOS	95

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nº 1: Fachada del Hotel “Riviera Inka”	2
Gráfico Nº 2: Organigrama del Hotel “Riviera Inka”	3
Gráfico Nº 3: Proceso de Negocio del Hotel “Riviera Inka”	6

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº 1: ICA valor agregado bruto 2015	10
Tabla Nº 2: Hogares que tienen al menos una computadora 2007 - 2016	11
Tabla Nº 3: Distrito con mayor y menor incidencia de pobreza total 2010	14
Tabla Nº 4: Población estimada, superficie, densidad poblacional 2017	15
Tabla Nº 5: Población total y tasa de crecimiento promedio 1940 – 2007	16
Tabla Nº 6: Ranking de empresas competitivas centro de capacitaciones	18
Tabla Nº 7: Recursos tangibles de la Pollería.....	19
Tabla Nº 8: Recursos intangibles	20
Tabla Nº 9: Capacidad de gestión	20
Tabla Nº 10: Capacidad de recursos humanos	21
Tabla Nº 11: Capacidad de tecnologías de la información.....	21
Tabla Nº 12: Capacidad de finanzas	21
Tabla Nº 13: Capacidad de Marketing	21
Tabla Nº 14: Matriz FODA.....	25

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO GENERAL

Anexo 1: Actores del negocio	192
Anexo 2: Caso de uso del negocio.....	193

ANEXO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Iniciación

Formato 1: Acta de constitución del proyecto	96
Formato 2: Presentación del lanzamiento del proyecto (Kickoff)	99
Formato 3: Identificación de los interesados	100

Planificación

Formato 4: Plan de gestión del proyecto.....	102
Formato 5: Definición del alcance del proyecto y del producto.....	107
Formato 6: Requerimientos.....	109
Formato 7: Estructura de desglose de trabajo (EDT)	112
Formato 8: Diccionario de la estructura de desglose de trabajo (EDT)	113
Formato 9: Organigrama del proyecto	120
Formato 10: Entregables del proyecto	121
Formato 11: Definición de las actividades.....	123
Formato 12: Hitos del proyecto	126
Formato 13: Cuadro de responsabilidades de las tareas	127
Formato 14: Cronograma de actividades	133
Formato 15: Línea de base.....	135
Formato 16: Identificación de recursos	136
Formato 17: Plan de gestión para costos.....	138
Formato 18: Cuadro de costos.....	139
Formato 19: Presupuesto	141
Formato 20: Organización	142
Formato 21: Matriz de asignación de responsabilidades.....	143
Formato 22: Plan de gestión del personal.....	145
Formato 23: Directorio de stakeholders	146
Formato 24: Plan de comunicaciones	147
Formato 25: Lista de riesgos.....	149
Formato 26: Identificación, estimación y priorización de riesgos.....	150

Formato 27: Documento en análisis de riesgos del proyecto	154
Formato 28: Infraestructura, equipos, materiales y accesorios	156
Formato 29: Plan de adquisiciones	157
Formato 30: Planificación de la calidad.....	158
Formato 31: Identificación de estándares y métricas	162
Formato 32: Diseño de formatos de aseguramiento de la calidad.....	166
• Checklist etapa de definición del proyecto	166
• Checklist etapa de análisis del proyecto de sistema de información	166
• Checklist etapa de diseño del proyecto de sistemas de información	166

Ejecución

Formato 33: Ejecución.....	172
Formato 34: Capacitación del equipo interno.....	173
Formato 35: Acta de reunión del equipo interno.....	175
Formato 36: Acta de aprobación de entregables.....	176

Seguimiento y Control

Formato 37: Informe de estado externo	177
Formato 38: Solicitud de cambio.....	178
Formato 39: Constancia de recepción de entregable	179

Cierre

Formato 40:	180
• Lecciones aprendidas	180
• Acta de reunión de cierre	180
• Certificado de conformidad.....	180

ANEXO DE LA INGENIERÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Formato 41: Matriz de indicadores claves de éxito	180
Formato 42: Diagrama del proceso total (ASIS).....	185
Formato 43: Diagrama del proceso total (TOBE)	186

Formato 44: Diagrama del proceso total de las reglas del negocio	187
--	-----

ANEXO DEL SOPORTE A LA GESTIÓN E INGENIERÍA

Formato 45: Gestión de la configuración.....	188
--	-----

Formato 46: Aseguramiento de la calidad.....	190
--	-----

Formato 47: Métricas y evaluación de desempeño	190
--	-----

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN:

1.1. Datos Generales de la Institución

1.1.1. Nombre de la Institución:

Hotel Riviera Inka / Inversiones Blefer S.A.C.

1.1.2. Rubro o Giro del Negocio:

Hoteles, Campamentos y otros.

1.1.3. Breve Historia:

El Hotel "Riviera Inka" es una empresa constituida el 10 de noviembre del 2017, por Coronel Lozano Fernando Hanuwer, inscrita bajo el rubro de hoteles, campamentos y otros, comenzó sus operaciones el 14 de diciembre del 2017. Ubicada actualmente en la avenida principal de Paracas, a media cuadra de la Plaza de Armas y media cuadra del muelle a las Islas Ballestas en la ciudad de Pisco. Registrada en la SUNAT con RUC (Registro Único de Contribuyente) número 20602578390.

Grafico N° 1

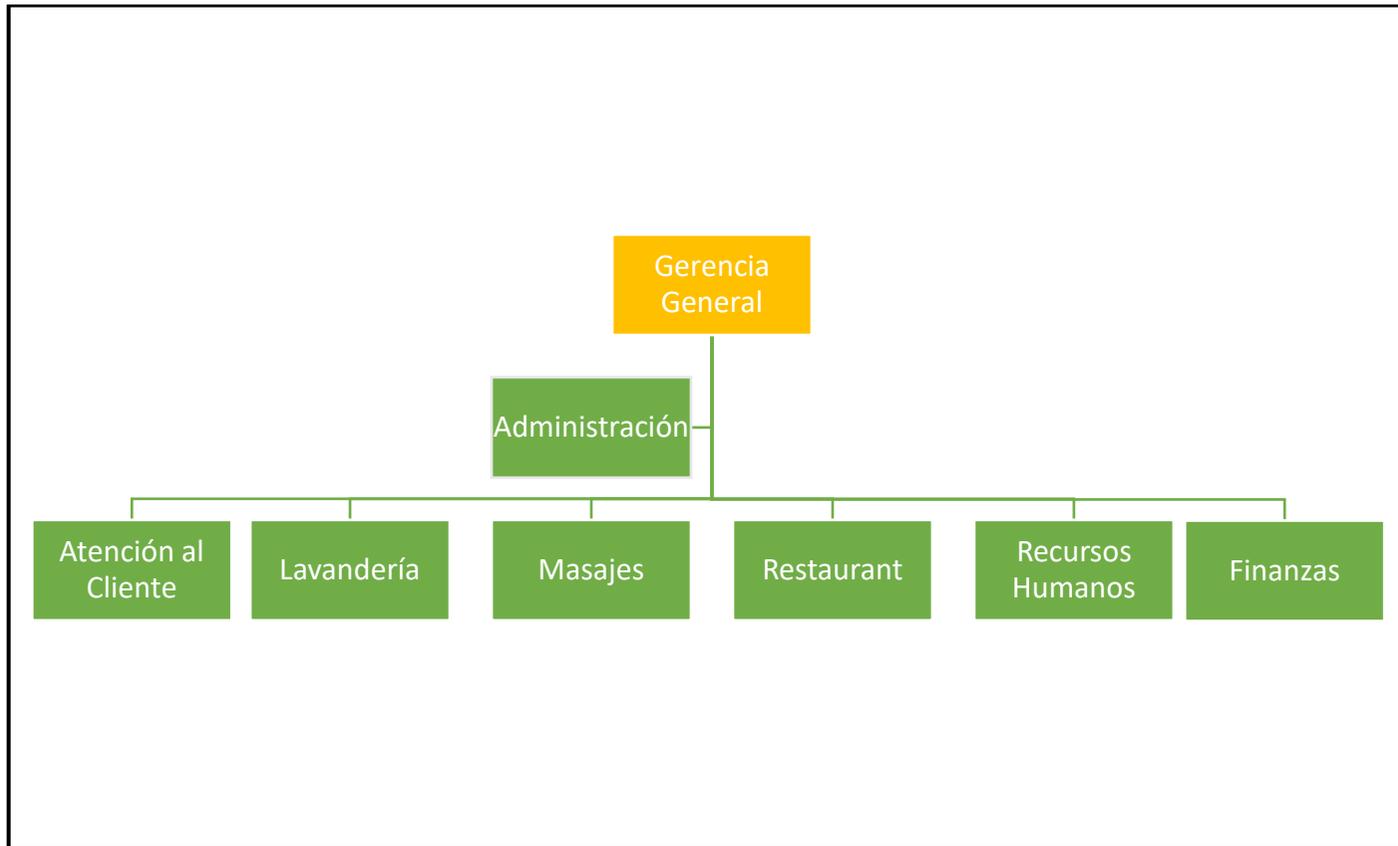
Fachada del Hotel "Riviera Inka" S.A.C.



Fuente: Sitio Web Hotel "Riviera Inka" S.A.C.

1.1.4. Organigrama Actual:

GRÁFICO Nº 2
ORGANIGRAMA DEL HOTEL "RIVIERA INKA" S.A.C.



1.1.5. Descripción de las Áreas Funcionales:

A. Gerencia General.

Se encarga de definir las políticas, directrices y procedimientos que se deberán aplicar en toda la empresa, para lograr la eficiencia administrativa, operacional y financiera que se requiere para la rentabilidad y vigencia de la empresa en el tiempo.

Facilita para que cada área cuente con los recursos requeridos para su mayor eficiencia en la operación. Establece nuevas alianzas con otras empresas del sector para el fortalecimiento de la empresa y del mismo sector.

B. Área de Administración

Se encarga de la gestión administrativa de la empresa mediante la ordenación y gestión de los recursos materiales, financieros-económicos y los medios humanos con los que se cuenta. Además, dentro de los servicios generales administrativos, apoya a las áreas de atención directa al usuario y a las gestoras de proyectos en cuantas tareas se precisen para el óptimo funcionamiento de las mismas.

C. Área de Atención al Cliente.

Proporciona asistencia a los clientes, de tal forma que esto redunde en un mayor grado de satisfacción, y que además sea concordante con su objetivo. Por lo tanto, se fundamenta en la preocupación constante por las preferencias de los clientes, tanto en el nivel de interacción con ellos, como en el diseño de los escenarios apropiados en los cuales se presta el servicio.

Como sucede en casi toda empresa de servicios, un hotel debe intentar buscar la excelencia en la atención al cliente. Esto es así porque el principal activo que posee la empresa hotelera es su reputación.

D. Área de Lavandería.

Controla y custodia los stocks de lencería del hotel, planificando, organizando y distribuyendo el trabajo a realizar. Controla la entrada de ropa sucia a la lavandería y la entrega de ropa limpia a los distintos departamentos. Realiza las facturas correspondientes a los clientes

por el servicio de lavandería. Gestiona los suministros a la máquina de lavado, la cantidad de kilos para las máquinas y la cantidad de personas que se necesita.

E. Área de Masajes.

Se encarga de atender al cliente del hotel ofreciendo servicios de terapias manuales según las necesidades de cada persona, bienestar, relajación y/o salud.

F. Área de Restaurant.

Se encarga de la preparación del menú para los clientes, caracterizándose por servir distintos platos para consumo de sus clientes. También es posible consumir aperitivos o tomar bebidas de modo individual en el mismo. Ofrece una carta en la que se presentan todas las comidas que se pueden consumir, tanto como plato principal, como para postre, asimismo se presentan los precios de las mismas. Un camarero suele tomar los pedidos de los clientes y traerlos cuando están listos.

G. Área de Recursos Humanos.

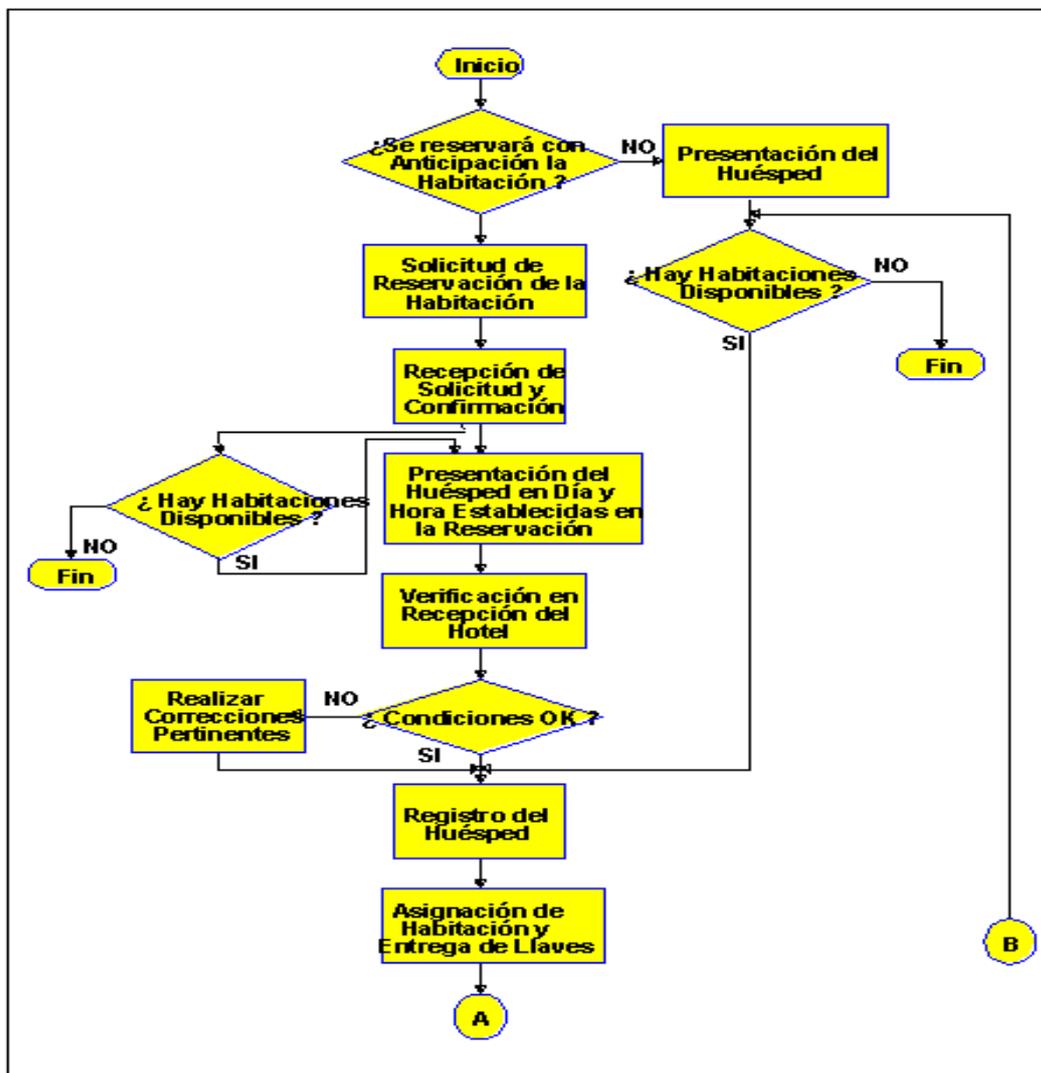
Se encarga de la planificación, selección y formación de los empleados, y entre las tareas de esta función podemos encontrar la planificación de la plantilla y descripción de los perfiles profesionales necesarios para ello, la selección y formación del personal que mejor se adapte a esos perfiles, la inserción del nuevo personal. La administración del personal, retribución de los trabajadores, formación y capacitación de los trabajadores, negociación y legislación.

H. Área de Finanzas.

Se encarga de diseñar y controlar el presupuesto con el que cuenta la empresa. A la hora de trabajar se guía exclusivamente por el presupuesto establecido asegurando que todos los departamentos cumplan con el mismo. Monitorea que se cumpla y se tenga en cuenta los diferentes imprevistos cuando sea necesario un cambio de presupuesto.

1.1.6. Descripción general del proceso de negocio:

GRÁFICO N° 3
 PROCESO DE NEGOCIO DEL HOTEL "RIVIERA INKA" S.A.C.



1.2. Fines de la Organización.

1.2.1. Visión.

En el año 2019, ser un establecimiento de hotelería reconocido por su compromiso en la mejora de servicios turísticos y hoteleros a nivel nacional y preferido por los visitantes antes y después de su visita, contando con una excelente proyección internacional sostenible.

1.2.2. Misión.

Somos una empresa hotelera que brinda un servicio que satisface las necesidades de nuestros huéspedes a través de una atención personalizada, brindándoles una estructura de primer nivel, servicios de calidad además de contar con colaboradores capacitados, confiables y comprometidos.

1.2.3. Valores.

Consideramos que nuestros 9 valores de referencia son inseparables e irrenunciables en nuestro trabajo diario.

- A. Honestidad:** Nos permite hoy contar con una sólida reputación fundamentada en la honorabilidad y el escrupuloso cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- B. Responsabilidad:** Que supone integridad y comportamiento ético en las prácticas empresariales y genera nuestro hondo sentido del compromiso: con nuestros empleados, con nuestros clientes y socios y con el mundo en el que vivimos.
- C. Prudencia:** Sinónimo de sensatez y de buen juicio, que sigue animando hoy nuestro negocio. Crecemos, pero con sentido. Crecemos con dirección, estrategia, y control, estando cerca de las personas.
- D. Unidad:** valor intangible que busca el mantenimiento de la familia. Dota a la cultura corporativa de solidez: formamos un equipo cohesionado que genera valor añadido y cuida a las personas que lo generan.
- E. Laboriosidad:** cultura del esfuerzo cuyo objetivo es ofrecer calidad y excelencia en los productos y servicios para ser el referente en el mercado vacacional.
- F. Creatividad:** capacidad de generar nuevos conceptos o buscar soluciones originales a través de los ya conocidos. Se traduce en innovación, deseos de ir por delante y hacer las cosas de forma distinta.

- G. Ambición:** en su sentido positivo, entendida como el deseo ardiente de conseguir algo. Por eso nos concebimos con identidad internacional que cada vez tenderá a serlo más en un mundo globalizado.
- H. Arraigo:** capacidad de una persona o empresa para generar lazos con las personas y lugares en los que opera. Lo traducimos como sostenibilidad y compromiso con el entorno social y medio ambiental.
- I. Empatía:** capacidad afectiva que nos permite sentir con el otro. La empatía genera una gestión basada en la confianza, para que cada empleado/a pueda desarrollar su talento en un clima de libertad y exigente respeto.

1.2.4. Objetivos Estratégicos.

Corto Plazo 0 – 2 años.

- Obtener un margen de utilidad líquida de un 50% durante los tres años.
- Posicionar la marca en el mercado y mantener un crecimiento constante de satisfacción dentro de la organización, tanto para los trabajadores como para los clientes.
- Maximizar la calidad de servicio, canalizando y otorgando un servicio de acuerdo a los requerimientos actuales y futuros de nuestros huéspedes en un 25%.
- Elevar el nivel de satisfacción de los clientes que consumen y reciben los productos y servicios ofertados.

Mediano Plazo 2 – 5 años

- Incrementar la eficiencia en la gestión del capital humano según lo dispuesto en la política laboral y el sistema de trabajo con los recursos humanos dentro del sector turístico.
- Lograr el mayor rendimiento de los recursos financieros aprobados para la realización de inversiones, reposiciones y mantenimiento para los procesos de compras y aseguramiento.
- Garantizar el mantenimiento y la seguridad de la informatización y automatización en la ejecución de los procesos en la empresa.

Largo Plazo 5 años en adelante

- Fortalecer la imagen de la empresa como complejo hotelero.
- Lograr el comportamiento positivo de los principales indicadores comerciales en relación a la competencia.

- Planificar y gestionar eficientemente el presupuesto para la comercialización de los servicios y productos turísticos.

1.2.5. Unidades Estratégicas de Negocios.

Entre las áreas funcionales que pueden afectar al equilibrio de la empresa son:

A. Lavandería. – Es indispensable para la empresa porque en esta área ingresan las ropas de los clientes y de todas las habitaciones necesarias para la respectiva limpieza de los mismos, de ésta forma manteniendo limpias las prendas y siendo un ingreso adicional para la empresa.

B. Restaurante. – En ésta preparan los menús para los clientes siendo un ingreso extra para la empresa por consumo de platillos y licores personalizados para los clientes.

C. Masajes. – Ésta área es indispensable porque permite obtener un ingreso adicional para la empresa a través del servicio de masajes donde es ofrecido a los clientes durante la estadía en el hotel.

D. Reservas de Habitaciones. – Permite al cliente reservar una habitación y separarla realizando un pago respectivo de tal forma que contribuye a los principales ingresos del hotel.

1.3. Análisis Externo.

1.3.1. Análisis del Entorno General.

Aquí se describen los siguientes factores externos a la empresa:

A. Factores económicos.

En el 2015, el Valor Agregado Bruto (VAB) del departamento de Ica registró un crecimiento de 2,7 por ciento respecto de 2014 y aportó 3,5 por ciento al VAB nacional y el 3,2 por ciento del PBI nacional. Ese mismo año, el empleo en las empresas privadas formales de 10 a más trabajadores registró un crecimiento anual de 1,7 por ciento para la ciudad de Ica; mientras que cayó en 5,6 por ciento para Chincha y en 6,3 por ciento para Pisco.

Las actividades más importantes de la economía departamental, según la estructura productiva, son la manufactura; extracción de

petróleo, gas y minerales; agropecuario; construcción y otros servicios, los que en conjunto contribuyeron con el 74,1 por ciento al VAB departamental de 2015.

La actividad económica de Ica, ha registrado un crecimiento promedio anual de 7,1 por ciento en el periodo 2008 – 2015, mayor a lo registrado por el país (5,3 por ciento), siendo el tercer departamento con mayor crecimiento promedio anual en ese periodo después de Cusco (8,5 por ciento) y Ayacucho (7,6 por ciento). Entre los sectores más dinámicos se encuentran la construcción (18,3 por ciento) y la extracción de petróleo, gas y minerales (13,3 por ciento).

GRÁFICO N° 1

PERU: VALOR AGREGADO BRUTO 2015

Actividades	VAB	Estructura %	Crecimiento promedio anual 2008-2015
Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura	1 974 991	13,0	4,8
Pesca y Acuicultura	225 511	1,5	4,5
Extracción de Petróleo, Gas y Minerales	2 383 243	15,6	13,3
Manufactura	2 960 034	19,4	2,7
Electricidad, Gas y Agua	198 990	1,3	9,4
Construcción	1 768 429	11,6	18,3
Comercio	1 482 672	9,7	7,8
Transporte, Almacen. , Correo y Mensajería	950 189	6,2	5,6
Alojamiento y Restaurantes	228 421	1,5	6,3
Telecomunicaciones y otros Serv. de Información	369 663	2,4	12,5
Administración Pública y Defensa	490 618	3,2	8,0
Otros Servicios	2 200 436	14,4	5,1
Valor Agregado Bruto	15 233 197	100,0	7,1

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

La economía estable del país y el departamento de Ica permiten al hotel “Riviera Inka” seguir generando mayor productividad en el servicio de reserva.

B. Factores tecnológicos

Según el INEI, el porcentaje respecto al total de hogares que al menos un miembro de la familia tiene un teléfono celular, según ámbito geográfico, 2007 – 2016 indica un crecimiento en el departamento de Ica de un 59,3% en el año 2007 hasta un 93,1% en el año 2016. Esto refleja que se ha generado un crecimiento notable en el aumento de las adquisiciones de teléfonos celulares por lo que esto beneficia al Hotel “Riviera Inka” en la continuidad del servicio de reservas contactando a sus clientes a través de ese medio. Saber que la

adquisición de los equipos aumenta se tendrá un mercado cada vez más amplio para poder colaborar con los clientes.

TABLA N° 1
PERU: HOGARES CON AL MENOS UN MIEMBRO QUE TIENE
TELÉFONO CELULAR, SEGÚN ÁMBITO GEOGRÁFICO, 2007 - 2016

Ámbito Geográfico	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Total	45,0	59,7	67,0	73,1	75,2	79,7	82,0	84,9	87,2	88,9
Lima Metropolitana 1/	65,7	75,7	80,3	83,3	85,6	88,8	88,5	91,1	92,9	93,3
Resto país	36,0	52,6	61,0	68,4	70,6	75,8	79,1	82,1	84,6	86,9
Área de Residencia										
Urbana	57,8	72,4	78,0	82,2	83,9	86,9	88,2	90,1	91,7	92,9
Rural	11,3	24,3	36,0	46,2	49,8	58,2	63,1	68,9	73,1	76,4
Región Natural										
Costa	60,3	73,4	77,6	81,4	83,6	86,7	87,7	89,7	91,5	92,8
Sierra	27,6	43,2	53,8	63,1	66,0	72,0	75,9	80,2	82,5	85,0
Selva	25,7	44,4	55,3	62,6	63,9	70,5	73,6	76,6	80,8	82,9
Departamento										
Amazonas	19,6	34,3	50,6	60,6	64,3	72,7	76,8	76,6	80,2	83,6
Áncash	36,8	52,3	65,1	71,9	78,7	81,5	84,0	86,4	85,9	88,7
Apurímac	13,0	27,8	39,7	49,4	59,2	70,5	68,4	76,7	80,0	80,8
Arequipa	55,0	71,2	74,8	80,6	81,6	86,9	88,3	91,2	92,7	93,9
Ayacucho	22,2	37,2	51,0	60,8	62,8	65,2	65,0	75,5	80,1	83,0
Cajamarca	21,1	42,7	52,8	63,6	64,8	67,4	75,0	78,5	81,2	83,8
Callao	63,3	74,9	81,6	84,1	84,9	86,7	87,7	90,6	93,3	93,9
Cusco	30,7	45,2	56,4	63,4	66,4	75,9	81,6	80,2	82,7	85,6
Huancavelica	4,6	9,4	27,8	50,6	56,8	66,2	69,4	74,7	78,0	83,1
Huánuco	25,9	41,1	52,5	63,2	65,2	70,9	75,7	82,6	85,9	86,2
Ica	59,3	73,5	76,2	81,4	82,4	87,2	88,7	88,7	91,7	93,1
Junín	34,0	57,9	64,8	71,2	73,1	76,0	78,7	84,4	86,5	88,0

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

C. Factores políticos

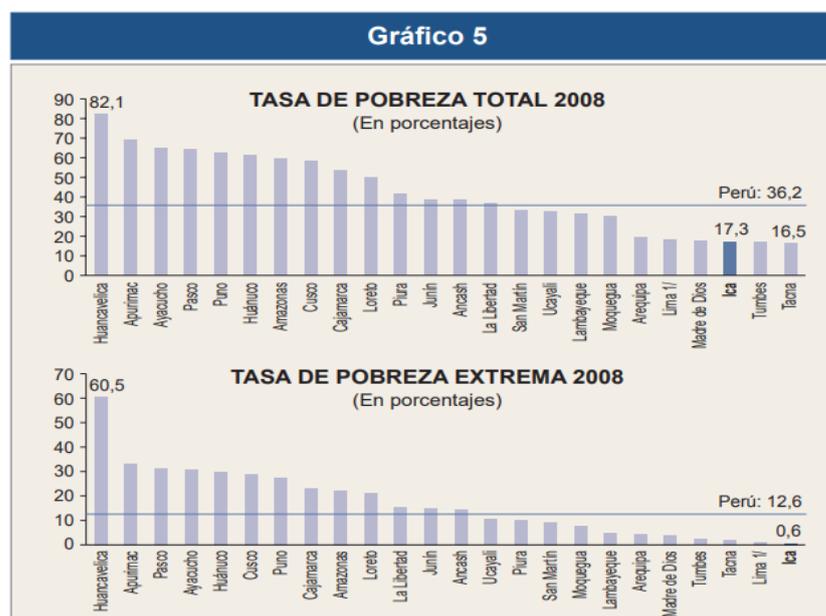
Reglamento de establecimientos de hospedaje – Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, 09.06.2015, establece las disposiciones para la clasificación, categorización, operación y supervisión de los establecimientos de hospedaje; así como las funciones de los órganos competentes en dicha materia, así como, la obligación de presentar una Declaración Jurada de cumplimiento de las condiciones mínimas para la prestación del servicio. Establece la clasificación de Hotel, Apart-Hotel, Hostal y Albergue, que podrán ser ostentados por los establecimientos que cumplan con los requisitos de infraestructura en la Norma A.030 Hospedaje del Título III del Reglamento Nacional de Edificaciones aprobado por Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA, así como los requisitos de equipamiento y servicios conforme la clase y/o categoría solicitada.

D. Factores sociales

El INEI realiza dos acercamientos para medir las condiciones de vida de la población: el cálculo del indicador de pobreza monetaria y el de las necesidades básicas insatisfechas.

En el primer caso se obtienen dos indicadores de pobreza: la tasa de pobreza total y la tasa de pobreza extrema, tomando como fuente de información las Encuestas de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO-INEI). En el segundo caso se estima el indicador de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) que busca incorporar otras carencias, diferentes al ingreso (o gasto), consideradas importantes para el logro del bienestar como la educación, salud y vivienda, por ejemplo. La fuente de información son los Censos de Población y Vivienda (INEI). La tasa de pobreza monetaria de Ica en el 2008 fue de 17,3 por ciento de la población total de la región. Esta tasa es una de las menores del país después de Tacna (16,5 por ciento) y Tumbes (17,2 por ciento). Asimismo, Ica en el 2008 registró la menor tasa de pobreza extrema del país (0,6 por ciento de la población total).

GRÁFICO N° 3
PERÚ: GRUPOS DE DEPARTAMENTOS CON NIVELES DE POBREZA
MONETARIA SEMEJANTES ESTADÍSTICAMENTE, 2016



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

E. Factores demográficos

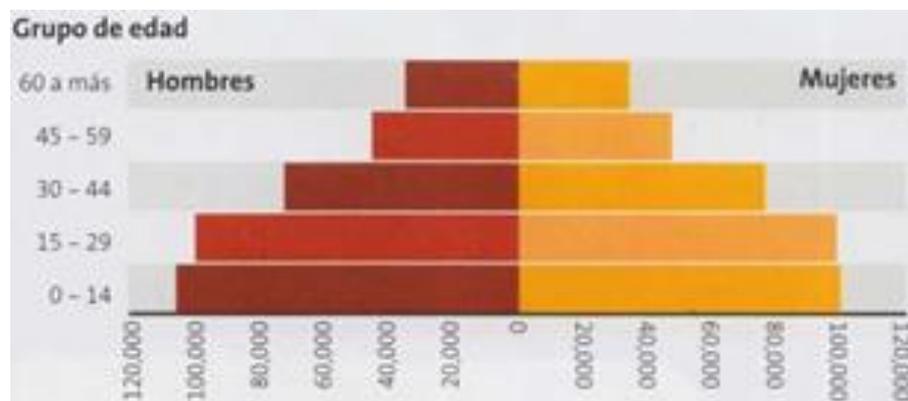
Ica se ha convertido en uno de los polos de atracción poblacional de la costa por el auge de exportación en el campo de la agronomía. Según estimaciones del INEI, a junio del 2012, Ica contaba con 763,558 habitantes.

La población es fundamentalmente urbana, pues quienes viven en ciudades representan el 89.3% de la población. En el 2007, había 98 hombres por cada 100 mujeres. Para el 2015, el 67.9% de su población tendrá entre 15 y 64 años. Se espera que el promedio de la esperanza de vida para el 2015 sea de 78 años. Esto hace de Ica el tercer departamento con la mayor esperanza de vida en el país, después de Lima y Callao. Se sabe, además, que el 97.2% de la población está alfabetizada y es uno de los departamentos con menor índice de pobreza, pues esta condición representa solo el 13.1% de su población.

La población iqueña femenina lleva una ligera ventaja sobre la masculina. La diferencia no llega a 6 mil individuos. Según el censo del 2007, las provincias con mayor número de mujeres son Ica (164

mil mujeres frente a 157 mil varones) y Chincha (98 mil mujeres frente a 95 mil varones). En las provincias de Pisco, Nazca y Palpa, la población masculina mantiene una ajustada ventaja.

GRÁFICO N° 4
DISTRIBUCIÓN POR SEXO Y EDAD 1940 - 2012



Fuente: Instituto de Estadística e Informática (INEI), Blog
<http://www.icaperu.org/poblacion>

El crecimiento de la población beneficia al hotel “Riviera Inka” de tal forma que tendrá cada vez más clientes que atender y fidelizar dando los mejores esfuerzos posibles.

1.3.2. Análisis del entorno competitivo.

A. Poder de negociación de los clientes.

Esta variable está asociada al grado en que los clientes o huéspedes tienen poder de negociación y a la medida en que estos son sensibles al precio. En este caso, los clientes tienen poder de negociación por lo que limitan de cierta manera la rentabilidad de las empresas hoteleras y, un nivel medio de sensibilidad al precio por lo que limitan el potencial de utilidades. Lo anterior primero es porque, para los clientes el costo de cambiarse a una marca competidora o a un sustituto es relativamente bajo, segundo porque existe poca diferenciación (bienes estandarizados) y tercero porque, los compradores representan una fracción importante del total de ventas. Por otro lado cabe mencionar que existe una demanda fuerte o en crecimiento de este tipo de servicios, por lo cual, se crea un “mercado de vendedores” en donde el poder de negociación se traslada a los vendedores. Es importante también mencionar que hoy en día los clientes o huéspedes están bien

informados de los productos y servicios, precios, costos, etc., de la gama de hoteles, lo que se traduce en una alta competencia dentro de la industria.

B. Poder de negociación con los proveedores.

El poder que poseen los proveedores, en especial en el caso de las agencias de turismo, es relativamente alto, ya que de ellos dependerá el envío de los turistas a los distintos centros de hospedaje, por lo que limita las oportunidades de la industria a encontrar proveedores que ofrezcan condiciones más ventajosas, generando dependencia de los miembros. Por otro lado, para las agencias turísticas los centros de hospedaje representan una parte importante de sus ventas totales y existe un gran número de ellos, por lo que el poder de negociación no es absoluto.

C. Amenaza de nuevos competidores.

La gravedad exacta de la amenaza al ingreso depende de las barreras de ingreso y la reacción esperada de las empresas ya en el mercado ante dicho nuevo ingreso.

Variables:

- **Economías de Escala.**

Las empresas de prestación de servicio hotelero realizan sus economías de escalas bajando sus costes por medio de sus proveedores, es decir, al comprar en grandes cantidades inmobiliarios, alimentos, etc. Les permite ofrecer un servicio a bajos precios. Con lo cual, la llegada de nueva competencia es baja.

- **Diferenciación del Producto.**

Mucha veces se da en el mercado una lealtad de la marca por partes de los clientes o huéspedes por una cosa de trayectoria de la empresa hotelera, la cual es heredada por parte de los consumidores a otras generaciones. Esto crea un posicionamiento y una fidelidad e identificación con la marca, indicando que los posibles competidores entrantes deberán gastar una gran cantidad de dinero para poder crear una imagen de marca que perdure en el tiempo en la mente del turista. Esto estará dado por la calidad del servicio, y sus instalaciones.

- **Requisitos de Capital.**

La necesidad de invertir en recursos financieros es elevada para entrar al mercado con una empresa hotelera, tanto para la constitución de la empresa como por sus instalaciones. Además, debemos agregar que deben cubrir las inversiones iniciales, de publicidad, etc.

- **Acceso a los Canales de Distribución.**

Los potenciales nuevos competidores, deberán persuadir a los canales de distribución para que acepten transar sus servicios. Como canales de distribución contamos a las agencias turísticas, quienes nos servirán como medio para llegar a nuestros clientes sirviendo de distribución a empresas tradicionales en el mercado.

- **Políticas de Gobierno**

En los últimos años las políticas gubernamentales en relación al medio ambiente, han ido en rigurosa aumento. En este momento contamos con un proyecto en el cual se solicitarán normas ISO para la calidad y cuidado del entorno. A su vez los correspondientes permisos municipales y sanitarios para estos recintos.

D. Amenaza de productos sustitutos.

- **Oportunidades**

Al existir productos sustituto, la empresa está obligada a fomentar su propuesta de valor para destacarse dentro del su rubro. En el caso del Hotel Loreto la propuesta de valor es entregar un servicio cercano con un ambiente grato y acogedor, garantizando la calidad de este y superando las expectativas de los huéspedes, mediante con el mejor equipo de personas calificadas y orientadas al servicio en cada una de las áreas correspondiente al Hotel.

- **Amenazas**

- Deslealtad por parte de la clientela.
- Amplia variedad de oferta hotelera.

E. Rivalidad entre competidores.

- **Barreras de Salida.**

Obstáculos que dificultan a una empresa la salida del mercado, ya que las o liga a permanecer operando dentro de la industria. Aunque esto conlleve a pésimos resultados económicos.

- **Activos Fijos Especializados y de larga vida.**
Son aquellos que sufren pérdida ante los bajos precios de liquidación. En el Hotel solo se cuenta con servicio que cubre la necesidad de requerimientos básicos de los clientes como son: dormitorios, comedores, servicio a la habitación, salas comunes, internet.
- **Costos Fijos de Salida Elevados.**
En este punto podemos encontrar las regularizaciones laborales, cancelación de contratos con proveedores y con clientes. En este mercado el costo de liquidar a todos los trabajadores y cancelar las deudas con los proveedores es altísimo.
- **Interrelación estratégica.**
Las interrelaciones entre unidades de negocios y otras en la compañía en términos de imagen y capacidad comercial, son la causa de que las empresas concedan gran importancia estratégica a estar en una actividad concreta. En esta industria, corresponde al trabajo directo con la agencias de viajes.

1.3.3. **Análisis de la posición competitiva-factores claves de éxito.**

En relación al rubro en el que se encuentra el hotel "Riviera Inka".

**TABLA N° 6
RANKING DE EMPRESAS COMPETITIVAS DEL RUBRO HOTELES
CAMPAMENTOS**

N°	EMPRESA
1	Hotel Piscomar Peru
2	Hotel Villa Montesierpe
2	Hotel Victoria
3	Hotel Riviera Inka
4	Hotel Mi Secreto

Los factores claves de éxito del hotel "Riviera Inka" son:

- Servicio de reservas.
- Posicionamiento por Google Maps con buenas reseñas y comentarios.
- Precios accesibles y rentables.
- Localización estratégica donde no se encuentra acumulada la competencia.

1.4. Análisis Interno

El Hotel "Riviera Inka" ofrece siempre un servicio de calidad para sus clientes tanto de forma presencial y el servicio de llamadas, por ello siempre hace sus mejores esfuerzos en mantener su buena imagen ante todos sus clientes dando cada vez un servicio diferenciado con ofertas.

1.4.1. Recursos y Capacidades

A. Recursos tangibles

TABLA N° 7
RECURSOS TANGIBLES DEL HOTEL "RIVIERA INKA"

RECURSOS TANGIBLES	CANT.
Instalaciones	17
Entrada principal	1
Habitaciones	10
Comedores	2
Tecnología	24
Computadoras	8
Impresoras	5
Mobiliarios	120
Personal	12
Gerencial General	1
Administradores	1
Personal Atención al Cliente	1

Personal de lavandería	4
Ejecutivas de recursos humanos	1
Ejecutivos financieros	1
Cocineros	3

B. Recursos Intangibles

- Imagen de Marca y prestigio.
- Relaciones Formales entre niveles organizativos.
- Ambiente de Trabajo.

C. Capacidades organizativas

Tras el análisis de los recursos que posee la empresa, ahora pasamos al estudio de las capacidades, lo cual resulta muy útil a la hora de establecer una serie de criterios para valorar su potencial y así establecer una ventaja competitiva sostenible y beneficios a largo plazo.

- Capacidad de concentración.
- Capacidad de atención dividida.
- Capacidad de anticipación
- Capacidad de planificación.
- Capacidad de adaptación.

D. Análisis de recursos y capacidades

La empresa cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades con normalidad, sin embargo se ha determinado que no existe un control y monitoreo de la información que circula por la empresa.

1.4.2. Análisis de la Cadena de Valor

A. Actividades primarias

Distinguimos estas áreas en donde se realizan las actividades primarias de la empresa con el fin de prestar equilibradamente sus servicios y subsistir, estas áreas son:

- **Área de habitaciones**

Esta área se enfoca en la limpieza de habitaciones, control de lavandería, limpieza de restaurante.

- **Área de Recepción**

Se encarga de la receptiva de los clientes, filtrar incidencias con el servicio de alojamiento, controlar caja recepción, compra venta divisas, alquiler parking.

- **Área de Finanzas**

Esta área se encarga de realizar los cierres diarios de dinero de la empresa

Estas áreas generan las actividades primarias de la empresa, son interdependientes y su adecuada interacción es de vital importancia para que la empresa alcance los objetivos deseados.

B. Actividades de apoyo

Son áreas que brindan apoyo a las áreas principales, en este caso tenemos:

- **Dirección General**

Se encarga de la gestión de los recursos de la empresa tanto del capital humano hasta los recursos financieros e infraestructura.

- **Recursos Humanos**

Se encarga de la gestión del capital humano desde la convocatoria, hasta la contratación y capacitación.

1.5. Análisis Estratégico

En esta sección se consideran los factores económicos, políticos sociales y culturales que pueden considerarse una oportunidad o amenaza para el hotel "Riviera Inka".

1.5.1. Análisis FODA

A. Fortalezas

- Conocimiento profesional administrativo.
- Cartera de Clientes.
- Ubicación en zona de reconocimiento turístico.
- Instalaciones remodeladas.
- Capital para invertir y sin deudas.
- Cuenta con permisos y licencias.

B. Oportunidades

- Creciente demanda.
- Variabilidad de nichos de mercado.
- Apertura de prestadores de servicios a alianzas estratégicas.
- Motivación y desarrollo profesional.
- Ingresos no operacionales.

C. Debilidades

- Planificación incompleta.
- Desconocimiento de fortalezas y debilidades, desperdicio de recursos.
- Inadecuado mercadeo.
- Desorganización del talento humano.
- Desconocimiento contable.

D. Amenazas

- Similitud de servicios ofertados por la competencia.
- Inversión en tecnología y capacitación al personal sin los resultados esperados.
- Baja productividad por crisis económica.
- Personal postulante desconoce la atención al turista.

1.5.2. Matriz FODA

TABLA Nº 01
MATRIZ FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ FODA	<ul style="list-style-type: none"> • (F1) Conocimiento profesional administrativo. • (F2) Cartera de Clientes. • (F3) Ubicación en zona de reconocimiento turístico del mismo rubro. 	<ul style="list-style-type: none"> • (D1) Planificación incompleta. • (D2) Desconocimiento de fortalezas y debilidades, desperdicio de recursos. • (D3) Inadecuado mercadeo.

	<ul style="list-style-type: none"> • (F4) Instalaciones remodeladas. • (F5) Capital para invertir y sin deudas. • (F6) Cuenta con permisos y licencias 	<ul style="list-style-type: none"> • (D4) Desorganización del talento humano. • (D5) Desconocimiento contable.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO (Estrategias Ofensivas)	ESTRATEGIAS DO (Estrategias de Orientación)
<ul style="list-style-type: none"> • (O1) Creciente demanda. • (O2) Variabilidad de nichos de mercado. • (O3) Apertura de prestadores de servicios a alianzas estratégicas. • (O4) Eventos, fiestas anuales y fechas especiales. 	<ul style="list-style-type: none"> • (O2-F1) Atender nuevos mercados donde la empresa aún no es conocida. • (O2-F4) La empresa siempre ofrece sus mejores esfuerzos en una atención rápida para evitar la molestia de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • (O1-D1) Aprovechar la estabilidad económica del país para invertir en algún local propio para la empresa. • (O2-D3) Abarcar la mayor proporción de clientes en los mercados.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA (Estrategias Defensivas)	ESTRATEGIAS DA (Estrategias de Supervivencia)
<ul style="list-style-type: none"> • (A1) Similitud de servicios ofertados por 	<ul style="list-style-type: none"> • (A3-F1) Seguir impulsando la marca de la empresa para poder 	<ul style="list-style-type: none"> • (O2-F1) Diversificar la empresa mediante sucursales que

<p>la competencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • (A2) Inversión en tecnología y capacitación al personal sin los resultados esperados. • (A3) Baja productividad por crisis económica. • (A4) Personal postulante desconoce la atención al turista. 	<p>hacer difícil el posicionamiento de otras empresas en el sector.</p>	<p>permitan contrarrestar el impacto de nuevas empresas.</p>
--	---	--

1.6. Descripción de la Problemática.

El Hotel "Riviera Inka" es un hotel con una buena reputación ante sus clientes pero presenta algunos problemas en el proceso de reserva de habitaciones. Esto sucede cuando muchos de los clientes solicitan el servicio, se encuentra con la dificultad de gestionar correctamente las fechas de entradas y salidas de los clientes. Esto ocasiona un caos para los empleados de recepción ya que gestionan las reservas de diferentes medios, vía telefónica, presencial. Cuando se realiza el llenado de comprobantes de pago se realizan manualmente lo cual se demora más tiempo de lo necesario para poder entregarlo, en cuestiones de pocos clientes no hay problemas pero en acumulación de clientes se producen los cuellos de botella.

El Hotel "Riviera Inka" carece de tecnologías que permitan optimizar procesos y mejorar la organización del trabajo de los empleados del negocio. Antes se ha realizado propuestas de tecnología pero no se han podido implementarlas debido a la resistencia al cambio de los empleados. Por tal motivo se necesita capacitar al personal y vender la idea de mejora en sus labores para ganar el compromiso de ellos.

1.6.1. Problemática

- Gestión deficiente de los pedidos en escenarios con mayores transacciones.
- Falta de propuestas tecnológicas para generar mejoras para el negocio.
- Carencia de control en el seguimiento de reservas.
- Retraso en el llenado de comprobantes de pago.

1.6.2. Objetivos**A. Objetivos General**

- Diseñar una propuesta de mejora en los procesos de reserva de habitaciones mediante la implementación del Sistema web "SYSERV".

B. Objetivos Específicos

- Determinar un plan estratégico para la mejora de la gestión de reserva de habitaciones.
- Organizar una propuesta tecnológica que permita automatizar los procesos para la obtención de información en tiempo real.
- Definir un control de seguimiento de reservas que permitan organizarlos estratégicamente.
- Considerar la mejora de llenado de documentos físicos mediante tecnología.

1.7. Resultados Esperados.

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADORES	FÓRMULAS	INSTRUMENTO
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GESTIÓN				
	Elaborar un Plan Estratégico para la mejora de la gestión de reserva de habitaciones	Mejora de la gestión de reservas	Tiempo	$TS = (\text{Cantidad de reservas Pendientes} * 100) / \text{Total reservas}$	Cuaderno de Trabajo
	Organizar una propuesta tecnológica que permita automatizar los procesos para la obtención de información en tiempo real	Aumentar el nivel tecnológico de la empresa	Rendimiento	$(\text{Cantidad de reservas} / \text{Total de reservas Propuestas})$	Cuadro estadístico
	INGENIERÍA				
	Definir un control de seguimiento de reservas que permitan organizarlos estratégicamente.	Mejora de los seguimientos de reservas	Rendimiento	$(\text{Cantidad de reservas Atendidos}) / \text{Total de reservas}$	Cuaderno de Trabajo
					Cuadros Estadísticos
	SOPORTE				
	Considerar la mejora de llenado de documentos físicos mediante tecnología	Optimizar el llenado de documentos	Tiempo	$TC = (\text{Cantidad de documentos pendientes} * 100) / \text{Total documentos}$	Cuaderno de Trabajo

CAPÍTULO II:
MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO
Y DEL PROYECTO

2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO.

2.1. Marco Teórico del Negocio.

2.1.1. Hotel

Edificio preparado y diseñado para albergar temporalmente a personas, especialmente a aquellos que se encuentran de viaje, ya sea por turismo o bien por alguna razón laboral y entonces, el hotel resulta ser la principal alternativa y también la más usada por estos para alojarse durante sus desplazamientos.

2.1.2. Tipos de Hotel.

A. Según sus estrellas.

- **Hoteles de 1 Estrella.**

Es la puntuación que tiene menos requisitos. Deberán tener la habitación doble de 12 metros cuadrados mínimo, habitación individual de 7 metros cuadrados mínimo, cuarto de baño de 3,5 mínimo, calefacción y ascensor.

- **Hoteles de 2 Estrellas.**

Aquí los requerimientos para las estrellas de los hoteles van aumentando en superficie y acondicionamientos. Se requiere habitación doble de 14 metros cuadrados mínimo, habitación individual de siete metros cuadrados mínimos, cuarto de baño de 3,5 metros cuadrados mínimo, teléfono en la habitación, calefacción, ascensor y caja de seguridad.

- **Hoteles de 3 Estrellas.**

Habitación doble de 15 metros cuadrados mínimo, habitación individual de 8 metros cuadrados, cuarto de baño de 4 metros cuadrados, teléfono en la habitación, calefacción, aire acondicionado en zonas comunes, ascensor, bar y caja de seguridad.

- **Hoteles de 4 Estrellas.**

Habitación doble de 16 metros cuadrados mínimo, habitación individual de 9 metros cuadrados, cuarto de baño con baño y ducha de 4,5 metros cuadrados mínimo, teléfono en la habitación, calefacción, aire acondicionado en la habitación, ascensor, bar y caja fuerte dentro de la habitación.

- **Hoteles de 5 Estrellas.**

Estos son los requisitos para ser hotel 5 estrellas. Habitación doble de 17 metros cuadrados mínimo, habitación individual de 10

metros cuadrados mínimos, cuarto de baño con baño y ducha de 5 metros cuadrados mínimo, teléfono en la habitación, calefacción, aire acondicionado en la habitación, ascensor, bar y caja fuerte en la habitación.

B. Según su temática.

- **Hoteles Spa.**

Un hotel spa es un tipo de alojamiento que cuenta entre sus instalaciones con servicios de tratamiento de salud con agua. Esto se traduce en hoteles con servicios con piscinas especiales y climatizadas, especiales para el relax en familia o con la pareja. Dentro de ellos también se pueden considerar los hoteles balneario, o los hoteles relax.

- **Hoteles Boutique.**

Son tipos de hoteles caracterizados por su singularidad en cuanto a diseño, localización o servicio especial. Cada vez son más demandados y normalmente suelen ser hoteles situados en edificios monumentales y con un carácter de diseño muy marcado.

- **Hoteles de Lujo.**

Es el tipo de hotel con mayor categoría posible. También suelen contar con las máximas estrellas, cinco estrellas, y cuentan entre sus instalaciones con servicios de lujo como piscinas individuales, jacuzzi, o servicios integrados de actividades. Son los mejores hoteles en cuanto a calidad y suelen estar localizados en lugares privilegiados dentro de cada destino.

- **Hoteles Familiares.**

Estos hoteles están destinados para pasar las vacaciones en familia. Normalmente cuentan con instalaciones destinadas con actividades hoteleras para niños y para adultos. Son los ideales para pasar unas vacaciones en familia ya que todas las edades tienen sus zonas de recreo y las habitaciones están preparadas para acoger a todos.

- **Hoteles temáticos para niños y adultos.**

Estos hoteles tienen la singularidad de corresponderse con una idea general. Así pues, podemos ver hoteles temáticos inspirados en lugares especiales como en decorados de cine, caracterizados

con personajes de películas famosas, o diseñados en los entornos más sorprendentes.

- **Hoteles Urbanos.**

Son los hoteles que están dentro de las ciudades y que cuentan con una localización privilegiada dentro de ellas. Si nos alojamos en uno de estos hoteles podremos disfrutar de todos los encantos de la ciudad a un paso del centro, sin necesidad de desplazamientos, y tomando el verdadero pulso a sus calles y sus gentes.

- **Hoteles de Aventura.**

Este tipo de hoteles normalmente están localizados en lugares con amplio valor natural. Los podemos encontrar en lugares recónditos del planeta y sirven para alojarse en un hotel dentro de la selva, o a un paso de un safari. Son hoteles para vivir experiencias nuevas y para probar otros tipos de alojamiento.

- **Hoteles gastronómicos.**

Estos hoteles tienen como principal valor el disfrute de la gastronomía y de la comida. Normalmente cuentan con un restaurante muy reconocido y también son denominados hoteles gourmet. En estos hoteles el disfrute de la comida y también de los platos típicos del lugar es una señal de identidad. Son ideales para todos los amantes del buen comer.

- **Hoteles de Playa.**

Son los hoteles en primera línea de playa. Están destinados a que los que quieran estar cerca de la playa encuentren las mayores facilidades posibles.

- **Hoteles para adultos.**

Son hoteles donde solo los adultos están permitidos. Son ideales para todos los adultos que quieran disfrutar en las instalaciones de un servicio especializado y las comodidades de este tipo de ambientes.

- **Hoteles resort.**

Son los hoteles que cuentan con instalaciones comunes diseñadas para realizar actividades y para el relax. Cuentan con amplias instalaciones con piscinas incluidas donde los clientes pueden encontrar un amplio abanico de actividades para disfrutar de su estancia sin salir del hotel.

- **Hoteles todo incluido.**

Son los hoteles que tienen un régimen de alojamiento en donde todo está incluido, la comida y la bebida. Hay muchas variantes de este tipo de alojamiento y es cada vez más utilizado en todos los hoteles del mundo.

- **Hoteles para eventos.**

Estos hoteles cuentan con instalaciones especiales como salones para convenciones, salas para congresos con equipamiento integrados y todo lo necesario para realizar actos de empresa. Este tipo de hoteles ofrecen las coberturas necesarias para realizar todo tipo de eventos y muchos de ellos son utilizados por las empresas en sus reuniones anuales o convenciones esporádicas.¹

2.1.3. Reserva de Hotel.

Compromiso asumido por un hotel, o en general la empresa de alojamiento turístico, de guardar para una fecha o periodo determinada la plaza o número de plazas de alojamiento o habitaciones convenido, con el correspondiente régimen de servicio pactado, con la exigencia inmediata de pago de todo o parte del precio de ocupación a cuenta de la efectiva ocupación, según se estipule, y con un sistema de penalización en caso de cancelación.

2.1.4. Recepción Hotelera.

La recepción es uno de los lugares más importantes del hotel para el huésped y el mismo hotel. En este lugar el huésped se registra, se solucionan varios de sus problemas, recibe información del hotel y del destino, recibe y entrega recados, etc. Para el hotel es muy importante, por que controla los registros de los huéspedes, vende servicios del hotel, controla paquetes y planes de estancia y obtiene información muy valiosa para la organización.

2.2. Marco Teórico del Proyecto.

2.2.1. Gestión del Proyecto.

La gestión de proyectos es un conjunto de metodologías para planificar y dirigir los procesos de un proyecto. Un proyecto comprende un cúmulo específico de operaciones diseñadas para lograr un objetivo con un

¹ Catalonia, "Hoteles y Resorts – Tipos de Hoteles", En: <https://www.cataloniahotels.com/es/blog/tipos-de-hoteles/>, 2018, 1pp.

alcance, recursos, inicio y final establecidos. Los objetivos de la gestión de proyectos son:

- Gestionar el inicio y la evolución de un proyecto.
- Controlar y responder ante problemas que surjan durante un proyecto.
- Facilitar la finalización y aprobación del proyecto.

Los proyectos son independientes de la actividad diaria empresarial, por lo que se requiere que se organicen una serie de reuniones para ver cuáles son los objetivos específicos del proyecto. Para que el proyecto tenga éxito es esencial que se realice un trabajo en equipo eficiente. La manera en la que la gestión de proyectos dirigirá el trabajo depende de varios factores, entre ellos: la escalabilidad (la posibilidad de que el proyecto crezca), la importancia y la complejidad de las tareas.

La gestión del proyecto está esencialmente dirigida a conseguir los objetivos preestablecidos para proporcionar un beneficio a la organización. Los objetivos pueden expresarse en términos de: resultados (como en la creación de una nueva sede central), consecuencias (como la reubicación de los empleados a una nueva sede), beneficios (reducción de costes de cheques de comida, del mantenimiento de las máquinas o instalaciones) u objetivos estratégicos (como duplicar el rendimiento corporativo en tres años). Hay muchas restricciones a la hora de desarrollar un proyecto. Sin embargo, las tres más comunes son el tiempo, el coste y el alcance. Estas restricciones forman parte de todos los proyectos y juntas forman el triángulo de gestión de proyectos. El alcance es importante para especificar todos los pasos del desarrollo del proyecto. Por otra parte, el tiempo es un recurso invaluable. Si bien podemos controlar los procesos no podemos controlar el tiempo. Por lo que es un verdadero desafío poder utilizar el tiempo de manera eficiente, mantener el proyecto dentro del cronograma y alcanzar los objetivos deseados.

Los procesos para dirigir los proyectos caen en cinco grupos:

- **Grupo de Procesos de Inicio.**

Se define el alcance inicial y se comprometen los recursos financieros iniciales. Además, se identifican los interesados internos y externos que van a participar y ejercer alguna influencia sobre el resultado global del proyecto. Finalmente, si aún no hubiera sido nombrado, se

selecciona el director del proyecto. Esta información se registra en el acta de constitución del proyecto y en el registro de interesados.

- **Grupo de Procesos de Planificación.**

Se utilizan para planificar y gestionar con éxito un proyecto para la organización. Ayuda a recoger información de varias fuentes de diverso grado de completitud y confianza. Ayudan a desarrollar el plan de gestión del proyecto. Identifican, definen y maduran el alcance del proyecto, el coste del proyecto y planifican las actividades del proyecto que se realizan dentro del proyecto. A medida que se obtenga nueva información sobre el proyecto, se identificarán o resolverán nuevas dependencias, requisitos, riesgos, oportunidades, asunciones y restricciones.

- **Grupo de Procesos de Ejecución.**

El grupo de procesos de ejecución es la continuación del grupo de procesos de planificación y el de iniciación. En este grupo de procesos se ejecuta y se lleva a cabo el contenido del Plan de Dirección del Proyecto, autorizado en el grupo de inicio.

En este grupo se trata de cumplir los objetivos del Plan de Dirección del Proyecto del modo en el que se establece que se van a lograr. También se realiza en esta categoría una coordinación de personas y recursos, teniendo en cuenta la PMBOK Guide elaborada por el Project Management Institute.

Los procesos que componen este grupo son la dirección y gestión de la ejecución del proyecto; realización del aseguramiento de la calidad; adquisición, desarrollo y dirección del equipo del proyecto; distribución de la información; gestión de las expectativas de los interesados y, finalmente, efectuar adquisiciones. Además, en este grupo se consideran las posibles variaciones o actualizaciones de aspectos definidos en el grupo de procesos de planificación, tales como modificaciones en la duración de las actividades, recursos humanos o costes.

- **Grupo de Procesos de Seguimiento y Control**

El grupo del Proceso de Seguimiento y Control está compuesto por aquellos procesos requeridos para supervisar, analizar y regular el progreso y el desempeño del proyecto, para identificar áreas en las que el plan requiera cambios y para iniciar los cambios correspondientes. El beneficio clave de este grupo de procesos radica

en que el desempeño del proyecto se observa y se mide de manera sistemática y regular, a fin de identificar variaciones respecto del plan para la dirección del proyecto. El grupo de procesos de seguimiento y control también incluye:

- **Controlar cambios** y recomendar acciones preventivas para anticipar posibles problemas
- **Dar seguimiento a las actividades del proyecto**, comparándolas con el plan para la dirección del proyecto y la línea base desempeño de ejecución del proyecto
- Influir en los factores que podrían eludir el control integrado de cambios, de modo que únicamente se implementen cambios aprobados.
- **Grupo de Procesos 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.

Las áreas del conocimiento de la dirección de proyectos son diez:

- **Gestión de la Integración.**

Engloba los procesos y actividades necesarios para identificar, definir, combinar, unificar y coordinar todos los procesos de la gestión de proyectos.

La responsabilidad fundamental del director de proyecto, es que éste marche bien. Lo que implica, mantener siempre una visión de conjunto. Es decir, gran parte de su trabajo consistirá en llevar a cabo lo que se ha planteado en el plan de proyecto. De manera que si las cosas empiezan a torcerse y desviarse de lo que estaba previsto o planificado, será el director de proyecto el responsable de llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas necesarias para volver a alinear el plan con los objetivos del proyecto.

Es por ello que el trabajo diario del director de proyecto, tiene una naturaleza integradora. Esto consiste, entre otros, en entender el alcance del proyecto, transmitir la información y comunicar a los interesados. De la misma manera, en realizar las actividades necesarias para producir los entregables y controlar y medir el adecuado progreso del proyecto.

- **Gestión del Alcance.**

La Gestión del Alcance del Proyecto incluye los procesos necesarios para garantizar que el proyecto incluya todo (y únicamente todo) el trabajo requerido para completarlo con éxito. El objetivo principal de la Gestión del Alcance del Proyecto es definir y controlar qué se incluye y qué no se incluye en el proyecto

- **Gestión del Tiempo.**

Contempla todas las actividades del proyecto y recoge cualquier información de carácter temporal relativa a ellas. Dicha información se estima, calcula y actualiza mediante un “método de programación” y unas “herramientas de programación”. Las cuales, aplicadas a un proyecto concreto, permiten construir un modelo del cronograma del proyecto.

Dicho modelo es una base de datos que recoge informaciones tales como la lista de actividades a realizar, los enlaces o secuencias entre ellas. Las fechas de comienzo y final de cada actividad y otras muchas más. A través del modelo se pueden realizar informes que facilitan el estudio y la gestión del cronograma del proyecto. Por ejemplo, gráficos de la red del cronograma y/o el diagrama de barras.

- **Gestión del Costo.**

Es el proceso de estimar, asignar y controlar los costes de un proyecto. Permite que las empresas conozcan por adelantado los gastos y así reduzcan las posibilidades de superar el presupuesto inicial. Por tanto, la gestión de costes del proyecto comprende todo su ciclo vital, desde la planificación inicial hasta su entrega, pasando por los diferentes análisis intermedios que se realicen

- **Gestión de la Calidad.**

Incluye los procesos y actividades de la organización ejecutante que determinan responsabilidades, objetivos y políticas de calidad a fin de que el proyecto satisfaga las necesidades por la cuales fue emprendido. Implementa el sistema de gestión de calidad por medio de políticas y procedimientos, con actividades de mejora continua de los procesos llevados a cabo durante todo el proyecto, según corresponda.

- **Gestión de Adquisiciones.**

Los procesos de Gestión de las Adquisiciones del Proyecto implican contratos, que son documentos legales que se establecen entre un comprador y un vendedor. Un contrato representa un acuerdo vinculante para las partes en virtud del cual el vendedor se obliga a proveer los productos, servicios o resultados especificados, y el comprador se obliga a proporcionar dinero o cualquier otra contraprestación válida.

- **Gestión de Recursos Humanos.**

Incluye los procesos que organizan, gestionan y conducen el equipo del Proyecto. Éste está formado por aquellas personas a las que se le han asignado roles y responsabilidades para completar el Proyecto. Aunque cada miembro del equipo debe tener asignado su rol y responsabilidad dentro del Proyecto, es crucial la participación de todos los miembros en la fase de planificación y en la toma de decisiones.

- **Gestión de las Comunicaciones.**

Incluye los procesos necesarios para garantizar la adecuada y oportuna recopilación, distribución, almacenamiento, recuperación y disposición final de la información del proyecto.

Una comunicación eficaz, crea un puente entre los diferentes interesados involucrados en un proyecto, conectando diferentes entornos culturales y organizacionales, diferentes niveles de experiencia, así como, perspectivas e intereses diversos en la ejecución o resultado del proyecto.

- **Gestión de Riesgos.**

La Gestión de los Riesgos del Proyecto incluye los procesos relacionados con llevar a cabo la planificación de la gestión, la identificación, el análisis, la planificación de respuesta a los riesgos, así como su monitoreo y control en un proyecto. Los objetivos de la Gestión de los Riesgos del Proyecto son aumentar la probabilidad y el impacto de eventos positivos, y disminuir la probabilidad y el impacto de eventos negativos para el proyecto. Estos procesos interactúan entre sí y con los procesos de las otras áreas de conocimiento. Cada proceso puede implicar el esfuerzo de una o más personas, dependiendo de las necesidades del proyecto. Cada proceso se ejecuta por lo menos una vez en cada

proyecto y en una o más fases del proyecto, en caso de que el mismo esté dividido en fases. Aunque los procesos se presentan aquí como elementos diferenciados con interfaces bien definidas, en la práctica se superponen e interactúan de formas que no se detallan aquí.

- **Gestión de los Interesados.**

La Gestión de los Interesados tiene el cometido de las relaciones entre una organización y sus grupos de interés, o interesados del proyecto. Estas relaciones tienen un impacto sobre los individuos y sus organizaciones, que puede ser positivo, o influir negativamente en el éxito de cualquier proyecto. Por tanto, los interesados de cualquier proyecto, o stakeholders, deben ser gestionados por las organizaciones con el fin de minimizar sus impactos negativos y asegurarse de que no obstaculicen el éxito de un proyecto.

Actualmente, la gestión de interesados es considerada, al menos teóricamente, por las empresas del sector de la construcción tan importante para su negocio, como otras áreas de actividad, como la subcontratación, la seguridad o el medio ambiente.

2.2.2. **Ingeniería del Proyecto.**

Metodología RUP.

La metodología de desarrollo RUP por sus siglas en inglés ó Proceso de Desarrollo Unificado es un proceso de desarrollo de software y junto con el Lenguaje Unificado de Modelado UML, constituye la metodología estándar más utilizada para el análisis, implementación y documentación de sistemas orientados a objetos. El RUP no es un sistema con pasos firmemente establecidos, sino un conjunto de metodologías adaptables al contexto y necesidades de cada organización.

Principales Características.

- Desarrollo iterativo.
- Forma disciplinada de asignar tareas y responsabilidades (quién hace qué, cuándo y cómo).
- Pretende implementar las mejores prácticas en Ingeniería de Software.
- Administración de requisito.
- Uso de arquitectura basada en componentes.

- Control de cambios.
- Modelado visual del software.
- Verificación de la calidad del software.

Ciclo de Vida.

El ciclo de vida RUP es una implementación del desarrollo en espiral. Fue creado ensamblando los elementos en secuencias semiordenadas. El ciclo de vida organiza las tareas en fases e iteraciones. RUP divide el proceso en cuatro fases, dentro de las cuales se realizan pocas pero grandes y formales iteraciones en número variable según el proyecto.

Durante la fase de inicio las iteraciones hacen mayor énfasis en actividades de modelado del negocio y de requisitos.

Fases

1. Fases de Inicio.

Esta fase tiene como propósito definir y acordar el alcance del proyecto con los patrocinadores, identificar los riesgos asociados al proyecto, proponer una visión muy general de la arquitectura de software y producir el plan de las fases y el de iteraciones posteriores.

2. Fase de Elaboración.

En la fase de elaboración se seleccionan los casos de uso que permiten definir la arquitectura base del sistema y se desarrollarán en esta fase, se realiza la especificación de los casos de uso seleccionados y el primer análisis del dominio del problema, se diseña la solución preliminar.

3. Fase de Desarrollo.

El propósito de esta fase es completar la funcionalidad del sistema, para ello se deben clarificar los requerimientos pendientes, administrar los cambios de acuerdo a las evaluaciones realizados por los usuarios y se realizan las mejoras para el proyecto.

4. Fase de Cierre.

El propósito de esta fase es asegurar que el software esté disponible para los usuarios finales, ajustar los errores y defectos encontrados en las pruebas de aceptación, capacitar a los usuarios y proveer el soporte técnico necesario. Se debe verificar que el producto cumpla con las especificaciones entregadas por las personas involucradas en el proyecto.

Principios Clave.

1. **Adaptación del proceso:** El proceso debe adaptarse a las características de la organización para la que se está desarrollando el software.
2. **Balancear prioridades:** Debe encontrarse un balance que satisfaga a todos los inversores del proyecto.
3. **Colaboración entre equipos:** Debe haber una comunicación fluida para coordinar requerimientos, desarrollo, evaluaciones, planes, resultados, entre otros.
4. **Demostrar valor iterativamente:** Los proyectos se entregan, aunque sea de una forma interna, en etapas iteradas. En cada iteración se evaluará la calidad y estabilidad del producto y analizará la opinión y sugerencias de los inversores.
5. **Elevar el nivel de abstracción:** Motivar el uso de conceptos reutilizables.
6. **Enfocarse en la calidad:** La calidad del producto debe verificarse en cada aspecto de la producción.

Disciplina de Desarrollo de RUP.

Determina las etapas a realizar durante el proyecto de creación del software.

- **Ingeniería o modelado del negocio:** Analizar y entender las necesidades del negocio para el cual se está desarrollando el software.
- **Requisitos:** Proveer una base para estimar los costos y tiempo de desarrollo del sistema.
- **Análisis y diseño:** Trasladar los requisitos analizados anteriormente a un sistema automatizado y desarrollar una arquitectura para el sistema.
- **Implementación:** Crear software que se ajuste a la arquitectura diseñada y que tenga el comportamiento deseado.
- **Pruebas:** Asegurarse de que el comportamiento requerido es correcto y que todo lo solicitado está presente.
- **Despliegue:** Producir distribuciones del producto y distribuirlo a los usuarios.

2.2.3. Soporte del Proyecto.

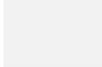
Gestión de Métricas.

Las métricas tienen dos funciones principales, la primera a nivel del proyecto como cuadro de mando del director del proyecto, y la segunda a nivel de la organización como herramienta para reportar y controlar de forma simple el estado del conjunto de proyectos.

Desde el punto de vista del director del proyecto las métricas permiten conocer de forma rápida y objetiva el estado del proyecto, identificando fácilmente aquellos aspectos donde tengamos problemas.

El uso específico de cada métrica depende de su tipología, ya que existen tres categorías básicas de métricas:

- **Métricas Retrospectivas** que muestran la situación del proyecto hasta la fecha, tales como los costes incurridos, los días transcurridos, etc. Estas métricas por si solas no nos dicen si el proyecto va bien o mal, únicamente cuantifican su estado en un momento dado.
- **Métricas de Diagnóstico** que comparan la situación del proyecto respecto a lo planificado en el momento actual; como días de retraso, variación de costes, etc. Estas nos permiten tener una imagen de la situación actual del proyecto respecto a sus objetivos.
- **Métricas Predictivas** que hacen una previsión de la situación final del proyecto en base la eficiencia que hemos tenido hasta ahora y la situación actual. Estas métricas nos permiten estimar si el proyecto cumplirá o no con sus objetivos de continuar del mismo modo, así como analizar el efecto de las modificaciones o cambios sobre el resultado final.



**CAPÍTULO III:
INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL
PROYECTO**

3. CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.

3.1. Gestión del Proyecto.

El proyecto será desarrollado con la guía del PMBOK, una guía de buenas prácticas para la dirección de proyectos, la cual le dará soporte gracias a sus grupos de procesos.

3.1.1. Iniciación

En el grupo de procesos de Iniciación se obtendrá la autorización por parte del cliente para dar inicio al proyecto o una fase del mismo. En el ámbito de los procesos de inicio se definen el alcance inicial y además los recursos financieros iniciales, se identifican los interesados internos y externos que van a participar y ejercer alguna influencia sobre el resultado global del proyecto

Al haber realizado el análisis de los casos de negocio del hotel “Riviera Inka” de la ciudad de Pisco, se pudo observar las falencias y necesidades que se presentan en éstos y que han sido descritas en el punto 1.5.1 del presente proyecto.

Se analizaron soluciones a los problemas y necesidades suscitadas y se ha decidido la implementación de un sistema web para la Gestión de las reservas de habitaciones como solución a la problemática planteada que han sido detallados en el capítulo 2.

Basados en el análisis de los casos de negocio y en la elección de la solución a la problemática y necesidades, el Director del Proyecto procede a desarrollar el Acta de Constitución, la cual será presentada a la organización para su post aprobación y con ello dar inicio al proyecto.

A. Acta de Constitución del Proyecto.

Con el principal objetivo de dar inicio al proyecto se realizó el Acta de Constitución, la cual fue presentada al Hotel “Riviera Inka” con el fin de explicar por qué el proyecto se debe llevar a cabo.

El Proyecto GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO, consiste, en implementar un sistema de información el cual permitirá controlar las reservas de los clientes y gestionar correctamente la fechas de entrada y salida. En su elaboración se abordó los distintos enunciados que el proyecto contemplaba, como el sistema y filosofía a usar. Así también se dio a conocer los principales entregables del proyecto y el presupuesto inicial establecido.

Para el desarrollo del Proyecto se realizaran las siguientes actividades:

- Entrevista con el Responsable de la Empresa.
- Identificación y clasificación de Documentación.
- Identificación y Planeación de Procesos.

El desarrollo del Proyecto está a cargo de:

CANALES LUJAN, MERLY ARELY (Jefe del Proyecto)

Coronel Lozano Fernando Hanuwer (Sponsor)

El proyecto será realizado desde el 01 de agosto del 2017 hasta 15 de junio del 2018. La gestión del proyecto se realizará en las instalaciones de la Universidad Alas Peruanas Filial Ica, por el equipo de proyecto. Ver anexo formato 1.

- **Objetivos del Acta de Constitución.**

El objetivo para lo cual se redactó el Acta de Constitución del proyecto es para autorizar formalmente la existencia del proyecto y de manera importante para establecer una relación de colaboración entre el equipo del proyecto y la organización.

Se le confiere al Director del Proyecto la autoridad necesaria para planificar y llevar a cabo el proyecto haciendo uso de los recursos asignados.

Las principales características que intenta alcanzar el producto son:

- Minimizar los Tiempos.
- Seguimiento del flujo de información
- Orientado al usuario que solicita los requerimientos.

- **Descripción del Acta de Constitución**

La elaboración del Acta de Constitución del proyecto, nos servirá como una poderosa herramienta diaria para juzgar la efectividad del esfuerzo desarrollado. Ésta se convierte en una brújula que mantiene firmemente al equipo enfocado en los objetivos establecidos una vez que ha comenzado el proyecto. Un acta bien elaborada se convierte en punto de referencia para resolver disputas, evitar desviaciones, juzgar el potencial de las nuevas ideas que surjan a lo largo del proyecto, medir del progreso, y mantener el desarrollo del equipo enfocado en los resultados finales. **Ver Anexo Formato 1.**

3.1.2. Planificación

Una buena planificación ayuda a que lo que se estime se logre concretar, es por eso que al realizar este proceso se podrá identificar y definir el alcance, las actividades, los costes que estas implican y se desarrolle la planificación del cronograma del proyecto.

A. Alcance – Plan de Gestión del Alcance.

Plan de Gestión del Alcance.

El documento describe cómo será definido, documentado, verificado, manejado y controlado el alcance del proyecto y cómo serán integrados los cambios de alcance en el proyecto.

Cumplir con la elaboración de los siguientes entregables: Gestión del Proyecto, Contratos, Requerimientos del Sistema, Diagramas del Sistema, e Informes. **Ver anexo formato 5.**

- **Alcances del Producto**

La elaboración del alcance del producto permitió definir las características y funciones que caracterizan al producto, en este caso el sistema gestión de reservas, de la misma forma se especifica los entregables del producto. **Ver anexo formato 5.**

- **Alcances del Proyecto**

La elaboración del alcance del proyecto permitió definir las tareas que se realizarán para desarrollar el proyecto, los costos que generará las diferentes acciones, el tiempo en que se desarrollará cada una de las actividades y también se definen los plazos de entrega que está pactada en 11 meses. **Ver anexo formato 5.**

- **Entregables**

Luego de Identificar los principales entregables, se procedió con la descomposición del entregable en paquetes de trabajo, los cuales nos permiten conocer al mínimo detalle el costo, trabajo y calidad incurrido en la elaboración del entregable. La lista de entregables. **Ver anexo Formato 6.**

- **EDT**

Con la finalidad de mostrar en forma gráfica las actividades que se desarrollaran en el proyecto, luego de realizar una investigación sobre las acciones a tomar. Se realizó una descomposición jerárquica orientada al entregable relativa al

trabajo que será ejecutado por el equipo del proyecto para lograr los objetivos del proyecto y crear los entregables requeridos.

- **Diccionario de la EDT.**

Documento que respalda la EDT y proporciona una descripción más detallada de los distintos componentes identificados:

- Descripción del Trabajo.
- Responsable.
- Participantes.
- Hitos Principales.
- Coste.
- Entregables.
- Matriz de Trazabilidad de Requerimientos.

B. Tiempo – Plan de Gestión del Tiempo

El proyecto será gestionado a cabalidad respetando el cronograma en cada una de sus etapas que lleven al cumplimiento de las actividades de éstas. Cada uno de los responsables de las actividades del proyecto tendrá que velar por el cumplimiento de éstas. Si en caso identificara algún cambio que afectara el cronograma deberá clasificar dicho cambio que podría ser grande, mediano, pequeño o insignificante para evaluar si es óptima la modificación y presentarlo al Director del proyecto.

Cronograma del Proyecto.

La lista de actividades que presenta el proyecto se muestra a continuación agrupada por tareas y ellos toman un determinado tiempo para su ejecución.

		Modo de	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras
1			▾ GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	229 días	mar 1/8/17	vie 15/6/18	
2			▾ Gestión	4 días	mar 1/8/17	vie 4/8/17	
3			Inicio	1 día	mar 1/8/17	mar 1/8/17	
4			▾ Acta de Constitución del Proyecto	3 días	mié 2/8/17	vie 4/8/17	3
5			Preparar Acta de Constitución del Proyecto	3 días	mié 2/8/17	vie 4/8/17	
6			▾ Planificación	41 días	lun 7/8/17	lun 2/10/17	2
7			▾ Plan de Gestión del Alcance	3 días	mié 9/8/17	vie 11/8/17	4
8			Preparar Plan de Gestión del Alcance	3 días	mié 9/8/17	vie 11/8/17	
9			▾ EDT	1 día	lun 14/8/17	lun 14/8/17	7
10			Preparar EDT	1 día	lun 14/8/17	lun 14/8/17	
11			▾ Cronograma del Proyecto	1 día	mar 15/8/17	mar 15/8/17	9
12			Preparar Cronograma del Proyecto	1 día	mar 15/8/17	mar 15/8/17	

		Modo de	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras
13			▾ Presupuesto	9 días	vie 18/8/17	mié 30/8/17	11
16			▾ Plan de Gestión de la Calidad	8 días	jue 31/8/17	lun 11/9/17	13
17			Preparar Plan de Gestión de Calidad	5 días	jue 31/8/17	mié 6/9/17	
18			Preparar Normas de Calidad Necesaria	8 días	jue 31/8/17	lun 11/9/17	
19			▾ Plan de Gestión de Riesgo	20 días	lun 7/8/17	vie 1/9/17	
20			Preparar registro de Riesgos	5 días	lun 7/8/17	vie 11/8/17	
21			Preparar Plan de Gestión de Riesgo	8 días	lun 14/8/17	mié 23/8/17	20
22			Preparar Análisis FODA de riesgos	7 días	jue 24/8/17	vie 1/9/17	21
23			Plan de Gestión de Personal	5 días	lun 4/9/17	vie 8/9/17	19

		Modo de	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras
24			Plan de Gestión de Comunicaciones	9 días	lun 11/9/17	jue 21/9/17	23
25			Plan de Gestión de Adquisiciones	5 días	vie 22/9/17	jue 28/9/17	24
26			▸ Análisis y Diseño	67 días	vie 29/9/17	lun 1/1/18	
31			▾ Desarrollo	92 días	vie 29/12/17	lun 7/5/18	
32			Revisar Requerimientos	7 días	vie 29/12/17	lun 8/1/18	30
33			Aprobar Requerimientos	10 días	mar 9/1/18	lun 22/1/18	32
34			Definir Indices del Menu	12 días	mar 23/1/18	mié 7/2/18	33
35			Definir los Indices de Consultas y Seleecion	15 días	jue 8/2/18	mié 28/2/18	34
36			Elaboración del Prototipo	30 días	jue 1/3/18	mié 11/4/18	35
37			Implementacion delCodigo	18 días	jue 12/4/18	lun 7/5/18	36
38			▾ Prueba	5 días	mar 8/5/18	lun 14/5/18	
39			Plan de Prueba	2 días	mar 8/5/18	mié 9/5/18	37
40			Acta de Conformidad de prueba	2 días	jue 10/5/18	vie 11/5/18	39
41			Manuales del Sistema	1 día	lun 14/5/18	lun 14/5/18	40
42			▾ Implementación	14 días	mar 15/5/18	vie 1/6/18	
43			Manual de usuario	9 días	mar 15/5/18	vie 25/5/18	41
44			Instaladores del Sistema	5 días	lun 28/5/18	vie 1/6/18	43
45			▾ Cierre	10 días	lun 4/6/18	vie 15/6/18	
46			Acta de Aceptación Final	10 días	lun 4/6/18	vie 15/6/18	44

La Implementación del proyecto completo toma un tiempo aproximado de 11 meses que van desde 01/08/2017 hasta 15/06/2018. Dentro del proceso de inicio, se realizó la preparación del acta de constitución del proyecto como un día para su desarrollo, y se recopiló información necesaria para plasmar las necesidades y características necesarias para su desarrollo.

La planificación tomó un total de 41 días que se distribuyeron para el desarrollo de los diferentes planes que contempla el proyecto. Esta área es predecesora del inicio, las actividades que se contemplan en la planificación se pueden observar en el gráfico y su precedencia de cada uno de ellos.

El análisis y diseño tomó un total de 67 días, que se distribuyeron en las tareas propias que se ejecutan en el proyecto. De la misma forma se observa en el gráfico adjunto. El desarrollo del sistema toma un mayor tiempo a las demás fases porque involucra tareas desde el diseño hasta la implementación del aplicativo que se desarrolla aproximadamente en 92 días.

Los planes de prueba de la aplicación una vez implementada se desarrollarán en 5 días, tiempo necesario para realizar pruebas correspondientes para el eficiente funcionamiento del sistema. La implementación dentro de la empresa del aplicativo toma un total de 14 días porque se realizarán pruebas en proceso para verificar el

rendimiento y eficiencia del aplicativo, y las capacitaciones respectivas. Finalmente se implementa el acto de cierre para la conclusión del proyecto una vez satisfecha las necesidades del cliente.

C. Costo – Plan de Gestión del Costo

En esta sección se estima el costo inicial de cada una de las etapas del proyecto. En vista del carácter de la inversión y el interés de cuantificar el costo del proyecto se elaboró un presupuesto preliminar de la implementación de la solución.

Para determinar los costos iniciales fue necesario realizar una investigación de mercado que permitiera cuantificar los costos asociados a los colaboradores, adicionalmente se visitó a proveedores de maquinaria e insumos a adquirir identificados en el capítulo del alcance y las subcontrataciones identificadas en el capítulo de recursos humanos, luego de ello se compararon las opciones obtenidas y en función de las necesidades del proyecto se seleccionó la opción final para estimar el costo. Una vez estimados los costos se procedió a elaborar un presupuesto de cada uno de los entregables, este presupuesto inicial se utilizará como herramienta de control durante la implementación del proyecto.

Describir como serán administrados los cambios en el costo:

- a.** El jefe de proyecto analizará los cambios en el costo y elaborará la solicitud de cambios respectiva para su presentación y discusión con el Comité de Seguimiento.
- b.** En caso de ser aprobada la solicitud de cambios de costos se informará a los demás Stakeholders involucrados en la parte financiera del Proyecto.
- c.** Si el cambio es aceptado se actualizarán todos los entregables afectados.

Se debe actualizar la línea base del Costo del Proyecto.

- Cuadro de Costos.
- Forma de Pago.
- Gestión de Cambio en los costos.

PRESUPUESTO PRELIMINAR DEL PROYECTO	
CONCEPTO	MONTO
Desarrollo del Sistema Web SYSERV para la gestión de reservas de habitaciones.	S/. 3520
Mantenimiento de la Solución	S/. 800
Otros Recursos	S/. 500
TOTAL	S/. 4820
Reserva de Contingencia	S/. 482
TOTAL GENERAL	S/. 5302

- El costo de Implementación de la solución está dada en monedas americanas dando un total de \$ 1592.08 que al tipo de cambio referencial de 3.27 soles por \$ nos da un costo de S/. 5302.
- El presente proyecto es un proyecto interno para el Hotel "Riviera Inka" por lo que se considerará una contingencia discreta equivalente al 10% del costo del proyecto.

Forma de Pago

- La forma de pago se realizará conforme se vaya implementando el proyecto.
- El pago depende de la cantidad de horas laboradas en el mes por cada empleado.
- Los pagos serán mensualmente dependiendo el costo por hora por cada empleado descrito en el presupuesto del proyecto. Ver Anexo.

Gestión de Cambio en los Costos.

- El Jefe del proyecto analizará los cambios en el costo y elaborará la solicitud de cambios respectiva para su presentación y discusión en el Comité de Seguimiento.
- En caso de ser aprobada la solicitud de cambios de costos se informará a los demás Stakeholders involucrados en la parte financiera del proyecto.
- Si el cambio es aceptado se actualizarán todos los entregables afectados.
- Se debe actualizar la Línea Base del Costo del Proyecto.

D. Calidad – Plan de Gestión de la Calidad

- **Aseguramiento de la calidad**

La calidad del sistema se basará en un conjunto de herramientas de software en un variado campo de análisis estructural.

- **Control de Calidad**

El control de calidad de las pruebas serán medidas por el desempeño del sistema y que esta cumpla con las normas estándares de desempeño definidas en el documento de requerimientos de calidad. El objetivo de esta prueba de calidad es medir el comportamiento del sistema en situaciones extremas y de errores presentes en el Sistema.

E. Recursos Humanos – Plan de Gestión de los Recursos Humanos

El Recurso Humano en este proyecto tiene la particularidad de que el personal que colaborará durante la implementación del proyecto es el mismo personal que laborará durante la operación del negocio. Por esta razón la planificación de los recursos humanos es de gran importancia para el éxito de la pollería debido a que el servicio de excelencia se definió como la ventaja competitiva del mismo.

Una adecuada gestión del Recurso Humano, implica tener un perfil claro de las competencias y experiencia necesaria para brindar un servicio de los niveles esperados y a la vez colaborar durante la planificación e implementación del proyecto.

- **Organigrama del Proyecto.**

El organigrama que se presenta describe la organización básica del proyecto. El mismo estará integrado por el Sponsor del Proyecto Coronel Lozano Fernando Hanuwer, Jefe de Proyecto CANALES LUJAN, MERLY ARELY y un equipo de trabajo, conformado por dos analistas y un programador que llevarán a cabo las tareas del plan y aportarán de acuerdo a sus experiencias y formación.

Durante la implementación y gestión del proyecto se deberán respetar las relaciones jerárquicas definidas para efectos de reportes de trabajo y gestión de cada uno de los miembros del equipo. El jefe inmediato de cada uno de los colaboradores será el responsable directo de la supervisión de éste.

- **Roles y Responsabilidades.**

Se definieron las principales responsabilidades de cada uno de los miembros del equipo de proyecto. El Gerente del Proyecto liderará la ejecución de la implementación y la Junta Directiva controlará y aprobará el avance, conforme se desarrolle. El Gerente del negocio dirigirá lo concerniente a la operación y participará de lleno en la gestión del equipo del proyecto. Los niveles operativos serán los responsables de realizar el trabajo necesario para la elaboración de cada uno de los entregables que componen el alcance.

- **Sponsor del proyecto**

- Aprobar el acta de Constitución del Proyecto.
- Aprobar el Plan del proyecto.
- Aprobar la petición de cambios.
- Asegurar que se están gestionando los riesgos.

- **Jefe de Proyecto**

- Elaborar el Plan de Gestión de Calidad y de las aprobaciones.
- Preparar el Plan de Gestión de alcance.
- Preparar EDT.
- Preparar el Cronograma del Proyecto.
- Preparar el Presupuesto del Proyecto.
- Preparar el Presupuesto de Costos.
- Preparar el Plan de Recursos Humanos.
- Generar el Plan de Gestión de Calidad.
- Generar el Plan de Gestión de Riesgos.
- Preparar Plan de Gestión de las Comunicaciones.
- Preparar Plan de Gestión de Adquisiciones.
- Generar Cierre del Proyecto.

- **Matriz de Asignación de Responsabilidades (RAM).**

Se ha ilustrado las relaciones entre las actividades o los paquetes de trabajo y los miembros del equipo del proyecto. El formato matricial muestra todas las actividades asociadas con una persona y todas las personas asociadas con una actividad. Esto asegura que haya una sola persona encargada de rendir cuentas por una tarea determinada a fin de evitar confusiones.

F. Comunicaciones – Plan de Gestión de Comunicaciones

Se describe cómo se atenderán las comunicaciones durante todo el proyecto, qué información debe ser compartida, cómo, por quién y cuántas veces. Información de riesgos relacionados que debe ser compartida es de especial importancia aquí. Mientras que el Plan de Gestión de las Comunicaciones proporcionar detalles de alto nivel sobre estos informes de riesgos, el Plan de Gestión de Riesgo tendrá que ampliar sobre aquello.

G. Riesgos – Plan de Gestión de Riesgos.

Se desarrolló la estrategia global de gestión de riesgos para el proyecto, decidir cómo se ejecutarán los procesos de gestión de riesgos, e integrar la Gestión de Riesgos del Proyecto con las otras actividades de gestión de riesgos.

Para la identificación de riesgos, se utiliza las siguientes técnicas:

- Revisión de documentación del proyecto (Acta de Constitución del proyecto y enunciado del alcance del proyecto).
- Tormenta de ideas.
- Revisar información histórica de otros proyectos.
- Análisis FODA.

Análisis Cualitativo de los riesgos.

- Elaboración de la matriz de probabilidad e impacto.

Análisis Cuantitativo de los riesgos.

- Definir los valores numéricos de los elementos de la matriz de probabilidad e impacto.

Evaluar los datos obtenidos de los riesgos y determinar la estrategia de respuesta más adecuada para cada riesgo.

Comunicación o información del riesgo al Comité del proyecto.

Posteriormente hacer un seguimiento y control de los riesgos y medidas tomadas, a través de las siguientes técnicas:

- Reevaluación de los riesgos.
- Auditorías de los riesgos.
- Análisis de reserva.

H. Adquisiciones – Plan de gestión de Adquisiciones.

Se detallan los procesos necesarios para gestionar correctamente las compras o adquisiciones de productos, servicios o resultados del proyecto. En función de los insumos necesarios para la implementación

del proyecto identificados en el plan de gestión del alcance se desarrolló el capítulo de gestión de las adquisiciones. Posteriormente se desarrolló una descripción detallada de los criterios de aceptación de cada uno de los insumos y se identificaron los posibles proveedores de cada uno. Finalmente, a partir de la información contenida en el plan de gestión de las compras se define el proveedor a contratar y la gestión que se debe de seguir para la correcta administración de los contratos.

- **Recursos Adquiridos**

- Controles que permitan desarrollar la aplicación con características de usabilidad requeridas.

I. **Interesados del Proyecto – Plan de Gestión de los Interesados.**

- **Interesados del proyecto**

- Los interesados en el proyecto son los colaboradores del Hotel “Riviera Inka” y sus principales proveedores que participarán de forma activa.
- Los interesados tienen niveles de responsabilidad y autoridad variable al participar en un proyecto. Estos niveles de responsabilidad pueden ir desde el promotor y patrocinador del proyecto hasta el operario que participa en la ejecución del proyecto, pasando por todos los técnicos y mandos intermedios.

- **Equipos de Trabajo del Proyecto**

Los equipos de trabajo del proyecto están compuestos por los colaboradores que tienen asignados roles y responsabilidades para completar el proyecto. Estos son pieza fundamental en la consecución de los objetivos planteados ya que trabajarán de manera conjunta con los colaboradores de la organización se cuenta la planificación, monitoreo y control en los proyectos inmobiliarios.

- **Reuniones del Proyecto.**

Las reuniones tomadas en el presente proyecto permitirán compartir conocimiento acerca de un tema o problema que haya suscitado, además de tomar decisiones colectivas aportando ideas. En efecto, las decisiones tomadas en forma colectiva, con representantes de las diversas entidades involucradas, serán aceptadas con mayor facilidad por todas las partes implicadas para obtener un mejor rumbo de lo que se está haciendo.

3.2. Ingeniería del Proyecto.

El desarrollo del proyecto requiere definir las metodologías y conceptos propios para el su desarrollo, donde se abordaron temas referentes a Ingeniería de software y Gestión de proyecto.

3.3. Soporte del Proyecto.

3.3.1. Plan de gestión de la Configuración del proyecto.

Las diferentes actividades requeridas por la gestión de la configuración se ejecutan a través de un sin número de mecanismos, incluyendo procesos y asignación de responsabilidades al personal.

Algunos de los aspectos a ser gestionados incluyen:

- Asegurarse que en el Plan de Gestión del Proyecto se haya contemplado recursos a un nivel apropiado para estructurar la gestión de la configuración del proyecto (Personas y tiempo).
- Delegación explícita de actividades de gestión de la configuración a líderes apropiados.
- Asignar un gerente de configuración dedicado a proyectos con necesidades de gestión de la configuración complejas.
- Establecer el Comité de Control de Cambios (CCC) y establecer un procedimiento para su gestión.

3.3.2. Plan de Gestión de Métricas del proyecto.

La definición de métricas en el proyecto facilitará la evaluación de los entregables del proyecto.

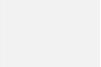
Entregable	Métrica
Documento de Requerimientos	Claridad, Completitud en los requerimientos.
Documento Especificación de Requerimientos	Diagramas consecuentes a los requerimientos de usuario y de sistema.

Versión 1.0 del Sistema	95% de funcionalidad de módulo.
Manual de Usuario	Describe el 100% las funciones del sistema, y con claridad.

3.3.3. Plan de Gestión del Aseguramiento de Calidad del Proyecto.

Con el diseño del Plan de Gestión de Calidad se ha asegurado que el proyecto emplee todos los procesos necesarios para lograr los requerimientos. Y para ello se asignó responsabilidades como se muestra a continuación:

- Es responsabilidad del Analista ejecutar el aseguramiento de calidad de todo el proyecto, se encargará de que se cumpla con las normas y estándares de calidad definidas en el proyecto. Informa al Gerente de proyecto sobre los acuerdos de calidad.
- El programador tiene la responsabilidad de cumplir con las normas y estándares de calidad definidos para el proyecto.



CAPÍTULO IV: Ejecución, Seguimiento y Control del Proyecto

4. CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.

En el presente capítulo se han desarrollado procedimientos de control de cambios, con la descripción de las etapas durante las cuales se han podido modificar algunas políticas, planes y procedimientos de la organización ejecutora (o cualquier otro documento del proyecto). Así mismo los procedimientos de control financiero como las revisiones requeridas de gastos y desembolsos. Se da énfasis a los requisitos de comunicación de la organización entre los miembros del equipo, gracias a las reuniones desarrolladas y las capacitaciones dadas.

Para controlar los riesgos, los procedimientos incluyen categorías de riesgos, plantillas de declaración de riesgos, definiciones de probabilidad e impacto, y la matriz de probabilidad e impacto.

4.1. Gestión del Proyecto.

Una vez culminado las etapas de iniciación y planificación se procede a ejecutar el proyecto, a través de este capítulo se describen las acciones desarrolladas como parte del proceso de ejecución, a lo largo de todo el proyecto ha sido responsabilidad del equipo del proyecto en coordinación con el Jefe del Proyecto y Sponsor para desarrollar las actividades que garantizan el desarrollo de todo lo planificado. El Jefe del Proyecto ha guiado al equipo según el plan establecido asegurándose de que se ha mantenido dentro del cronograma establecido para cumplir con los requerimientos del alcance. Como parte de la ejecución se han elaborado informes periódicamente de los avances programados para monitorear que es lo que se ha hecho y que necesita realizarse todavía. Llevando a cabo una revisión regular de los resultados y un análisis comparativo con los resultados reales para verificar si se están cumpliendo los objetivos del proyecto.

4.1.1. Ejecución.

La ejecución de la implementación del proyecto Sistema Gestión de Pedidos.

Estará a cargo del equipo del proyecto conformado por:

- ✓ Jefe del Proyecto (Project Manager).
- ✓ Analista de sistemas.
- ✓ Capacitador.
- ✓ Documentador.

A. Cronograma Actualizado.

En el cronograma actualizado del proyecto podemos apreciar los avances que se han realizado en las diversas actividades en las fechas programadas. A través del seguimiento de la planificación se ejecutaron satisfactoriamente siguiendo el cronograma.

CRONOGRAMA	DURACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	FECHA
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	229 días	Jefe del proyecto	Responsable de cumplir con las actividades establecidas en el cronograma	Del martes 01/08/17 al viernes 15/06/18
1.0 INICIACIÓN	4 días	<ul style="list-style-type: none"> - Sponsor - Jefe del Proyecto - Analista de sistemas - Documentador 	<ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información - Análisis de requerimientos - Acta de constitución y planes de gestión - Objetivos del Proyecto - Criterios de éxito - Restricciones - Presentación de lanzamiento - Identificación de los interesados - Aprobación de la herramientas y planes de gestión 	Del martes 01/08/17 al viernes 04/08/17
2.0 PLANIFICACIÓN	39 días	<ul style="list-style-type: none"> - Sponsor - Jefe del Proyecto - Analista de sistemas - Documentador 	<ul style="list-style-type: none"> - Se determinó las herramientas a utilizar. - Se desarrollaron los formatos. - Identificación de factores críticos y el riesgo del proyecto - Plan de Gestión de Alcance - Plan de Gestión de Tiempo 	Del lunes 07/08/17 Al lunes 02/10/17

			<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Gestión de Costos - Plan de Gestión de Calidad - Plan de Gestión de RRHH - Plan de Gestión de Comunicaciones - Plan de Gestión de Riesgos - Plan de Gestión de adquisiciones - Plan de Gestión de los Interesados 	
3.0 EJECUCIÓN	14 días	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe del Proyecto - Documentador 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar la adecuación del SISTEMA Gestión de Reservas según las necesidades de la empresa - Llenado de la data. - Informes de las Pruebas del SISTEMA Gestión de Reservas. - Realizar los procesos de evaluación y retroalimentación del sistema Gestión de Reservas. - Mantenimiento del sistema Gestión de Reservas. 	Del martes 15/05/18 al viernes 01/06/18

B. Cuadro de Costos Actualizado.

El costo del desarrollo e implementación del proyecto que hemos plantado al inicio del proyecto no ha tenido ningún cambio desde el inicio del proyecto. A continuación los mostramos:

FASE	ENTREGABLE	RECURSO	CANT	COSTO
INICIO	Acta de Constitución	Jefe del Proyecto	1	1000
		Sponsor		100
		PC		200
		Impresora		
		Total Fase		1300
PLANIFICACIÓN	Análisis y Diseño	Analista del Sistema Jefe del Proyecto PC Impresora	2 1 3 1	1000 500 100 100 300
	Plan de Gestión de Alcance			
	EDT			
	Cronograma del Proyecto			
	Presupuesto del Proyecto			
	Plan de Gestión de calidad			
	Registro de Riesgos			
	Plan de Gestión de Riesgos			
	Plan de Gestión de Recursos Humanos			
	Plan de Gestión de Comunicaciones			
Plan de Gestión de Adquisiciones				
		Total Fase		2000
EJECUCIÓN	Prueba Implementación	Analista	1	700
		Sistema Gestión de Pedidos	1	
		Total Fase		700
SEGUIMIENTO Y CONTROL	Reunión de Seguimientos	Jefe de Proyecto	1	200
		Sponsor	1	200
		Analista	1	200
		Desarrollador	2	

	Total Fase		600
CIERRE	Acta de Aceptación	Jefe de proyecto	100
		Sponsor	20
		Pc	50
		Impresora	50
	Total Fase		220
Total Fases			S/.4820
Reserva Contingencia			S/.482

C. WBS Actualizado.

Este es nuestro WBS actualizado y aquí nos describe todas las actividades que hemos venido realizando desde el inicio de nuestro proyecto y así mismo nos indica las actividades que deberemos realizar para el cierre de nuestro proyecto.

D. Matriz de Trazabilidad Actualizado.

En este cuadro indicamos quienes son los interesados del proyecto y además indicamos cuál es la necesidad principal del Hotel "Riviera Inka" en el cuadro que mostramos a continuación detallamos todos esos puntos.

OBJETIVOS DEL PROYECTO		
N	Interesados del proyecto	Necesidades de la empresa
1	Sponsor	Contar con una herramienta que le permita gestionar las reservas de habitaciones que realicen los clientes, permitiendo la gestión eficiente de las reservas.
2	Jefe del Proyecto	
3	Analista de sistemas	
4	Documentador	
5	Capacitador	
Solución Propuesta		
Implementar el Sistema Web de Gestión de Reservas del Hotel "Riviera Inka" de tal manera que nos permita tener un mejor flujo de la información.		

E. Acta de Reunión del Equipo.

La reunión del equipo se llevó a cabo el 02/08/2018 con la presencia del Gerente del Hotel "Riviera Inka" y el PM CANALES LUJAN, MERLY ARELY.

Agenda:

- Informar el estado del proyecto
- Acordar las actividades a realizar

PROYECTO GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO			
FECHA Y HORA	02/08/17 10:00 a.m.	CONVOCADA POR	PM(Jefe del proyecto)
LUGAR	Empresa proveedora	FACILITADOR	Empresa Ejecutora
OBJETIVO	Revisar el estado del proyecto.		

ASISTENTES		
PERSONA	CARGO	EMPRESA
Coronel Lozano Fernando Hanuwer	Gerente General(Sponsor)	Empresa Ejecutora
CANALES LUJAN, MERLY ARELY	Project Manager	Empresa Ejecutora
DOCUMENTACION		
QUE SE DEBE PRESENTAR EN LA REUNIÓN	RESPONSABLE	
Acta de reunión	CANALES LUJAN, MERLY ARELY	
Informe de performance	CANALES LUJAN, MERLY ARELY	
Schedule actualizado a realizar	CANALES LUJAN, MERLY ARELY	
AGENDA		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Informar el estado del proyecto	CANALES LUJAN, MERLY ARELY	30 min
Acordar las actividades a realizar	CANALES LUJAN, MERLY ARELY	30 min

CONCLUSIONES	
01	El proyecto Sistema Gestión de Reservas se viene desarrollando de acuerdo a lo planificado. Se culminó con éxito la recopilación de información relevante al proyecto.
02	Reunión con responsables de ejecución para ver medidas que puedan beneficiar en el avance del proyecto Sistema Gestión de Reservas referente a los entregables.

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA LIMITE	OBSERVACIONES
Elaborar acta de reunión.	Jefe del Proyecto	02-08-17	
Modificación de cambios en cronograma de proyecto.	Jefe del Proyecto	05-08-17	
Reunión con responsables de ejecución.	Jefe del Proyecto Desarrollador	07-08-14	
Elaborar Informe Semanal	Jefe del Proyecto	07-08-14	

Conclusiones

- El proyecto Sistema de Gestión de Reservas se ha desarrollado de acuerdo a lo planificado. Se culminó con éxito la recopilación de información relevante al proyecto.
- Reunión con responsables de ejecución para ver medidas que puedan beneficiar en el Avance del proyecto referente a los entregables.

F. Registro de Capacitación del proyecto actualizado.

Este registro de capacitaciones se ha dado durante el transcurso del desarrollo del proyecto, este registro de capacitación ha sido interno ya que los integrantes del grupo de desarrollo del proyecto han complementado conocimientos, y así han podido ir aprendiendo nuevas cosas cada persona del equipo de desarrollo ha ido aportando nuevos conocimientos y así mismo se encarga de capacitar al resto del equipo.

DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN				
	1 (NUNCA)	2 (POCO)	3 (MEDIANAMENTE)	4 (HABITUALMENTE)	5 (SIEMPRE)
1. CALIDAD DE TRABAJO: 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.					5
2. CAPACIDAD PARA APRENDER: asimila nueva información y la aplica eficazmente, relacionando la incorporación de nuevos esquemas a su repertorio de conductas habituales.				4	
3. HABILIDAD ANALÍTICA (ANÁLISIS DE PRIORIDAD, CRITERIO LÓGICO,				4	

<p>SENTIDO COMÚN): realiza un análisis lógico, identificando los problemas, y reconociendo la información significativa para la organización.</p>				
<p>4. CONCIENCIA ORGANIZACIONAL: reconoce los atributos y las modificaciones de la organización, comprendiendo e interpretando las relaciones de poder dentro de ésta.</p>				5
<p>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.</p>			4	
<p>6. ADAPTABILIDAD AL CAMBIO: se adapta y amolda a</p>				5

los cambios, modificando la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.					
7. ÉTICA: siente y actúa consecuentemente con los valores morales, y las buenas costumbres y prácticas profesionales.					5
8. RESPONSABILIDAD : se compromete en la realización de las tareas asignadas. Su interés por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses.					5
9. TOLERANCIA A LA PRESIÓN: sigue actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad,				4	

trabajando con alto desempeño en situaciones de alta exigencia.					
10. ORIENTACIÓN AL CLIENTE: ayuda a los clientes, comprendiendo y satisfaciendo sus necesidades.					5
11. TRABAJO EN EQUIPO: participa activamente en la búsqueda de una meta común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.				4	
FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA					
FORTALEZAS			OPORTUNIDADES DE MEJORA		
Resulta muy valioso el aporte de ideas y conocimientos que hace a la organización.			Podría aplicar algunos estándares de calidad en la ejecución de sus proyectos.		
Muestra habilidad para identificar los problemas del área donde trabaja. Es consciente de la importancia de la información en la organización.			Mejorar las relaciones con la red de contactos dentro y fuera de la organización.		
Organiza adecuadamente y oportunamente las			Mostrar mayor adaptabilidad al cambio por parte de su equipo de trabajo.		

actividades que le han sido asignadas.	
Muestra predisposición y actitud positiva a sus compañeros aun en situaciones estresantes.	Mejorar sus relaciones con el cliente, identificando sus necesidades actuales y potenciales.

4.1.2. Seguimiento y Control.

A. Solicitud de Cambio

El Proyecto Sistema web gestión de reservas no se presenta solicitud de cambio.

B. Riesgos Actualizado

El proyecto Sistema web de gestión de reservas no presenta nuevos riesgos.

C. Informes de Estado

La tabla que presentamos a continuación nos muestra el avance del proyecto hasta el momento, y sobre todo que esto solo ha sido evaluado y aprobado por el Gerente del proyecto, para luego en el cierre del proyecto se deberá de presentar los restante para que se pueda dar a cabo el cierre del proyecto. Lo que esta inconcluso se deberá de terminar en el transcurso del proyecto.

ORIENTADO	CRITERIO	ROL AL QUE ESTA DIRIGIDO	PROCESO RELACIONADO	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO DEL CRITERIO
Proyecto	Presentación del Acta de Constitución del Proyecto.	Jefe de Proyecto	Iniciación	Acta de constitución del Proyecto.	Sí

				(ver Formato 1)	
Proyecto	Presentación del Proyecto (KICKOFF)	Jefe de Proyecto	Iniciación	Presentación del lanzamiento . (ver Formato 2)	Sí
Proyecto	Identificación el nivel de autoridad de los interesados y del equipo del proyecto.	Jefe de Proyecto	Iniciación	Matriz de Influencia VS Poder. (ver Formato 3)	Sí
Proyecto	Identificación de los Stakeholder.	Analista de sistemas	Iniciación	Identificación de los Stakeholder . (ver Formato 4)	Sí
Proyecto	Definición del alcance del Proyecto.	Jefe de Proyecto	Planificación	Plan de Gestión del Alcance del Proyecto (ver Anexo 6)	Sí
Proyecto	Gestión y administración del proyecto.	Jefe de Proyecto	Planificación	Plan de Gestión de Proyecto.	Sí
Proyecto	Identificación de los paquetes de trabajo a realizarse.	Jefe de Proyecto y Analista	Planificación	Estructura de Desglose de Trabajo	Sí

		de sistemas		(EDT) (ver formato 9)	
Proyecto	Elaboración de métricas para monitorear el avance y satisfacción del proyecto.	Sponsor y Jefe de Proyecto	Planificación, Ejecución Seguimiento y Control.	Matriz de Resultados (ver Anexo 17)	Sí
Proyecto	Elaboración de los formatos definidos en las diferentes áreas de conocimiento que conformar el proyecto.	Sponsor, Jefe de Proyecto y el equipo de proyecto.	Todo el proyecto.	Ver Formatos 1-47	Sí
Análisis de la herramienta	Identificación de los requerimientos funcionales y no funcionales de la herramienta.	Analista de Sistemas	Ejecución.	Análisis de requerimientos. (ver formato 7)	Sí
Adecuación y piloto	Concluido la adecuación se procedió con las pruebas pilotos	Analista de Sistemas	Ejecución	Formato 33	Sí

4.2. Ingeniería del Proyecto.

Se implementó el Sistema Web de Reservas SYSERV:

Requerimientos:

- **Hardware Recomendado:** Computadora i5 de 4ta generación de 4 gb ram.
- **Software:** Sistema Operativo Windows 7 o 10, 64 bits.

Fase de Configuración del Sistema: En esta fase realizamos la configuración y parametrización del Sistema web de reservas SYSERV, realizando pruebas de cada uno de los módulos y pruebas de integración con cada uno de ellos, a través de los usuarios funcionales. Dentro de esta fase se realizaron un conjunto de actividades los cuales se han incorporado al software una serie de parámetros del Hotel "Riviera Inka" con los cuales se gestionaron las diversas opciones de funcionalidad de la herramienta la que brindará una relación directa al ámbito de gestión de la empresa como aspectos administrativos, manejo de información de las reservas.

FASES	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Configuración	<ul style="list-style-type: none"> • Analista de Sistemas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se configuró los tipos de usuarios. ✓ Se estableció el nombre y el logo de la empresa. ✓ Se configuró el tipo de moneda pasando a Nuevo sol. ✓ Se habilitaron los módulos de informes y reservas. ✓ Se hizo la configuración del idioma.

Fase de Implantación: Una vez capacitados los usuarios funcionales, configurado y parametrizado el sistema reservas la fase denominada Implantación del sistema tiene como finalidad ejecutar el entrenamiento a usuarios finales, con respecto a la visión general del sistema de información, a la funcionabilidad común de la interfaz de usuario y temas funcionales particulares, obteniendo la aceptación de los mismos y a su vez solucionando los problemas de parametrización que se presentan. La implantación tuvo su enfoque en resolver aquellas operaciones en las cuales se demanda un sistema específico integrado como el Sistema gestión de Reservas, como en el caso de la gestión de la información de los procesos administrativos.

FASES	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
IMPLANTACIÓN	Analista de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se capacitó al usuario final en el manejo y funcionalidad de las interfaces de usuario. ✓ La implantación del Sistema Web SYSERV fue rápida ya que es un Producto desarrollado y probado.

Etapa de Mantenimiento: La revisión del Sistema Gestión de Reservas permite establecer claramente la situación posimplantación dando indicaciones solidas sobre las oportunidades de mejora de procesos y corrección de fallos, permitiendo el uso optimizado del sistema y la capacidad de respuesta contundente en cuanto a los procesos que se deberán de gestionar a través de la herramienta.

Después de transcurrido la fase de implantación, se empieza a observar las nuevas utilidades del sistemas y modificaciones a realizarse que permiten el rendimiento del mismo.

FASES	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Mantenimiento	Analista de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantenimiento de la infraestructura ✓ Gestión de las actualizaciones ✓ Gestión de la plataforma informática

4.3. Soporte del Proyecto.

Hasta el momento se ha realizado el llenado de los 47 formatos del proyecto, que se pueden visualizar en los anexos generales.

Describiremos los avances que se tienen como soporte del proyecto los cuales son programados en determinadas fechas.

4.3.1. Plantilla de Seguimiento a la gestión de la configuración actualizado.

Roles de la Gestión de la Configuración			
Nombre del Rol	Cargo	Responsabilidades	Niveles de Autoridad
Project Manager	GP	Supervisar el funcionamiento de la Gestión de la Configuración.	Toda autoridad sobre el proyecto y sus funciones.
Gestor de Configuración	GP	Ejecutar todas las tareas de Gestión de la Configuración.	Autoridad para operar las funciones de Gestión de la

			Configuración.		
Miembros del Equipo del Proyecto	GP, Sponsor	Consultar la información de Gestión de la Configuración Según sus niveles de autoridad.			Depende de cada miembro.
Plan de Documentación					
Documentos	Acceso Rápido	Disponibilidad	Seguridad	Recuperación de información	Retención de información
Project Manager	Disponible	Todos los stakeholders	Lectura general	Backup y almacenamiento	Durante todo el Proyecto
Plan de Proyecto	Disponible	Todos los stakeholders	Lectura general	Backup y almacenamiento	Durante todo el Proyecto
Informe de Performance del proyecto	Disponible	Todos los stakeholders	Lectura general	Backup y almacenamiento	Durante todo el Proyecto
Ítem de Configuración					
Código de Ítem	Nombre Ítem	Categoría 1=Documento 2=registro 3=formato	Formato	Observaciones	
1	Documentación de requisitos	1	Original impreso	Firmado	
2	Informe de Control de Calidad	2	PDF	Firmado	
3	Manual de Instalación y Configuración	3	PDF	Firmado	
4	Seguimiento y Control	1	PDF	Firmado y Aprobado	
Roles de la Gestión de la Configuración					
Nombre del Rol	Cargo	Responsabilidades		Niveles de Autoridad	

Project Manager	GP	Supervisar el funcionamiento de la Gestión de la Configuración.	Toda autoridad sobre el proyecto y sus funciones.
Gestor de Configuración	GP	Ejecutar todas las tareas de Gestión de la Configuración.	Autoridad para operar las funciones de Gestión de la Configuración.
Miembros del Equipo del Proyecto	GP, Sponsor	Consultar la información de Gestión de la Configuración Según sus niveles de autoridad.	Depende de cada miembro, se especifica cada CI

Plan de Documentación

Documentos	Acceso Rápido	Disponibilidad	Seguridad	Recuperación de información	Retención de información
Project Manager	Disponible	Todos los stakeholders	Lectura general	Backup y almacenamiento	Durante todo el Proyecto
Plan de Proyecto	Disponible	Todos los stakeholders	Lectura general	Backup y almacenamiento	Durante todo el Proyecto
Informe de Performance del proyecto	Disponible	Todos los stakeholders	Lectura general	Backup y almacenamiento	Durante todo el Proyecto

Ítem de Configuración

Código de Ítem	Nombre Ítem	Categoría 1=Documento 2=registro 3=formato	Formato	Observaciones
1	Documentación de requisitos	1	Original impreso	Firmado
2	Informe de Control de Calidad	2	PDF	Firmado
3	Manual de Instalación y Configuración	3	PDF	Firmado

4	Seguimiento y Control	1	PDF	Firmado y Aprobado
---	-----------------------	---	-----	--------------------

4.3.2. Plantilla de Seguimiento al Aseguramiento de la calidad actualizado.

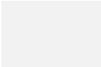
DESCRIPCION E IMPORTANCIA
Contar con indicadores de la productividad de los empleados, la calidad de los productos y servicios, la rentabilidad del negocio, el cumplimiento de plazos, la eficacia de los procesos, los tiempos de desarrollo de trabajos, el uso de los recursos, el crecimiento, control de costos, el nivel de innovación y desempeño de la infraestructura tecnológica.
VARIABLES DE ÉXITO
Los indicadores clave de desempeño son métricas financieras o no financieras, utilizadas para cuantificar objetivos que reflejan el rendimiento de una organización, y que generalmente se recogen en su plan estratégico.
Variables: EFICACIA TIEMPO EFICACIA OPERATIVA EFICACIA CUALITATIVA EFICACIA TOTAL $Eficacia\ operativa = (\text{Logro} / \text{meta}) * 100$ $Eficacia\ Tiempo = (\text{Tiempo Programado}(Tp) / \text{Tiempo real} (Tr)) * 100$ $Eficacia\ Cualitativa = (\%Muy\ bueno + \%Bueno + \%Regular + \%Malo) * 100$ $Eficacia\ Total = (E. Operativa * E. Tiempo * E Cualitativa)$

4.3.3. Plantilla de Seguimiento a las métricas y evaluación del desempeño actualizado.

Estos registros de evaluación han sido realizados por el sponsor, administrador de la pollería y el gerente del proyecto para lo cual cada uno realizo su evolución y aquí podemos ver los resultados.

Puntos a Evaluar	Sponsor	Gerente del proyecto
Avance y desarrollo del proyecto	B	B
Personal del proyecto	B	B
Entregables	B	B
Herramienta presentada	B	B

Cumplimiento en la fecha de la presentación de entregables.	B	B
Resultados obtenidos con el desarrollo del proyecto	B	B
Facilidades prestadas por parte del personal de la pollería para el desarrollo y avance del proyecto.	B	B
Leyenda		
	B	Bueno
	R	Regular
	M	Malo



CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO

5. CAPITULO V: CIERRE DEL PROYECTO

5.1. Cierre

Lecciones Aprendidas

Luego de haber automatizado el proceso de gestión de reservas en el hotel “Riviera Inka” en colaboración de los empleados de la misma, se hizo documentaciones de resultados y de rendimientos con el fin de obtener lecciones que se puedan asimilar y aprender de ellas, es decir las lecciones aprendidas son una forma de lograr organizar la información que hemos obtenido, para luego ser aprovechada en eventos que se enfrentarán en algún futuro.

Las experiencias vividas en el pasado pueden ser un aporte fundamental para emprender proyectos futuros y cuando se tenga una enseñanza que pueda ser aplicada en el futuro y así afrontar situaciones similares en proyectos, en este caso inmobiliarios con una mejor preparación, mejores herramientas y elementos de juicio.

Para lograr este propósito es necesario transmitir la información y los resultados obtenidos a todos aquellos que puedan tener algún interés en llevar a cabo acciones similares de la manera más eficiente y óptima posible.

Acta de reunión de cierre

El acta de reunión del cierre del proyecto se ha desarrollado para mostrar la culminación e informar el balance del mismo. En el presente proyecto, el acta advierte que el proyecto ha terminado de manera satisfactoria y, en especial, que se han alcanzado los objetivos y beneficios previstos.

Acta de Aprobación del Entregable.

El acta otorgada por la empresa contratante, en este caso el Hotel “Riviera Inka” dio a conocer su satisfacción por cómo se desarrolló el proyecto y por el logro de objetivos conseguidos en el período del mismo.



CAPÍTULO IV: Ejecución, Seguimiento y Control del Proyecto

6. CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS.

6.1. Implementación del Sistema Gestión de Reservas.

Se han usado las siguientes fórmulas para llegar a hallar el resultado final de la implantación de la Herramienta.

La Eficacia Total del Proceso de Implantación es el resultado del total de la eficacia operativa, eficacia tiempo y eficacia Cualitativa.

Eficacia Total= (E. Operativa*E. Tiempo*E Cualitativa).

E. Operativa	E. Tiempo	E. Cualitativa	Eficacia Total
100%	100%	90%	90%

Eficacia Operativa: Se obtuvo mediante el cumplimiento de todos los formatos propuestos en todo el proceso de implementación.

ETAPAS	FORMATOS	¿SE CUMPLIÓ?
Iniciación	3	Sí
Planificación	29	Sí
Ejecución	4	Sí
Seguimiento y Control	3	Sí
Cierre	8	Sí
TOTAL	47	Sí

Eficacia operativa = (Logro /meta) * 100

Logro	Meta	Eficacia Operativa
47F	47F	100%

Eficacia Tiempo: - Se obtuvo mediante el cumplimiento de todos los tiempos programados para el proceso de implementación.

Cuadro Resumen.

Cronograma	Duración	Comienzo	Fin	¿Se Cumplió?
PROYECTO	229 días	mar 01/08/17	vie 15/06/2018	Sí
INICIACIÓN	4 días	mar 01/08/17	vie 04/08/2017	Sí
PLANIFICACIÓN	108 días	lun 07/08/17	lun 01/01/2018	Sí
EJECUCIÓN	92 días	Vie 29/12/17	mie 07/05/2018	Sí
CONTROL	14 días	jue 15/05/18	mar 01/06/2018	Sí
CIERRE	8 día	Lun 04/06/18	vie 15/06/2018	Sí

Eficacia Tiempo = (Tiempo Programado (Tp)/Tiempo real (Tr))*100

TP	TR	Eficacia Tiempo
229 Días	229 Días	100%

Eficacia Cualitativa: Se encuestó a todo el personal involucrado en este proceso y en base a esto se obtuvo una media aritmética del porcentaje de aceptación de todos los resultados.

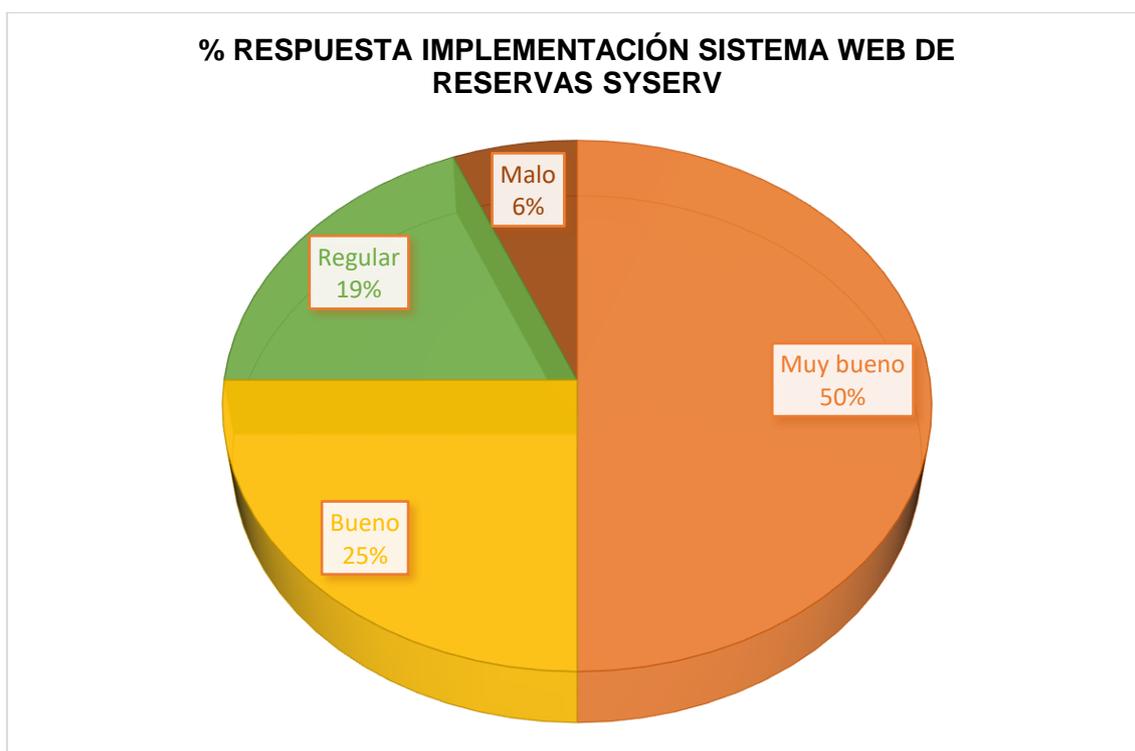
Cuadro Resumen

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	40	50%
Bueno	20	25%
Regular	15	18.75%
Malo	5	6.25%
Total	80	100%

Eficacia Cualitativa = (%Muy bueno + %Bueno + %Regular + %Malo)*100

Respuesta	% respuesta
Muy bueno	50%
Bueno	25%
Regular	18.75%
Malo	6.25%
Total	100%

GRÁFICO N° 12
GRÁFICO DE ACEPTACIÓN



6.2. Capacitación del Personal.

Se ha usado las siguientes fórmulas para hallar el resultado de la Eficacia Total del proceso capacitación del usuario final.

La Eficacia Total del Proceso de Capacitación del usuario es el resultado del total de la eficacia operativa, eficacia tiempo y eficacia Cualitativa.

Eficacia Total= (E. Operativa*E. Tiempo*E Cualitativa).

E. Operativa	E. Tiempo	E. Cualitativa	E. Total
100%	92%	94%	86%

Eficacia operativa:- Se obtuvo mediante el cumplimiento de todos los objetivos Operativos propuestos en este proceso.

Cuadro resumen

¿Cómo tomó el Personal la Capacitación?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Entendible	8	100%
Entendible	0	0%
Poco Entendible	0	0%
No entendió	0	0%
Total	8	100%

Eficacia operativa = (Logro /meta) * 100

Logro	Meta	Eficacia Operativa
6	6	100%

Eficacia Tiempo: Se obtuvo mediante el cumplimiento de todos los tiempos programados en este proceso.

Cuadro resumen Capacitación

Eficacia Tiempo = (Tiempo Programado (Tp)/Tiempo real (Tr))*100

TR	TP	Eficacia Tiempo
3,6	4	92%

Eficacia Cualitativa: Se encuestó a todo el personal involucrado en este proceso y en base a esto se obtuvo una media aritmética del porcentaje de aceptación de todos los resultados de la encuesta realizada.

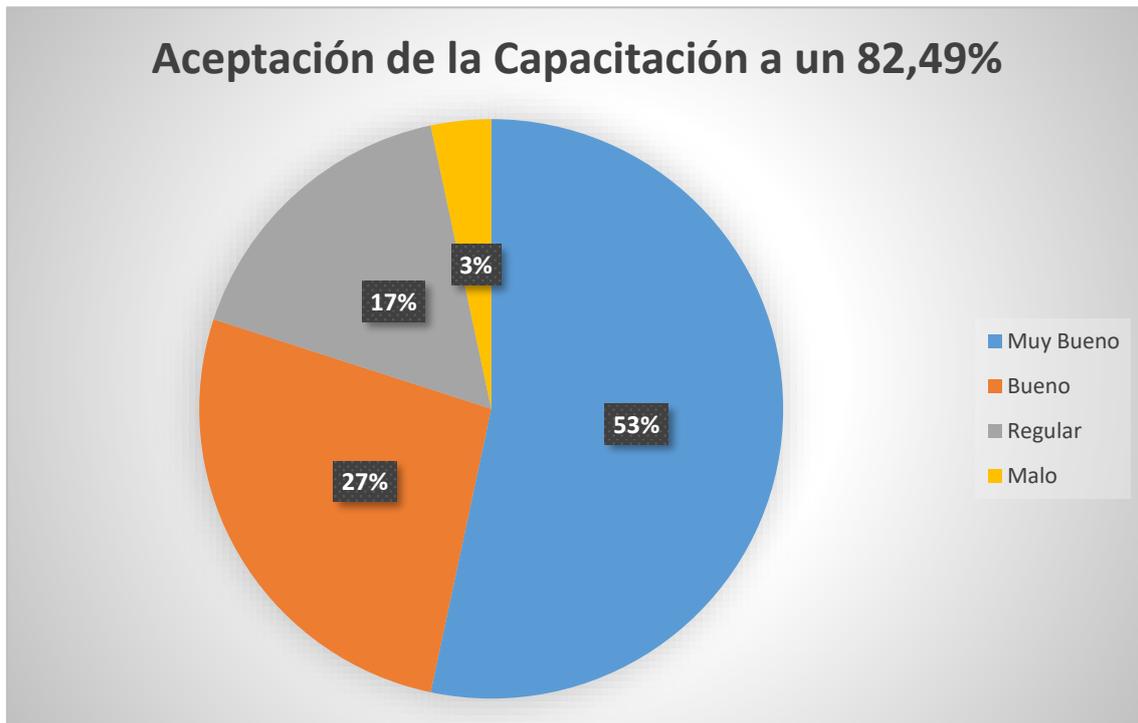
Cuadro resumen Aceptación.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	16	53.33%
Bueno	8	26.67%
Regular	5	16.67%
Malo	1	3.33%
Total	30	100%

Eficacia Cualitativa = (%Muy bueno + %Bueno + %Regular + %Malo)*100.

Media Aritmética			
Respuesta	% respuesta	Peso	PROMEDIO %
Muy bueno	53.33%	100%	53.33
Bueno	26.67%	75%	20
Regular	16.67%	50%	8.33
Malo	3.33%	25%	0.83
Total	100%		82.49

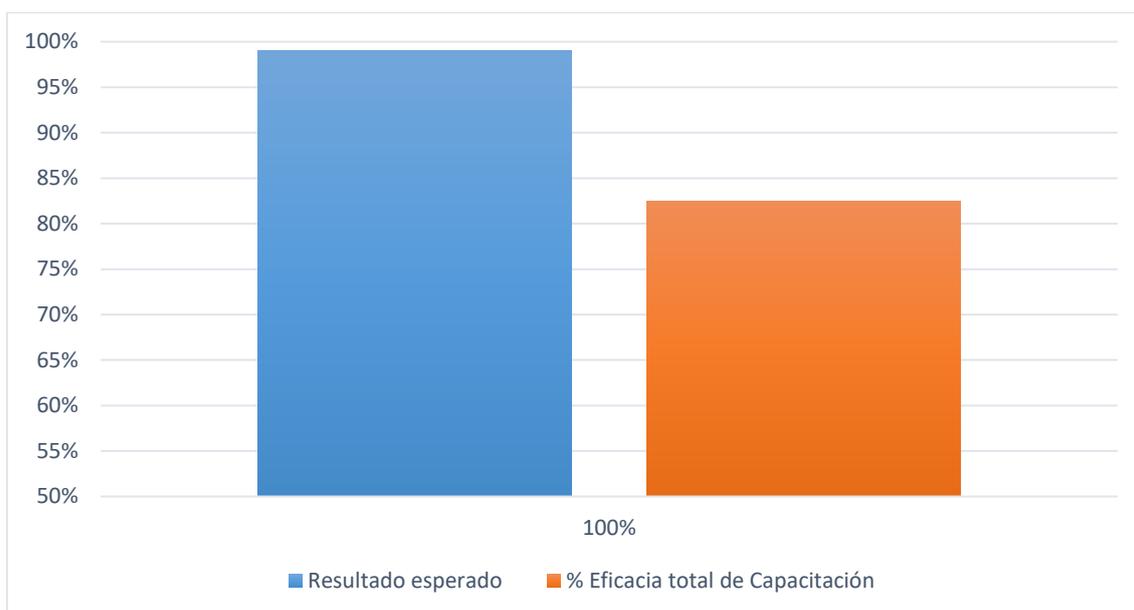
GRÁFICO N° 13
GRÁFICO DE ACEPTACIÓN DE CAPACITACIÓN DE USUARIO



Resultado Final.

Resultado esperado	% Eficacia total de Capacitación
99%	82.49%

GRÁFICO 14
EFICACIA TOTAL DE LA CAPACITACIÓN



Se ha podido evidenciar que se ha llegado a un 82.49 % de eficacia total de capacitación de un 99% esperado, debido a la resistencia al cambio en las primeras instancias, este resultado está expuesto a una constante mejora continua lo cual ira subiendo el porcentaje del indicador.

6.3. Satisfacción del Cliente.

Se ha usado la siguiente fórmula para hallar el resultado de la Eficacia Total del proceso Satisfacción del usuario final.

Eficacia Cualitativa:- Se encuestó a todo el personal involucrado en este proceso y en base a esto se obtuvo una media aritmética del porcentaje de aceptación de todos los resultados de la encuesta realizada.

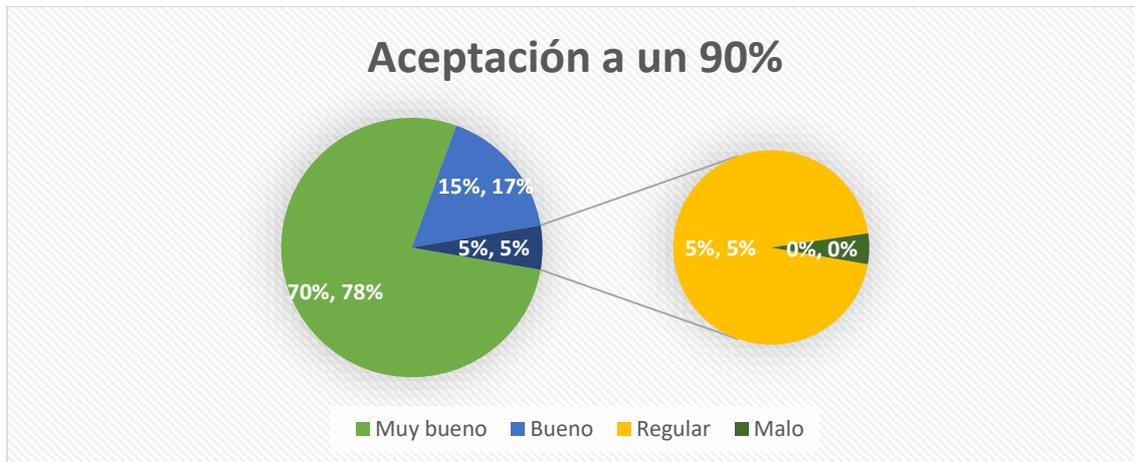
Cuadro Resumen Aceptación

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	48	76%
Satisfecho	6	10%
Poco Satisfecho	5	8%
Insatisfecho	1	2%
Total	60	100%

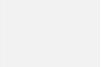
Eficacia Cualitativa = (%Muy bueno + %Bueno + %Regular + %Malo)*100

EFICACIA CUALITATIVA		
Respuesta	% respuesta	Promedio %
Muy bueno	80%	76%
Bueno	10%	11%
Regular	8%	4%
Malo	2%	0%
Total	100%	90%

GRÁFICO 15
ACEPTACIÓN DEL USUARIO



Se ha podido evidenciar que se ha llegado a un 90 % de satisfacción del usuario de un 99% debido a la resistencia al cambio en las primeras instancias, este resultado está expuesto a una constante mejor continua lo cual ira subiendo el porcentaje del indicador.



CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7. CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

7.1. CONCLUSIONES

En este punto daremos las conclusiones que se ha podido obtener tanto del proceso de automatización, así como conclusiones y comentarios propios del sistema.

Del producto:

Mediante el sistema de gestión de reservas "YSERV" se comprobó que se puede realizar y controlar las acciones que involucra el proceso de control de reservas. Además debemos tener en cuenta que permite ver el flujo del proceso tener comunicación con el cliente y realizar diferentes acciones de control de habitaciones, horarios, ofertas para el cliente, entre otros.

Del proceso de implementación.

Se comprobó durante la implementación, que uno de los factores más importantes para lograr una automatización del proceso de abastecimiento es el compromiso que debe tener el empleado con la empresa para que se pueda cumplir con los objetivos trazados. La forma en la que se podría lograr este compromiso sería mediante charlas de inducción sobre el uso de tecnologías de información y la utilidad que tienen dentro de la empresa y los beneficios que conlleva aplicarlo.

El grado de compromiso del personal responde también a que el personal prioriza dentro de sus actividades aquellas para las que fueron contratadas originalmente y por las que será evaluado por la empresa.

7.2. RECOMENDACIONES

En base a lo investigado, elaborado y puesto en práctica en el presente proyecto, aún quedaron temas por profundizar y también cosas por ampliar en la implementación haciendo otras consideraciones. Las recomendaciones para futuros proyectos del Hotel "Riviera Inka" que detallamos son:

- Utilizar sistemas de información para poder automatizar los procesos de reservas y poder organizar los pedidos de habitaciones dentro de la empresa en cuestión; y de la misma, forma realizando ciertos cambios, aplicarlos a otras empresas que realicen las mismas actividades o actividades similares.
- Y la última recomendación y una de las más importantes es la de motivación constante al personal, son parte fundamental en el éxito de un proyecto y su compromiso los hace indispensables, además de capacitarles respecto al uso de herramientas y tecnologías de información, así también aclararle las dudas que tengan, mostrándoles los resultados (Siendo transparentes) y

pidiendo opiniones o aportes que ayuden a mejorar en cada proyecto futuro que se tenga.

GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

- **AC:** Costo actual
- **AC:** Presupuesto a la conclusión
- **BCWP:** Costo presupuesto del trabajo realizado
- **BCWS:** Costo presupuestado del trabajo planificado
- **CV:** Variación de costo
- **EV:** Valor ganado
- **EVM:** La gestión del valor ganado
- **PM:** Dirección de proyectos
- **PMBOK:** Fundamentos de la dirección de proyectos
- **PV:** Valor planificado
- **QA:** Aseguramiento de calidad
- **QC:** Control de calidad
- **SPI:** Índice de rendimiento del cronograma
- **CPI:** Índice de rendimiento del costo
- **WBS:** Estructura de desglose del trabajo EDT
- **Gestión de Proyectos:** La gestión de proyectos es la disciplina de organizar y administrar recursos de manera tal que se pueda culminar todo el trabajo requerido en el proyecto dentro del alcance, el tiempo, y coste definidos
- **Hito:** Un punto o evento significativo dentro del proyecto. (PMBOK)
- **PMBOK:** La Guía del PMBOK®, desarrollada por el Project Management Institute, contiene una descripción general de los fundamentos de la Gestión de Proyectos reconocidos como buenas prácticas. Actualmente en su tercera edición, es el único estándar ANSI para la gestión de proyectos. Todos los programas educativos y certificaciones brindadas por el PMI están estrechamente relacionadas con el PMBOK.
- **Programa:** Un programa es un grupo de proyectos relacionados cuya dirección se realiza de manera coordinada para obtener beneficios y control que no se obtendría si fueran dirigidos de forma individual. Los programas pueden incluir elementos de trabajo relacionados que están fuera del alcance de los proyectos discretos del programa.
- **Tic:** tecnologías de información y comunicación.

- **Acción Correctiva.** Son los cambios realizados para hacer que el desempeño futuro del proyecto se ajuste a lo planeado.
- **Actividad Casi-Crítica.** Es una actividad que tiene una baja flotación total.
- **Actividad Crítica.** Es cualquier actividad sobre el camino crítico. Comúnmente se determina usando el método de la ruta crítica. Aunque algunas actividades son "críticas" en el sentido del diccionario sin estar sobre la ruta crítica, este sentido pocas veces se usa en el contexto del proyecto.
- **Actividad Ficticia.** Es una actividad de cero duración que se usa para mostrar una relación lógica en el método de diagramación con flechas. Las actividades ficticias son usadas cuando las relaciones lógicas no pueden ser descritas de manera correcta usando flechas de actividad comunes. Las relaciones ficticias se muestran gráficamente como líneas punteadas con cabeza de flecha.
- **Actividad Predecesora.** (1) En el método de diagramación con flechas, es la actividad que entra al nodo. (2) En el método de diagramación de precedencias, es la actividad.
- **Actividad Sucesora.** (1) En el método de diagramación con flechas, la actividad que sale de un nodo. (2) En el método de diagrama de precedencias, la actividad "a".
- **Actividad.** Un elemento de trabajo desarrollado durante el curso de un proyecto. Una actividad normalmente tiene una duración esperada, un costo esperado, y unos requerimientos esperados de recursos. Las actividades generalmente se subdividen en tareas.
- **Actividad-Sobre-Nodo (ASN).** Véase método de diagramación de precedencias.
- **Actividad-Sobre La-Flecha (ASF).** Véase método de diagramación con flechas.
- **Administración de Calidad del Proyecto.** Es un subjuego de la administración de proyectos que incluye los procesos requeridos para asegurar que el proyecto va a satisfacer las necesidades para las cuales fue encomendado. Y consiste de planeación de la calidad, aseguranza de la calidad, y control de calidad.
- **Administración Total de Calidad (TQM).** Una aproximación común para implementar un programa de mejoramiento de la calidad dentro de una organización.
- **Administración de Costos del Proyecto.** Es un subjuego de la administración de proyectos que incluye los procesos requeridos para asegurar que el proyecto se termina dentro del presupuesto aprobado. Esta consiste de planeación de recursos, estimación de costos, presupuestación de costos, y control de costos.
- **Administración de la Integración del Proyecto.** Es un subjuego de la administración de proyectos que incluye los procesos requeridos para asegurar que

los elementos varios del proyecto están adecuadamente coordinados. Y consiste de desarrollo del plan del proyecto, ejecución del plan de proyecto, y control de cambios general.

- **Administración de la Procuración del Proyecto.** Es un subjuego de la administración de proyectos que incluye los procesos requeridos para adquirir bienes y servicios afuera de la organización ejecutora. Y consiste de planeación de la procuración, planeación de la solicitud, solicitud, selección de fuentes, administración del contrato, y cierre de contrato.
- **Administración de las Comunicaciones del Proyecto.** Es un subjuego de la administración de proyectos que incluye los procesos requeridos para asegurar la colección y diseminación adecuada de la información del proyecto. Esta consiste de planeación de las comunicaciones, distribución de la información, reportes de desempeño, y cierre administrativo.
- **Administración de Proyectos Moderna (MPM).** Es un término que se usa para distinguir el rango amplio del alcance corriente de la administración de proyectos (alcance, costo, tiempo, calidad, riesgo, etc.) de uso más estrecho tradicional que se enfocaba solo en costos y tiempo.
- **Administración de Proyectos.** Es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas, y técnicas a las actividades del proyecto de manera que se cumplan o excedan las necesidades y expectativas que los partidos interesados tengan en el proyecto.
- **Administración de Riesgo del Proyecto.** Es un subjuego de la administración de proyectos que incluye los procesos concernientes a identificar, analizar, y responder al riesgo del proyecto. Y consiste de identificación de riesgo, cuantificación de riesgo, desarrollo de respuesta al riesgo, y control de respuesta al riesgo.
- **Administración del Alcance del Proyecto.** Es un subjuego de la administración de proyectos que incluye los procesos requeridos para asegurar que el proyecto incluye todo el trabajo requerido, y solo el trabajo requerido, para terminar el proyecto de manera exitosa. Y consiste de iniciación, planeación del alcance, definición del alcance, verificación del alcance, y control de cambios al alcance.
- **Administración del Contrato.** Es la administración la relación con el vendedor.
- **Administración del Recurso Humano del Proyecto.** Es un subjuego de la administración de proyectos que incluye los procesos requeridos para hacer el uso más efectivo de las personas involucradas en el proyecto. Y consiste de planeación organizacional, adquisición de staff, y desarrollo del equipo.
- **Administración del Tiempo del Proyecto.** Es un subjuego de la administración de proyectos que incluye los procesos requeridos para una terminación oportuna del

proyecto. Y consiste de definición de actividades, secuencia de actividades, estimación de duración de actividades, desarrollo de la programación, y control de la programación.

- **Administrador de Línea.** (1) Es el administrador de cualquier grupo que realmente hace un producto o ejecuta un servicio. (2) Es un administrador funcional.
- **Administrador de Proyecto (PM).** Es el individuo responsable por la administración del proyecto.
- **Administrador de Proyectos Profesional (PMP).** Es un individuo certificado como tal por el Project Management Institute.
- **Administrador Funcional.** Es un administrador responsable por actividades de un departamento especializado o función (ingeniería, manufactura, mercadeo).
- **Alcance.** Es la suma de productos y servicios que serán proveídos por el proyecto.
- **Análisis de Programación.** Vea análisis de red.
- **Análisis de Red.** Es el proceso de identificar las fechas tempranas y tardías de comienzo y terminación para las porciones sin terminar de las actividades de proyecto. Véase también Método de la Ruta Crítica, Técnica de Revisión y Evaluación de Programas, y Técnica de Revisión y Evaluación Gráfica.
- **Análisis Monte Carlo.** Es una técnica de evaluación del riesgo de la programación que ejecuta una simulación del proyecto muchas veces de manera que se pueda calcular una distribución de los resultados más probables.
- **Área de Aplicación.** Es una categoría de proyectos que tienen elementos en común que no están presentes en todos los proyectos. Las áreas de aplicación están usualmente definidas en términos del producto del proyecto (i.e., por tecnologías similares o sectores de industria) o por el tipo de cliente (e.g., interno vs. Externo, gubernamental o privado). Las áreas de aplicación muchas veces se traslapan.
- **Coordina cambios a través de todo el proyecto.** Son los cambios que se dan en el proyecto.
- **Control de Costos.** Es controlar cambios en el presupuesto del proyecto.
- **Control de Programación.** Es controlar los cambios en la programación del proyecto.
- **Control de Respuesta al Riesgo.** Es responder a cambios en los riesgos sobre la vida del proyecto.
- **Control.** Es el proceso de comparar el rendimiento real con el planeado, analizar varianzas, evaluar posibles alternativas, y tomar la acción correctiva apropiada en la medida que se necesite.

- **Convergencia de Rutas.** En el análisis matemático, es la tendencia de caminos paralelos de aproximadamente igual duración a retrasar la terminación de los hitos donde convergen.
- **Costo Presupuestado del Trabajo Realizado (BCWP).** Es la suma de los estimados presupuestales aprobados (incluyendo cualquier provisión para los costos administrativos) para actividades (o porciones de actividades) programadas para ser ejecutadas durante un periodo dado (usualmente el proyecto-hasta-la fecha). Véase también valor ganado.
- **Costo Real de Trabajo Realizado (ACWP).** Son los costos en los que se incurre (directos e indirectos) al realizar trabajos en un periodo dado. Véase también valor ganado.
- **Costos de la Calidad.** Son los costos en los que se incurre para asegurar la calidad. El costo de la calidad incluye la planeación de la calidad, aseguranza de la calidad, y rehacer trabajo.
- **Desarrollo de Equipo.** Es desarrollar las habilidades de grupo o individuales para el mejoramiento del desempeño del proyecto.
- **Desarrollo de la Programación.** Es analizar la secuencia de actividades, duración de actividades, y los requerimientos de recursos para crear la programación del proyecto.
- **Desarrollo de Respuesta al Riesgo.** Es definir los pasos de mejoramiento para oportunidades y los pasos de mitigación para las amenazas.
- **Desarrollo del Plan de Proyecto.** Es tomar los resultados de los otros procesos de planeación y colocarlos un solo documento consistente y coherente.
- **Descripción de Actividad (DA).** Es una frase corta o etiqueta que se usa en un diagrama de red de proyecto. La descripción de actividad normalmente describe el alcance del trabajo de la actividad.
- **Diagrama de Gantt.** Véase gráfica de barras.
- **Diagrama de Lógica.** Vea diagrama de lógica del proyecto.
- **Diagrama de Red del Proyecto.** Es cualquier representación esquemática de las relaciones lógicas de las actividades del proyecto. Siempre se dibuja de izquierda a derecha para reflejar de manera correcta la cronología del proyecto. Muchas veces se le conoce forma inapropiada como "gráfica PERT".
- **Diagrama de Red en Escala de Tiempo.** Es un diagrama de red del proyecto dibujado de manera tal que la posición y largo de la actividad representan su duración. Esencialmente, es una gráfica de barras que incluye la lógica de red.
- **Distribución de la Información.** Es hacer que la información necesitada este disponible a los partidos interesados de manera oportuna.

- **Duración (DU).** Es el número de periodos de trabajo (sin incluir días festivos u otros periodos de no trabajo) que se requieren para completar una actividad u otro elemento del proyecto. Se expresa generalmente días o semanas de trabajo. A veces se equipara de manera incorrecta con el tiempo transcurrido. Véase también esfuerzo.
- **Duración Remanente (RDU).** Es el tiempo necesario para terminar una actividad.
- **Ejecución del Plan de Proyecto.** Es llevar a cabo el plan del proyecto al ejecutar las actividades incluidas en el.
- **Enlace.** Vea relación lógica.
- **Entrega.** Es cualquier ítem, o resultado verificable, medible y tangible que debe ser producido para completar un proyecto o parte de este. Generalmente se usa de manera más estrecha en referencia a una entrega externa, que es una entrega que está sujeta a aprobación del patrocinador del proyecto o cliente.
- **Equipo Administrativo de Proyectos.** Son los miembros del equipo de proyecto que están directamente involucrados en las actividades de la administración de proyectos. En proyectos más pequeños, el equipo administrativo de proyectos puede virtualmente incluir a todos los miembros del equipo de proyecto.
- **Esfuerzo.** Es el número de unidades de trabajo requeridas para completar una actividad u otro elemento de proyecto. Usualmente se expresa en horas de staff, días de staff, o semanas de staff. No se debe confundir con duración.
- **Estimación de Costos.** Es estimar el costo de los recursos que se necesitan para completar las actividades del proyecto.
- **Estimación de la Duración de la Actividad.** Es estimar el número de periodos de trabajo que se necesitan para actividades individuales.
- **Estimación Paramétrica.** Es una técnica de estimación que usa relaciones estadísticas entre datos históricos y otras variables (metros cuadrados en construcción, líneas de código en desarrollo de software) para calcular un estimado.
- **Estimado al Completar (Terminar) (EAC).** Es el costo total esperado de una actividad, o grupo de actividades, o del proyecto cuando el alcance definido ha sido completado. La mayoría de técnicas para pronosticar el EAC incluye algún ajuste del costo original estimado basado en el desempeño del proyecto a la fecha. También se conoce como "estimación al completar". Mostrado a veces como $EAC = \text{Reales-a-la-fecha} + ETC$. Véase también valor ganado y estimado para completar.
- **Estimado de Costo "Comercial.** Es un estimado del costo de un producto o servicio que se usa para evaluar lo razonable del costo propuesto de un contratista posible

- **Estimado de Orden de Magnitud.** Vea estimado.
- **Estimado Definitivo.** Véase estimado.
- **Estimado Para Completar (ETC).** Es el costo adicional esperado necesario para completar una actividad, grupo de actividades, o el proyecto. La mayoría de técnicas para pronosticar el ETC incluye algún ajuste del estimado original estimado basado en el desempeño del proyecto a la fecha. También es llamado "estimación para completar". Véase también valor ganado y estimado al completar.
- **Estimado Presupuestal.** Véase estimado.
- **Estimado.** Es la evaluación del resultado cuantitativo probable. Usualmente se aplica a los costos y duraciones del proyecto y siempre deberá incluir algún indicador de precisión (\pm x porcentaje). Usualmente se usa con algún modificador (preliminar, conceptual, factibilidad). Algunas áreas de aplicación tienen modificadores específicos que implican un rango de precisión particular (e.g., estimado de orden de magnitud, estimado presupuestal, y estimados definitivos en proyectos de ingeniería y construcción).
- **Estructura de Desglose de Trabajo (WBS).** Es una agrupación orientada por entregas de los elementos de proyecto que organiza y define el alcance total del proyecto. Cada categoría descendiente representa un grado mayor de detalle y definición de los componentes del proyecto. Los componentes del proyecto pueden ser productos o servicios.
- **Estructura de Desglose Organizacional (OBS).** Es una representación de la organización del proyecto organizada de manera tal que relaciona los paquetes de trabajo con las unidades organizacionales.
- **Evento de Riesgo.** Una ocurrencia discreta que puede afectar el proyecto para mejor o peor.
- **Evento-Sobre-Nodo.** Es una técnica de diagramación de redes en la que los eventos se representan por medio de cuadrados (o nodos) conectados por flechas para mostrar la secuencia en la que ocurren los eventos. Fue usada en la Técnica de Revisión y Evaluación de Programas (PERT) original.
- **Fase.** Vea fase de proyecto.
- **Fases del Proyecto.** Es una colección de actividades relacionadas de manera lógica, que usualmente culminan en la terminación de una entrega principal.
- **Fecha de Comienzo de la Línea de Base.** Véase fecha de comienzo programada.
- **Fecha de Comienzo Meta (TS).** Es la fecha en la que planea el comienzo (meta) del trabajo de una actividad.

- **Fecha de Comienzo Tardía (LS).** En el método de la ruta crítica, es el punto en el tiempo más tardío posible en que una actividad puede comenzar sin causar un retraso en un hito específico (usualmente la fecha de terminación del proyecto).
- **Fecha de Comienzo Temprana (ES).** En el método de la ruta crítica, es el punto en el tiempo más temprano posible en el que las porciones sin terminar de una actividad (o proyecto) pueden comenzar basadas en la lógica de la red y en cualquier restricción de la programación. Las fechas de comienzo tempranas pueden cambiar a medida que el proyecto avanza y se efectúan cambios al plan del proyecto.
- **Fecha de Comienzo.** Es un punto en el tiempo asociado con el comienzo de una actividad, usualmente calificado por uno de los siguientes: real (actual), planeado, estimado, programado, temprano, tardío, meta, línea de base, o corriente.
- **Fecha de Corte.** Véase fecha de datos.
- **Fecha de Dato (DD).** Es el punto en el tiempo que separa los datos actuales (históricos) con datos futuros (programados). También es llamada fecha de corte.
- **Fecha de Terminación Corriente.** Es la estimación corriente del punto en el tiempo en el cual una actividad terminará.
- **Flotación.** Es la cantidad de tiempo que una actividad se puede retrasar desde su comienzo temprano sin atrasar la fecha de terminación del proyecto. La flotación es un cálculo matemático y puede cambiar a medida que el proyecto progresa y se efectúan cambios al plan del proyecto. También se le conoce como "slack", flotación total, y flotación de ruta. Véase también flotación libre.
- **Fragmento de Red.** Véase subred.
- **Grado.** Es una categoría o grado usado para distinguir ítems que tienen el mismo uso funcional (e.g., "martillo") pero que no comparten los mismos requerimientos de calidad (i.e., distintos martillos pueden necesitar resistir diferentes cantidades de esfuerzo).
- **Gráfica de Barras.** Es una representación gráfica de información relacionada con la programación. En su forma típica, las actividades u otros elementos del proyecto se listan hacia abajo en el lado izquierdo de la gráfica, las fechas se muestran en la parte superior, y las duraciones de las actividades se muestran como barras sujetas al tiempo. También se conoce como gráfica de Gantt.
- **Hamaca.** Es una actividad resumen o totalizadora (un grupo de actividades relacionadas se muestran como una y se reporta a nivel concatenado). Una actividad hamaca puede o no tener una secuencia interna. Véase también subproyecto y subred.

- **Hitos o Mojonés.** Es un evento significativo en el proyecto, generalmente la terminación de una entrega principal del proyecto.
- **Holgura.** Es una modificación de una relación lógica que ordena una demora en la tarea sucesora. Por ejemplo, en una dependencia de tipo fin-a-comienzo que una holgura de 10 días, la actividad sucesora no puede comenzar hasta después de 10 días de terminada la predecesora. Véase también lead.
- **Identificación de Riesgo.** Es determinar que eventos de riesgo pueden probablemente afectar el proyecto.
- **Índice de Desempeño de Costos (CPI).** Es la razón de los costos presupuestados a los costos reales (BCWP/ACWP).
- **Índice de Desempeño de la Programación (SPI).** Es la razón de trabajo realizado a trabajo realizado (BCWP/BCWS). Véase valor ganado.
- **Ingeniería Concurrente.** Es una aproximación al staffing del proyecto que, en su forma más general, requiere que los implementadores estén involucrados en la fase de diseño. A veces se confunde con fast tracking.
- **Iniciación.** Es comprometer la organización a comenzar una fase de proyecto.
- **Línea de Base del Alcance.** Vea línea de base.
- **Línea de Base.** El plan original (para un proyecto, para un paquete de trabajo, o una actividad), más o menos los cambios autorizados. Generalmente se usa con un modificador (e.g., línea de base de costos, línea de base de programación, línea de base para la medición del desempeño).
- **Lógica de Red.** Es la colección de dependencias de actividades que conforman un diagrama de red de proyecto.
- **Lógica.** Vea lógica de red.
- **Loop.** Es una ruta de red que pasa por un mismo nodo dos veces. Los loops no se pueden analizar usando técnicas tradicionales de análisis de red tales como CPM y PERT. Los loops son permitidos en GERT. tardías se calculan por medio de un pase hacia atrás comenzando desde una fecha especificada de terminación (usualmente la fecha temprana de terminación del proyecto calculado por el pase hacia adelante).
- **Miembros del Equipo de Proyecto.** Son las personas que reportan de manera directa o indirecta al administrador del proyecto.
- **Miembros del Equipo.** Vea miembros del equipo de proyecto.
- **Mitigación.** Es tomar pasos para la reducción del riesgo al disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento de riesgo o al reducir sus efectos si llegara a ocurrir.
- **Monitoreo.** Es la captura, análisis, y reporte del desempeño del proyecto, usualmente se compara contra el plan.

- **Nivelación de Recursos.** Es cualquier forma de análisis de red en las que las decisiones de programación (fechas de comienzo y terminación) son dirigidas por preocupaciones que se desprenden de la administración de recursos (e.g., disponibilidad limitada de recursos o cambios difíciles de administrar en niveles de recurso).
- **Nivelación.** Véase nivelación de recursos.
- **Organización Ejecutora.** Es la empresa cuyos empleados están más directamente involucrados en realizar el trabajo de proyecto.
- **Organización Funcional.** Es una estructura organizacional en la cual el staff está agrupado de manera jerárquica por especialidad (e.g., producción, mercadeo, ingeniería, y contabilidad en el nivel superior; con la ingeniería, subdividida en mecánica, eléctrica, y otras).
- **Organización Matricial.** Es cualquier estructura organizacional en la que el administrador de proyectos comparte responsabilidad con los administradores funcionales para la asignación de prioridades y por la dirección del trabajo de individuos asignados al proyecto.
- **Organización Projectizada.** Es cualquier estructura organizacional en la que el administrador tiene total autoridad para asignar prioridades, y de dirigir el trabajo de individuos asignados al proyecto.
- **Paquete de Trabajo.** Es una entrega al nivel más bajo de la estructura de desglose de trabajo. Un paquete de trabajo se puede dividir en actividades.
- **Partido Interesado.** Son individuos y organizaciones que están involucrados o afectados por actividades del proyecto.
- **Pase Hacia Adelante.** Es el cálculo de las fechas tempranas de comienzo y terminación para las porciones sin completar de las actividades de la red. Véase también análisis de red y pase hacia atrás.
- **Pase Hacia Atrás.** Es el cálculo de las fechas de terminación y comienzo tardías de todas las porciones no terminadas de la red de actividades. Se determina al trabajar hacia atrás a través de la lógica de la red desde la fecha de terminación del proyecto. La fecha de terminación puede ser calculada en pase hacia delante o puede ser fijada por el cliente o patrocinador. Véase también análisis de red.
- **Programación.** Vea programación de proyecto.
- **Proyecto.** Es un esfuerzo temporal emprendido para crear un servicio o producto único.
- **Red.** Vea diagrama de red del proyecto.
- **Relación de Precedencia.** Es el término usado en método de diagramación de precedencias para una relación lógica. En su uso corriente, sin embargo, relación

de precedencia, relación lógica, y dependencia se usan de manera amplia e intercambiable sin importar el método de diagramación que se use.

- **Relaciones Lógicas.** Es una dependencia entre dos actividades de proyecto, o entre una actividad de proyecto y un hito. Véase también relación de precedencia. Los cuatro tipos posibles de relaciones lógicas son:
 - **Comienzo-a-comienzo** - la actividad "de" debe comenzar antes de que la relación "a" pueda comenzar.
 - **Fin-a-comienzo** – la actividad "de" debe terminar antes de que la relación "a" pueda comenzar.
 - **Fin-a-fin** - la actividad "de" debe terminar antes de que la relación "a" pueda terminar.
 - **Comienzo-a-fin** - la actividad "de" debe comenzar antes de que la relación "a" pueda terminar.
- **Reporte de Excepción.** Es un documento que incluye solo las principales varianzas con respecto a lo planeado (en vez de todas las varianzas).
- **Reportes de Desempeño.** Es coleccionar y diseminar información sobre el desempeño del proyecto para ayudar a asegurar el progreso del proyecto.
- **Reportes Integrados de Costo/Programación.** Véase valor ganado.
- **Reserva Administrativa.** Es una cantidad planeada por separado que se usa para situaciones futuras que son imposibles de predecir (a veces llamadas "desconocido conocido"). Las reservas administrativas pueden incluir los costos o la programación. Las reservas administrativas tienen como intención reducir el riesgo de objetivos de costos o de programación faltantes. El uso de las reservas administrativas requiere un cambio a la línea de base de costos del proyecto.
- **Reserva para Contingencias.** Es una cantidad separada planeada usada para abastecimiento de situaciones futuras que puede ser solo parcialmente planeada (llamado a veces "desconocidos conocidos"). Por ejemplo, rehacer el trabajo es seguro, la cantidad que hay que rehacer no lo es. Las reservas de contingencia pueden involucrar costo, programación, o ambas. La intención de las reservas para contingencias es reducir el impacto de objetivos de costo o programación faltantes. Las reservas para contingencias normalmente se incluyen en las líneas de costo y programación del proyecto.
- **Retención.** Es una porción de los pagos de un contrato que se retiene hasta la terminación del contrato para poder asegurar el cumplimiento a cabalidad de los términos contractuales.
- **Ruta Crítica.** En un diagrama de red de proyecto, son las actividades que determinan la terminación temprana del proyecto. La ruta crítica generalmente

cambiara de tiempo en tiempo a medida que las actividades se terminan adelante o detrás de lo programado. Aunque normalmente se calcula para todo el proyecto, la ruta crítica también se puede determinar para un mojón o hito, o subproyecto. La ruta crítica se define usualmente como aquellas actividades con flotación menor o igual a un valor especificado, generalmente cero. Véase también método de la ruta crítica.

- **Ruta de Red.** Es cualquier serie continua de actividades conectadas en un diagrama de red de proyecto.
- **Ruta o Camino.** Es una serie de actividades secuenciales conectadas un diagrama de red de proyecto.
- **Selección de Fuentes.** Es escoger de entre contratistas potenciales.
- **Slack.** Término usado en PERT para flotación.
- **Software de Administración de Proyectos.** Es una categoría de aplicaciones para computadoras diseñadas especialmente para asistir con la planeación y control de la programación y costos de los proyectos.
- **Solicitud.** Es obtener cotizaciones, propuestas, ofertas, o licitaciones como sea apropiado.
- **Solicitud de Cotización (RFQ).** Generalmente, este término es equivalente a solicitud de propuesta. Sin embargo, en algunas áreas de aplicación puede tener un significado más estrecho o específico.
- **Solicitud de Propuesta (RFP).** Es un tipo de documento de licitación usado para solicitar propuestas de posibles vendedores de productos o servicios. En algunas áreas de aplicación puede tener un significado más estrecho o específico.
- **Subred.** Es una subdivisión del diagrama de red del proyecto que usualmente representa alguna forma de un subproyecto.
- **Tablas de Control.** Las gráficas de control son una muestra gráfica de resultados, a través del tiempo y con respecto a límites de control establecidos, de un proceso. Estas se usan para determinar si el proceso está "bajo control" o está necesitado de un ajuste.
- **Tabla de Cuentas.** Cualquier sistema numérico que se usa para controlar los costos por categoría (e.g., mano de obra, materiales, abastecimientos). El gráfico de cuentas del proyecto generalmente está basado en el gráfico de cuentas corporativo de la entidad ejecutora primaria. Véase también códigos de cuentas.
- **Tabla de Responsabilidades.** Véase matriz de asignación de responsabilidades.
- **Tarea.** Vea actividad.
- **Técnica de Revisión y Evaluación de Programas (PERT).** Es una técnica de análisis de red orientada hacia eventos usada para estimar la duración del proyecto

cuando existe un alto grado de incertidumbre dentro de los estimados individuales de las duraciones de las actividades. PERT aplica el método de la ruta crítica a un estimado de duración ponderado promedio.

- **Técnica de Revisión y Evaluación Gráfica (GERT).** Es una técnica de análisis de red que permite el tratamiento condicional y probabilístico de las relaciones lógicas (i.e., algunas actividades pueden no ejecutarse).
- **Unidad Calendario.** Es la más pequeña unidad de tiempo usada al programar el proyecto. Las unidades calendario generalmente son en horas, días, o semanas, pero también se pueden dar en jornales o inclusive en minutos. Se usan generalmente en relación con software de administración de proyectos.
- **Valor Ganado (EV).** (1) Es un método para la medición del desempeño del proyecto. Compara la cantidad de trabajo planeada con la cantidad realmente realizada para determinar si el desempeño de costos y programación es el planeado. Véase también costo real de trabajo realizado, costo presupuestado de trabajo programado, costo presupuestado de trabajo realizado, varianza de costo, índice de desempeño de costos, varianza de programación, y índice de desempeño de programación. (2) Es el costo presupuestado de trabajo realizado para una actividad o grupo de actividades.
- **Valor Monetario Esperado.** Es el producto de la probabilidad de ocurrencia de un evento y la pérdida o ganancia que ocurrirá. Por ejemplo, si existe una probabilidad del 50 por ciento que lloverá, y que la lluvia resultará en una pérdida de \$100, el valor monetario esperado del evento de lluvia será de \$50 ($0.5 \times \100).
- **Varianza de Costo (CV).** (1) Cualquier diferencia entre el costo estimado de una actividad y el costo real de esa actividad. (2) En valor ganado, el BCWP menos el ACWP.
- **Varianza de Programación (SV).** (1) Es cualquier diferencia entre la terminación programada de una actividad y la terminación real de esa actividad. (2) En valor ganado, es el BCWP menos el BCWS.
- **Verificación del Alcance.** Es asegurar que todas las entregas identificadas del proyecto han sido terminadas de manera satisfactoria.
- **Workaround.** Es una respuesta a un evento negativo de riesgo. Se debe distinguir de plan de contingencia en que un workaround no es planeado en anticipación de la ocurrencia del evento de riesgo.

DEL PRODUCTO

- **Banco de Datos:** Una base de datos o banco de datos es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.
- **Inyección:** método de infiltración de código intruso que se vale de una vulnerabilidad informática presente en una aplicación en el nivel de validación de las entradas para realizar operaciones sobre una base de datos.
- **Lenguaje de Programación:** Es un lenguaje formal diseñado para realizar procesos que pueden ser llevados a cabo por máquinas como las computadoras.
- **Nicho de Mercado:** es un término de mercadotecnia utilizado para referirse a una porción de un segmento de mercado.
- **Rational Rose:** es actualmente conocida como una familia de software de IBM para el despliegue, diseño, construcción, pruebas y administración de proyectos en el proceso de desarrollo de software.
- **RUP:** Proceso Unificado Racional.
- **SRS:** Especificación de Requisitos de Software.
- **Stakeholder:** El término agrupa a trabajadores, organizaciones sociales, accionistas y proveedores, entre muchos otros actores clave que se ven afectados por las decisiones de una empresa.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- Análisis y Diseño de Sistemas Kendall & Kendall 8va Edición.
- Aprendiendo UML en 24 horas Schmuller, Joseph. Editorial *Prentice Hall*, Mexico,2000
- Armando Duran Toro, Beatriz Bernrdez Jimenez, “Metodología para el análisis de requisitos de sistemas de software versión 2.2”, Universidad de Sevilla, departamento de Lenguajes y Sistemas Informáticos, escuela Técnica superior de ingeniería Informática, Diciembre de 2001
- BOOCH GRADY.RUMBAUGHJAMES y JACOBSON Ivar. El Lenguaje Unificado de Modelamiento. UML. Editorial Addison Wesley. 2000
- Libros de base de datos
- Libros rup
- Libros uml
- Libros webservices
- Manuel Díaz Rodríguez, Antonio Moña Gómez, “Ingeniería de Software Especificación”, Departamento de Lenguajes de Ciencias de la computación, Universidad de Málaga.
- PIATIINI. MARIO G., JOSE A.CALVO, JOAQUIN CERVERA, LUIS FERNANDEZ. Análisis y Diseño de Aplicaciones Informáticas de Gestión. Editorial Alfaomega – RAMA. 2004
- PMI, PMBOK 5ta Edición 2014
- PRESSMAN, ROGER. Ingeniería de Software, Mc Graw Hill. Quinta Edición.
- Rational Rapid Developer, technical Overview IBM, *Rational Software*,2003
- SOMERVILLE IAN. Ingeniería de Software. México. Pearson Educación, 2005.
- WEITZENFELD, ALFREDO, Ingeniería de Software Orientada a Objetos con UML, Java e Internet, Thomson, 2005.

ANEXOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Iniciación

Formato 1 – Acta de Constitución del Proyecto

ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	
NOMBRE EL PROYECTO	GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO
GERENTE DEL PROYECTO	CANALES LUJAN, MERLY ARELY
PATROCINADOR DEL PROYECTO	GERENTE - Coronel Lozano Fernando Hanuwer
FECHA DE ELABORACIÓN	02/08/2017
FECHA DE APROBACIÓN	04/08/2017
SITUACIÓN ACTUAL	
<p>El Hotel “Riviera Inka” es un hotel con una buena reputación ante sus clientes, pero presenta algunos problemas en el proceso de reserva de habitaciones esto sucede cuando muchos de los clientes solicitan el servicio, se encuentra con la dificultad de gestionar correctamente las fechas de entradas y salidas de los clientes. Esto ocasiona un caos para los empleados de recepción ya que gestionan las reservas de diferentes medios, vía telefónica, presencial. Cuando se realiza el llenado de comprobantes de pago se realizan manualmente lo cual se demora más tiempo de lo necesario para poder entregarlo, en cuestiones de pocos clientes no hay problemas, pero en acumulación de clientes se producen los cuellos de botella.</p> <p>El Hotel “Riviera Inka” carece de tecnologías que permitan optimizar procesos y mejorar la organización del trabajo de los empleados del negocio. Antes se ha realizado propuestas de tecnología, pero no se han podido implementarlas debido a la resistencia al cambio de los empleados. Por tal motivo se necesita capacitar al personal y vender la idea de mejora en sus labores para ganar el compromiso de ellos.</p>	
PROPÓSITO / NECESIDAD DE NEGOCIO:	

El Hotel “Riviera Inka” necesita optimizar los procesos de reservas de habitaciones porque gestionar las fechas de entradas y salidas de los clientes resulta tedioso cuando hay demasiadas condiciones y el flujo del negocio aumenta por la cantidad de pedidos de reserva.

DESCRIPCIÓN DE PROYECTO

Se implementará un sistema de información, el cual permitirá gestionar las reservas diarias, de esta manera facilitar el análisis a través de reportes que permitirán contrastar la información de dichas reservas de habitaciones.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como propósito aplicar el sistema web SYSERV en el proceso de gestión de control de reservas en el Hotel “Riviera Inka” para solucionar los problemas existentes en el flujo de reservas de habitaciones y administración de éstas.

Con el fin de poder solucionar dar solución a los problemas frecuentes el sistema ofrecerá cinco módulos: Módulo de Gestión de Reservas, Módulo Gestión de Insumos, Módulo de Ofertas, Módulo de Ventas, Módulo de Gestión de Clientes y Proveedores.

El sistema será compatible con diversos navegadores permitiendo a los clientes poder realizar reservas desde la página principal, de esta forma el cliente llenaría los datos necesarios para la reserva en el hotel y verificar la disponibilidad de habitaciones.

OBJETIVOS DE PROYECTO	CRITERIOS DE MEDICIÓN DE ÉXITO
Determinar un plan estratégico para la mejora de la gestión de reserva de habitaciones.	Mejora de la gestión de reservas. Aumentar el nivel tecnológico de la empresa.
Organizar una propuesta tecnológica que permita automatizar los procesos	Mejora de los seguimientos de reservas.

para la obtención de información en tiempo real	Optimizar el llenado de comprobantes de pago.
Definir un control de seguimiento de reservas que permitan organizarlos estratégicamente	
Considerar la mejora de llenado de documentos físicos mediante tecnología	
GERENTE DEL PROYECTO	NIVEL DE AUTORIDAD
CANALES LUJAN, MERLY ARELY	Alta
REQUERIMIENTOS PRINCIPALES (ALTO NIVEL)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El negocio debe contar con equipo de cómputo que cumpla con los requerimientos del software a usar para cada uno de los integrantes del equipo de trabajo. 2. El equipo de cómputo debe contar con el software necesario para desarrollar la actividad especificada. 3. Gestionar el cumplimiento de las especificaciones técnicas Basadas en Normas ISO. 4. Cumplir con las fechas establecidas para la entrega de los Módulos. 5. Se respetará el presupuesto pactado, en caso de alguna ineficiencia en su uso, el costo del plan de contingencia no excederá al 10% del costo total. 	
RIESGOS PRINCIPALES (ALTO NIVEL)	
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de los costes del proyecto. • Desintegración del equipo. • Resistencia al cambio 	
RESTRICCIONES Y SUPUESTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Cambios o definición de nuevos requerimientos. • Solo se tendrá como presupuesto el costo estimado, siendo difícil de incrementar posteriormente dicho presupuesto. • El personal del hotel presentará una actitud colaboradora en todo momento del negocio. • Las propuestas de mejora estarán orientadas a procesos en los cuales el cambio resulte estratégico para el aumento de la eficiencia organizacional como un todo. 	

- El proyecto se mantendrá dentro del grupo de proyectos con prioridad en su ejecución.

RESUMEN DE CRONOGRAMA DE HITOS

Descripción	Fecha
Inicio	01-08-17
Planificación	07-08-17
Análisis y Diseño	29-09-17
Desarrollo	29-12-17
Prueba	08-05-18
Implementación	15-05-18
Cierre	04-06-18

PRESUPUESTO RESUMIDO (ORDEN DE MAGNITUD)

Entregable/Actividad	Costo
Desarrollo del Sistema Web SYSERV para la gestión de reservas de habitaciones.	S/. 3520
Mantenimiento de la Solución	S/. 800
Otros Recursos	S/. 500
TOTAL	S/. 4820
Reserva de Contingencia	S/. 482
TOTAL GENERAL	S/. 5302

REQUERIMIENTOS DE APROBACIÓN DEL PROYECTO

- El acta de entrega del proyecto debe estar firmada por el Gerente General de la empresa y contar con las validaciones y aprobación de las áreas involucradas.
- Cumplir con el tiempo y metas estipuladas con un margen de error no mayor al 20%.
- Gestionar el cumplimiento de las especificaciones técnicas basadas en Normas ISO.

DECISIONES TÉCNICAS Y DE VARIACION DEL PRESUPUESTO

- Evaluar el seguimiento de nuevos requerimientos y remitir dichos resultados al sponsor para su aprobación.

- Determina la metodología a utilizar en el desarrollo del Proyecto.
- Determina el ciclo de vida a utilizar en el desarrollo del Proyecto.
- Establecer las herramientas a utilizar en el desarrollo del Producto.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Se limitará a resolver los conflictos que se presenten dentro del equipo de proyecto, como: falta de comunicación, diferencias existentes entre los integrantes del Proyecto.

Formato 2 – Presentación de Lanzamiento del Proyecto (kickoff).

CHECKLIST DE PRESENTACIÓN PARA REUNIÓN DE KICK OFF

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS

Contenido de la presentación KICK OFF	Realizado a satisfacción (si / no)	Observaciones
Objetivo de la presentación definido	Sí	
Contenido de la presentación o agenda establecida	Sí	
Definición del proyecto	Sí	
Definición del producto del proyecto	Sí	
Principales STAKEHOLDERS del proyecto	Sí	
Necesidades de negocios a satisfacer	Sí	
Finalidad del proyecto	Sí	
Exclusiones conocidas el proyecto	Sí	

Principales supuestos del proyecto	Sí	
Principales restricciones del proyecto	Sí	
Línea base del alcance (WBS a 2do nivel)	Sí	
Línea base del tiempo	Sí	
Línea base del costo	Sí	
Objetivos de calidad por factor relevante de calidad	Sí	
Organigrama del proyecto	Sí	
Matriz RAM resumida	Sí	
Matriz de calidad del proyecto	Sí	
Matriz de comunicaciones del proyecto	Sí	
Principales riesgos de proyecto y respuestas planificadas	Sí	
Matriz de adquisiciones del proyecto	Sí	
Sistema de control de cambios	Sí	

Formato 3 – Identificación de los Interesados

LISTA DE STAKEHOLDERS

Nombre del proyecto		Siglas del proyecto
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO		GCRAS
Rol General	Stakeholders	
SPONSOR	Coronel Lozano Fernando Hanuwer / Gerente General	
EQUIPO DE PROYECTO	PROJECT MANAGER CANALES LUJAN, MERLY ARELY	
USUARIOS / CLIENTES INTERNOS	Jefe de Ventas: David Hernandez Huaman	
PROVEEDORES / SOCIOS DE NEGOCIOS	Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A. Producciones Tizon S.A.C. Servicentros Plaza S.A.C. Almacenes Inmobiliarios Perlin S.A.C. AutoServicios Generales Belen E.I.R.L.	
OTROS STAKEHOLDERS	Los clientes internos de la empresa	

CLASIFICACIÓN DE LOS STAKEHOLDERS

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS

		PODER SOBRE EL PROYECTO	
		BAJO	ALTO
INFLUENCIA SOBRE EL PROYECTO	ALTA	<p>Equipo de Proyecto: CANALES LUJAN, MERLY ARELY Cliente: Hotel "Riviera Inka" Área de recepción</p>	<p>Sponsor: Coronel Lozano Fernando Hanuwer / Gerente General</p> <p>Cliente: Hotel "Riviera Inka" Área de ventas</p>
	BAJA	<p>Personal: Recepcionistas Administradores</p> <p>Comunidad: Los clientes.</p>	<p>Comunidad: Los clientes.</p>

Planificación

Formato 4: Plan de Gestión del Proyecto

PLAN DE GESTIÓN DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO:	GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO		
PATROCINADOR DEL PROYECTO:	Coronel Lozano Fernando Hanuwer / Gerente General		
GERENTE DEL PROYECTO:	CANALES LUJAN, MERLY ARELY		
CLIENTE DEL PROYECTO:	Hotel Riviera Inka		
PREPARADO POR:	CANALES LUJAN, MERLY ARELY Equipo de Trabajo		
FECHA DE CREACIÓN:	01/08/2017	Fecha de aprobación:	02/08/2017
Ciclo de Vida del Proyecto:			
El ciclo de vida del proyecto, está dado por las siguientes fases:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Iniciación: En esta etapa se constituye el equipo del proyecto, se define el proyecto, su alcance, se delegan responsabilidades a cada miembro del equipo del proyecto. 2. Análisis y Diseño: En esta etapa se realiza el levantamiento de información en la empresa, se deberá realizar una lista de sus requerimientos, diagramas de procesos actuales del sistema actual y propuesto que deben estar orientados a la necesidad del negocio. 3. Desarrollo: Se entregará la documentación de todo el sistema con sus respectivos diagramas UML, diagrama de base de datos, el software y su código fuente, manuales de usuario. 4. Prueba: Se entregará al final de esta fase: plan de pruebas, informes de pruebas, informe de resultado de pruebas, resultado esperado, resultado obtenido. 5. Cierre: Al final se entregará: el acta de cierre del proyecto. 			
Administración de la línea base y su variación:			
Límite de variación del cronograma	Administración de la línea base del cronograma: Se realizará informes mensuales acerca de los avances del proyecto. Se tomarán en cuenta los siguientes indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • Aceptables: Que todas las fases del proyecto sean entregadas en las fechas indicadas sin retrasos y sin salirse del presupuesto. 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Advertencia: Pasado los 3 días, se realizará una penalización de S/.100 por día de retraso por consiguiente presentar el plan de recuperación. • Inaceptable: Pasado los 5 días, se realizará una penalización de S/.200 por día de retraso por consiguiente presentar el plan de recuperación.
Límite de variación del Costo	<p>Administración de la línea base del costo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El costo ligado al proyecto es de S/.5302.00. • Aceptables: Que el proyecto emplee el presupuesto pactado. • Advertencia: Si se emplea más de lo predestinado a una fase del proyecto. Presentar un informe de las razones del incremento de costo hacia el comité de proyecto. • Inaceptable: Que se supere el costo base del proyecto, por suscitarse algún problema causado por algunos de las personas encargadas de la elaboración proyecto en caso fuera así las causantes del incremento del costo asumirán el costo excedido.
Límite de variación del alcance	<p>Administración de la línea base del alcance:</p> <p>El proyecto tendrá como entregables:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación del Sistema Gestión de Reservas 2. Manuales: Usuario, técnico. 3. Documentación como (el acta de constitución del proyecto, planificación de tiempo, cronograma, presupuesto entre otros). <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aceptables: La entrega total del sistema de ventas y control de almacén, así como la de la documentación y manuales respectivos. • Advertencia: No deberá faltar ningún módulo de documentación o parte del proyecto. Se aplicará una penalización de S/.200 por el módulo faltante. A la vez de manera inmediata deberá presentarse el plan de recuperación y proceder a entregar los módulos faltantes. • Inaceptable: Que no se entregue el sistema completo en la fecha pactada. Se realizará una penalización de S/.300 por día de demora por consiguiente se debe de presentar un plan de recuperación y entrega de módulos faltantes, mientras no se entregue el sistema completo no se realizará ningún pago por parte de la empresa.
Límite de variación de la calidad	<p>Administración de la línea base de la calidad:</p>

	<p>A la entrega del sistema de Gestión de reservas, la empresa receptora del sistema, procederá a analizar la calidad del software.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aceptables: Que durante la prueba del sistema de no se llegara a encontrar errores. • Advertencia: Si se llegara a presentar un error durante las pruebas de calidad del software. Se deberá presentar un plan de absolución de errores, los cuales deberán ser subsanados en un plazo máximo de una semana. • Inaceptable: si se llegara a presentar más de 2 errores durante las pruebas de calidad del software. La empresa presentara un plan absolución de errores, la empresa cliente devolverá el software entregado y no se realizará ningún pago mientras no se solucione los errores encontrados.
Revisiones al proyecto	
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión: el gerente del proyecto revisara los entregables realizados por los miembros del equipo de trabajo de modo tal que se pueda proponer mejoras y recomendaciones del trabajo realizado. • Pruebas integrales: se realizará las pruebas de las partes que conforman el sistema para verificar su correcto funcionamiento. • Para asegurar la calidad de los entregables (informes, especificaciones, demostradores), se definirá una plantilla común para la documentación de todos los entregables. • Los defectos detectados en las revisiones tendrán un seguimiento para asegurar la conformidad respecto de la solución de dichas deficiencias. 	
Decisiones de selección de procesos de gestión de proyecto:	
<p>Se tomarán los procesos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de inicio: elaboración del acta de constitución del proyecto. • Grupo de planeación: Recopilación de datos y requerimientos del hotel "Riviera Inka" y elaboración del plan de gestión del proyecto. • Grupo de ejecución: Desarrollo del proyecto. • Grupo de seguimiento y control: Realizar las pruebas respectivas del sistema, y corrección de errores que se detecten. • Grupo de Cierre: Verificación y pruebas finales, entrega de todo lo establecido en el contrato pactado por ambas partes. 	
Consideraciones específicas del proyecto:	
<p>Los involucrados del proyecto serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente General (patrocinador) • Gerente del Proyecto. • Comité ejecutivo del proyecto. 	

Se realizarán constantes reuniones para verificar los avances del proyecto. En el caso en que uno de los miembros del equipo directivo no pudiera asistir a una de las reuniones tendrá que delegar a una persona de su confianza para que asista en su reemplazo. El calendario del proyecto tendrá un seguimiento y evaluación semanal por el gerente del proyecto y por el comité de seguimiento y control.

Planes subsidiarios de gestión de proyectos

Área	Enfoque
Plan de Gestión de Requerimientos	Se realizará la recopilación, análisis y documentación de los requisitos del sistema.
Plan de Gestión de Alcance	Consiste en desarrollar una descripción detallada del proyecto y del producto. Comprende las actividades orientadas a garantizar el cumplimiento de las tareas necesarias para lograr los objetivos del proyecto.
Plan de Gestión del Cronograma	Consiste en realizar el cronograma de actividades del proyecto (Diagrama de Gantt) en el cual se muestra el orden y las actividades que se realizarán durante el desarrollo del proyecto.
Plan de Gestión de Calidad	Se identifican los requerimientos de calidad y/o normas para el proyecto y el producto, y se documenta la manera en que el proyecto demostrara el cumplimiento de los mismos.
Plan de Gestión de Recursos Humanos	Se identifican y documentan los roles dentro del proyecto, las responsabilidades, las habilidades requeridas y se crea el plan para dirigir el equipo del proyecto.
Plan de Gestión de las Comunicaciones	Se debe coordinar tanto con el equipo de desarrollo y el cliente del proyecto para verificar y coordinar información necesaria en caso surja alguna variación. Se deberán ir presentando avances en las reuniones establecidas para la aprobación del gerente general.
Plan de Gestión de Riesgos	Se deberá presentar un documento si en caso se presente algún imprevisto y se deberá explicar el motivo del suceso de dicho problema e inmediatamente se deberá plantear la solución del mismo
Plan de Gestión de Adquisiciones	Consiste en documentar las decisiones de compra para el proyecto, identificación de proveedores.

Plan de Gestión de Cambios	<p>Procedimientos de cómo se llevará los cambios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza requerimiento. El Gerente de proyecto recibe de algún área interna o del cliente una necesidad de requerimiento de cambio y lo analiza, este deberá emitir una respuesta si aprueba o desaprueba esta solicitud. 2. Determina alcance. El Gerente de proyecto determina en colaboración con las áreas involucradas, el impacto y los elementos del proceso y del proyecto que se ven afectados con el cambio. 3. En el caso de documentación, el cambio se aplica con base en el procedimiento control de documentos que es establecido por ambas partes el grupo de desarrollo y el cliente del proyecto. 4. Evaluar impacto (Análisis de factibilidad). El Gerente de proyecto y las áreas involucradas evalúan la factibilidad del cambio. 5. Planear ajustes o cambios solicitado. En caso de que el cambio proceda el líder de proceso evalúa la necesidad de realizar e incorporar los cambios en los procesos que se aplique, en caso contrario se informa al solicitante la negativa. 6. Desarrollar e implantar el cambio. El Gerente de proyecto coordina el desarrollo e implantación de las acciones planeadas, en función del alcance y a través de los procesos involucrados. Se evalúa el impacto de las acciones realizadas. 7. Formalizar y registrar el cambio. El gerente de proyecto informa al área solicitante del cambio realizado y lo registra en el control de cambios.
Línea base:	
<p>Línea base de alcance:</p> <p>Se entregará el sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantación del sistema de información <p>Línea base de costos:</p> <p>Línea base del proyecto S/. 5302 .00 + IGV</p> <p>Línea base de tiempo: 11 meses (Cronograma)</p>	

Aprobaciones

Aprobaciones	
<hr/>	<hr/>
CANALES LUJAN, MERLY ARELY	Coronel Lozano Fernando Hanuwer
Gerente de Proyecto	Gerente General

Formato 5: Definición del Alcance del proyecto y del Producto

NOMBRE DEL PROYECTO:	GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO
PREPARADO POR:	CANALES LUJAN, MERLY ARELY
FECHA:	09/08/2017
Justificación del proyecto	<p>La empresa requiere mayor eficiencia y control de sus procesos para mejorar la calidad de servicio a los clientes debido a que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cliente necesita saber con exactitud si una habitación se encuentra disponible y si no lo está cuando se encontraría disponible. • El manejo de fechas en la gestión de habitaciones resulta muy complicado cuando las reservas de habitaciones aumentan.
Descripción del producto	El producto a entregar es la implementación del Sistema Gestión de Reservas que permitirá la mejora del proceso disminuyendo los tiempos para las generaciones y planificaciones de reservas para el cliente.
Entregables del proyecto	<p>Principales entregables del producto</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definición de alcance del producto. ✓ Documentación del análisis del Sistema. <ul style="list-style-type: none"> • Casos de uso. • Diagrama de clases. ✓ Implantación de siguientes Módulos. <ul style="list-style-type: none"> • Control de Pedidos. • Manual técnico del Sistema. • Manual de usuario. • Informe de Pruebas. • Plan de puesta en Marcha. • Informe de Soporte. <p>Gestión del proyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Constitución del Proyecto. • Plan de Gestión del Proyecto. • Plan de Gestión del Alcance. • Estructura del desglose de trabajo –EDT (WBS). • Diccionario de la estructura de desglose del trabajo – EDT (WBS). • Cronograma del proyecto. • Plan de Gestión de Costos. • Plan de Gestión de Calidad. • Plan de Gestión de Riesgos. • Plan de Gestión de Comunicaciones. • Plan de Gestión de Adquisiciones. • Lecciones aprendidas.

Alcance	<p>Implementar un sistema Gestión de Reservas que permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar clientes (persona natural o jurídica). • Verificar datos del cliente. • Registrar las reservas: fecha, habitaciones, cliente. • Obtener reportes de clientes, ingresos por fechas (caja). • Llevar un control estricto de la información de la empresa (control de reservas, registro de pedidos, clientes, productos, etc.).
Restricciones del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> • El costo del proyecto es de S/. 5302.00 el cual no debe excederse. • El plazo de la implementación del proyecto debe estar dentro de los 11 meses el cual deberá ser entregado en la fecha fijada en el contrato realizado por ambas partes. • Al entregarse el proyecto, este ya debe estar instalado y ejecutándose sin falla alguna dentro de la empresa.
Organización inicial del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente General - Gerente del proyecto
Objetivos de costo (cuantificado)	El costo del proyecto está fijado en S/. 5302 + IGV
Objetivos de cronograma (fecha de inicio y fin)	<p>Inicio: 01/08/2017</p> <p>Fin: 15/06/2018</p>

APROBACIONES

<hr/> <p>CANALES LUJAN, MERLY ARELY Gerente del Proyecto</p> <p>09/08/2017</p>	<hr/> <p>Coronel Lozano Fernando Hanuwer Gerente General</p> <p>09/08/2017</p>
--	--

Formato 6: Requerimientos

1. Requerimientos del Cliente (ALTO NIVEL).

Requerimientos de alto nivel contemplados enfocados a la necesidad del Hotel “Riviera Inka”.

REQUERIMIENTO DE ALTO NIVEL	DESCRIPCIÓN
RAN-0001	El módulo del sistema, permitirá gestionar las reservas realizadas, canceladas.
RAN-0002	El módulo del sistema, permitirá verificar las ventas realizadas.
RAN-0003	El módulo del sistema, permitirá registrar productos.
RAN-0004	El módulo del sistema, permitirá obtener reportes de las reservas.
RAN-0005	El módulo del sistema permitirá generar ofertas.
RAN-0006	El módulo del sistema, permitirá controlar a los clientes.

2. Requerimientos Funcionales.

a. Definición de los Requerimientos.

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF-0001	<ul style="list-style-type: none"> Registrar Reservas. - El módulo del sistema deberá permitir registrar las reservas de los clientes de manera presencial y a través del medio web.
	ESCENARIOS DEL NEGOCIO:
	Proceso de Registro

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF-0002	Registro de Productos: El módulo del sistema, permitirá registrar los productos que se venden en el negocio. <ul style="list-style-type: none"> Se detallará los datos del producto precio, ofertas, descripción, imágenes.
	ESCENARIOS DEL NEGOCIO:
	Proceso de Registro.

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF-0003	Reportes de Pedidos. - El módulo del sistema, permitirá la emisión de reportes de las reservas pendientes, en atención y atendidos.
	<ul style="list-style-type: none"> La creación de reportes es fundamental para la toma de decisiones y el monitoreo del tiempo de entrega de pedidos.
	ESCENARIOS DEL NEGOCIO:
	Proceso de Gestión.

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF-0004	<ul style="list-style-type: none"> Generar reportes estadísticos. - El Módulo del sistema deberá generar los reportes estadísticos de acuerdo a detalle: <ul style="list-style-type: none"> Estadística de productos por fechas. Estadística de pedidos por fechas. Estadísticas por fechas.
	ESCENARIOS DEL NEGOCIO:
	Proceso de Gestión.

3. Requerimientos No Funcionales.

a. Requerimientos de Interfaces de Usuario.

Las interfaces de usuario están relacionadas con los navegadores y el sistema deberá ser compatible con diversos tipos de navegadores que existen.

REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0001	Permitir que los formatos de salida sean compatibles con herramientas de ofimática (licenciado y libre)
REQ-0002	Las interfaces del módulo deben ser sencilla, que sea agradable y fácil de usar.
REQ-0003	La interfaz del sistema deberá ser implementada con un estándar de diseño, facilidad de navegación.
REQ-0004	El módulo debe contar con una descripción referente a la acción que realiza.
REQ-0005	El módulo deberá ser adaptable al tamaño de la pantalla.
REQ-0006	El botón de ayuda deberá estar en un punto visible e independiente.

REQ-0007	El módulo del sistema debe mostrar el nombre del usuario y rol, una vez que se haya identificado en el sistema.
REQ-0008	Cada usuario del sistema tendrá asignado un determinado perfil, usado para activar los servicios u opciones que él pueda realizar dentro del sistema.

b. Requerimientos de Interfaces de Hardware.

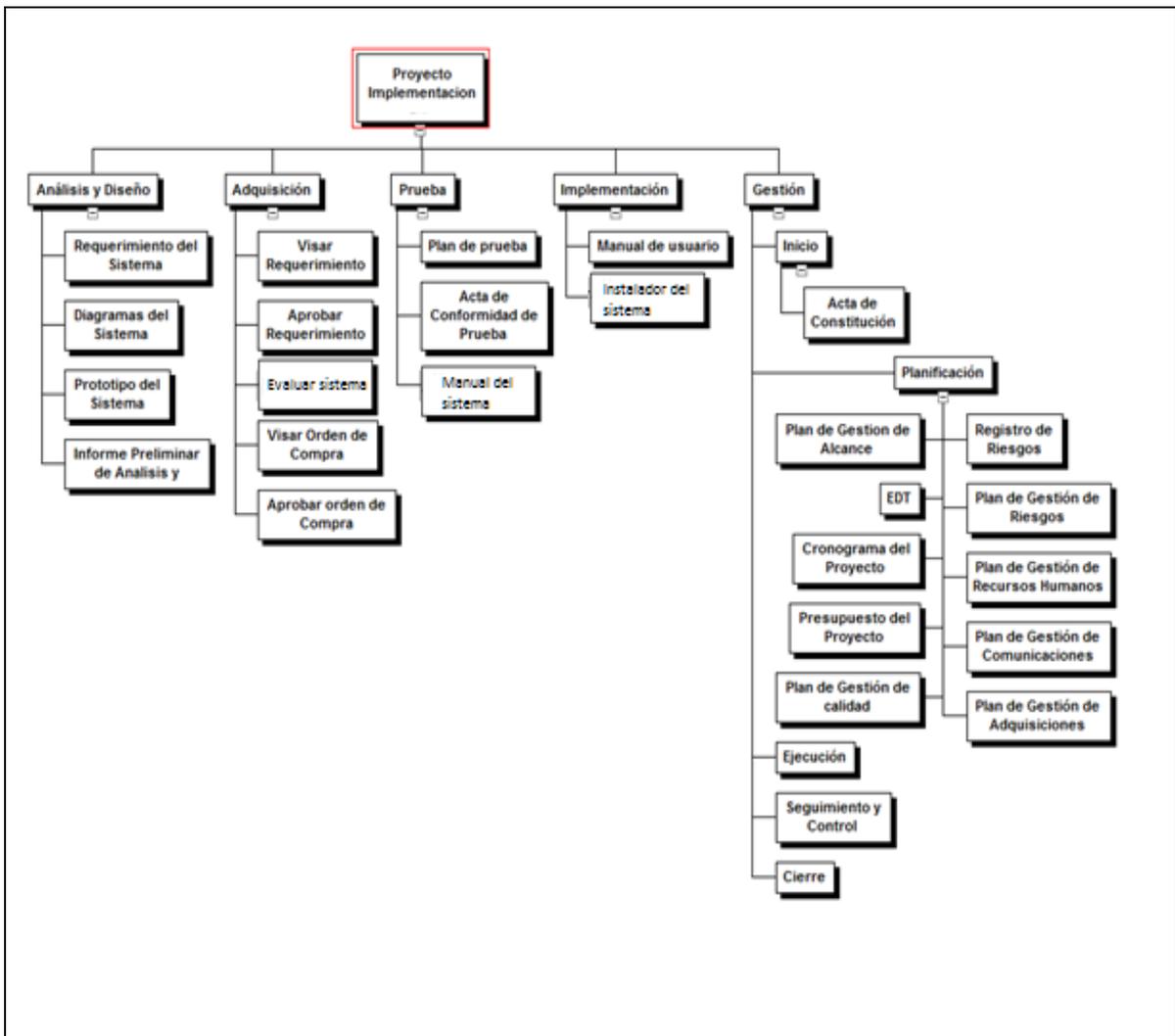
REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0001	<p>Para el usuario</p> <p>El sistema debe correr con una configuración mínima, esto es con una computadora i3 con 4gb de RAM y de Sistema Operativo Windows 7 o 10 de 64 bits.</p>

c. Autorizaciones.

Hotel "Riviera Inka"	
Nombres y Apellidos	Nombres y Apellidos
Cargo	Cargo

Formato 7: Estructura de Desglose de Trabajo.

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS



Formato 8: DICCIONARIO EDT

DICCIONARIO DE EDT Requerimiento del Sistema

DICCIONARIO DE EDT (WBS)					
Cuenta de Control		Análisis y Diseño			
Nombre de Entregable(s)		Requerimiento del Sistema			
Alcance del trabajo:		<p>Descripción de la funcionalidad en detalle que requiere la Empresa, se incluya en el sistema.</p> <p>Definir los requerimientos del sistema.</p> <p>Definir los requerimientos del sistema.</p>			
Responsable:		Analista			
Duración estimada	10 días	Fecha de inicio:		Fecha de Término:	
Requisitos de Calidad:		<p>Información completa y correcta de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de requerimiento • Usuario del requerimiento • Fecha del requerimiento • Nivel de dificultad 			
Otra referencia:		Formato de requerimiento del Sistema.			
Hitos del cronograma		Cierre de análisis.			

DICCIONARIO DE EDT Informes Preliminares del Análisis y Diseño

DICCIONARIO DE EDT (WBS)					
Cuenta de Control		Análisis y Diseño			
Nombre de Entregable(s)		Informes Preliminares del Análisis y Diseño			
Alcance del trabajo:		<p>Análisis de seguridad.</p> <p>Refinamiento de documentación.</p> <p>Borrador de manuales.</p>			
Responsable:		Analista y Programador			
Duración estimada	1 día	Fecha de inicio:		Fecha de Término:	

Requisitos de Calidad:	Información completa y correcta de: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de documento • Ficha de documento. • Autor de Documento • Versión de documento.
Otra referencia:	Estándares para el manual
Hitos del cronograma	Cierre de análisis.

DICCIONARIO DE EDT Plan de Pruebas

DICCIONARIO DE EDT (WBS)

Cuenta de Control	Prueba				
Nombre de Entregable(s)	Plan de Prueba				
Alcance del trabajo:	La calidad del sistema se basará en un conjunto de herramientas de software en un variado campo de análisis estructural.				
Responsable:	Analista				
Duración estimada	2 días	Fecha de inicio:		Fecha de Término:	
Requisitos de Calidad:	Información completa y correcta de: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de prueba • Fecha de la prueba. • Autor de la prueba. • Observación de la prueba. 				
Otra referencia:	Estándares de prueba				
Hitos del cronograma	Cierre de pruebas				

DICCIONARIO DE EDT Acta de Conformidad de Pruebas

DICCIONARIO DE EDT (WBS)

Cuenta de Control	Prueba
Nombre de Entregable(s)	Actas de Conformidad de prueba
Alcance del trabajo:	La aprobación de la prueba de calidad serán medidas por el desempeño del sistema y que esta cumpla con las normas estándares de desempeño definidas en el documento de

		requerimientos de calidad. El objetivo de esta prueba de calidad es medir el comportamiento del sistema en situaciones extremas y de errores presentes en el sistema.			
Responsable:		Analista			
Duración estimada	2 días	Fecha de inicio:		Fecha de Término:	
Requisitos de Calidad:		Información completa y correcta de: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de prueba • Fecha de la prueba. • Autor de la prueba. • Observación de la prueba. 			
Otra referencia:		Estándares de prueba			
Hitos del cronograma		Cierre de pruebas			

DICCIONARIO DE EDT Manuales del Sistema

DICCIONARIO DE EDT (WBS)

Cuenta de Control		Implementación			
Nombre de Entregable(s)		Manuales de sistema			
Alcance del trabajo:		Terminar de desarrollar los manuales referentes al sistema. El trabajo se inicia con el borrador de los manuales y termina con la presentación de los manuales del sistema.			
Responsable:		Analista			
Duración estimada	1 día	Fecha de inicio:		Fecha de Término:	
Requisitos de Calidad:		Para este desarrollo se usará los estándares de la empresa.			
Otra referencia:					
Hitos del cronograma		Cierre de pruebas			

DICCIONARIO DE EDT Manual de Usuario

DICCIONARIO DE EDT (WBS)					
Cuenta de Control		Implementación			
Nombre de Entregable(s)		Manuales de usuario			
Alcance del trabajo:		El personal responsable de la implementación, en este caso son los desarrolladores del sistema, son quienes elaboran la documentación para los usuarios a su vez serán los encargados de la capacitación de estos.			
Responsable:		Analista			
Duración estimada	9 días	Fecha de inicio:		Fecha de Término:	
Requisitos de Calidad:					
Otra referencia:					
Hitos del cronograma		Cierre de Implementación			

DICCIONARIO DE EDT Instaladores del Sistema

DICCIONARIO DE EDT (WBS)					
Cuenta de Control		Implementación			
Nombre de Entregable(s)		Instaladores del Sistema			
Alcance del trabajo:		Instalación en Ambiente de producción. Se realiza la instalación de la aplicación en un servidor web y se ejecutan los scripts de la base de datos, tablas, procedimientos almacenados y carga inicial de datos.			
Responsable:		Programador			
Duración estimada	1 día	Fecha de inicio:		Fecha de Término:	
Requisitos de Calidad:					
Otra referencia:					
Hitos del cronograma		Cierre de Implementación			

DICCIONARIO DE EDT Plan de Gestión del Alcance

DICCIONARIO DE EDT (WBS)					
Cuenta de Control		Gestión			
Nombre de Entregable(s)		Plan de gestión de alcance.			
Alcance del trabajo:		<p>Describir cómo será administrado el alcance del proyecto.</p> <p>Evaluar la estabilidad del alcance del proyecto (como manejar los cambios, la frecuencia e impacto de los mismos)</p> <p>Como los cambios del alcance serán identificados y clasificados.</p> <p>Describir como los cambios del alcance serán integrados al proyecto.</p>			
Responsable:		Jefe de proyecto			
Duración estimada	1 día	Fecha de inicio:		Fecha de Término:	
Requisitos de Calidad:		Información completa y correcta de: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del Proyecto • Autor del plan • Fecha del Plan 			
Otra referencia:		Plantilla de plan de Gestión de alcance.			
Hitos del cronograma		Cierre de Planificación.			

DICCIONARIO DE EDT EDT

DICCIONARIO DE EDT (WBS)					
Cuenta de Control		Gestión			
Nombre de Entregable(s)		EDT			
Alcance del trabajo:		Organización jerárquica de todos los diccionarios EDT.			
Responsable:		Jefe del proyecto			
Duración estimada	1 día	Fecha de inicio:		Fecha de Término:	

Requisitos de Calidad:	
Otra referencia:	
Hitos del cronograma	Cierre de Planificación.

DICCIONARIO DE EDT Cronograma del Proyecto

DICCIONARIO DE EDT (WBS)					
Cuenta de Control	Gestión				
Nombre de Entregable(s)	Cronograma del Proyecto				
Alcance del trabajo:	Recursos, tiempo y costos de todas las actividades del Proyecto.				
Responsable:	Jefe del proyecto				
Duración estimada	1 día	Fecha de inicio:		Fecha de Término:	
Requisitos de Calidad:					
Otra referencia:					
Hitos del cronograma	Cierre de Planificación.				

DICCIONARIO DE EDT Presupuesto de Costos

DICCIONARIO DE EDT (WBS)					
Cuenta de Control	Gestión				
Nombre de Entregable(s)	Presupuesto de Costos				
Alcance del trabajo:	Plan de gestión de los costos Estimación de los costos. Línea base de los costos.				
Responsable:	Jefe del proyecto				
Duración estimada	2 días	Fecha de inicio:		Fecha de Término:	
Requisitos de Calidad:					

Otra referencia:	Plantillas estándares de gestión de costos.
Hitos del cronograma	Cierre de Planificación.

DICCIONARIO DE EDT Plan de Gestión de la Calidad

DICCIONARIO DE EDT (WBS)

Cuenta de Control	Gestión				
Nombre de Entregable(s)	Plan de gestión de calidad				
Alcance del trabajo:	<p>Plan de gestión de calidad del proyecto.</p> <p>Normas de calidad necesarias para realizar el control de calidad.</p> <p>Lista de control de calidad necesaria para el control de calidad y describir cómo serán utilizadas.</p> <p>Acciones correctivas recomendadas.</p>				
Responsable:	Jefe del proyecto				
Duración estimada	2 días	Fecha de inicio:		Fecha de Término:	
Requisitos de Calidad:					
Otra referencia:	Plantillas estándares de gestión de calidad.				
Hitos del cronograma	Cierre de Planificación.				

DICCIONARIO DE EDT Plan de Gestión de Riesgo

DICCIONARIO DE EDT (WBS)

Cuenta de Control	Gestión				
Nombre de Entregable(s)	Plan de gestión de Riesgo				
Alcance del trabajo:	<p>Plan de gestión de los riesgos.</p> <p>Análisis FODA de riesgos.</p> <p>Registro de riesgos del proyecto. Mínimo 2 riesgos por categoría.</p>				

		Matriz de probabilidad e impacto de los riesgos, incluir tabla de referencia.			
Responsable:		Jefe del proyecto			
Duración estimada	1 día	Fecha de inicio:		Fecha de Término:	
Requisitos de Calidad:					
Otra referencia:		Plantillas estándares de gestión de riesgo.			
Hitos del cronograma		Cierre de Planificación.			

DICCIONARIO DE EDT Plan de Gestión del Personal.

DICCIONARIO DE EDT (WBS)

Cuenta de Control		Gestión			
Nombre de Entregable(s)		Plan de gestión de Personal			
Alcance del trabajo:		<p>Generar organigrama.</p> <p>Elaborar matriz RAM (Matriz de Asignación de Responsabilidades).</p> <p>Describir Roles y cargos.</p> <p>Generar Directorio.</p>			
Responsable:		Jefe del proyecto			
Duración estimada	2 días	Fecha de inicio:		Fecha de Término:	
Requisitos de Calidad:					
Otra referencia:		Plantillas estándares de gestión de recursos humanos.			
Hitos del cronograma		Cierre de Planificación.			

DICCIONARIO DE EDT Plan de Gestión del Comunicaciones.

DICCIONARIO DE EDT (WBS)

Cuenta de Control		Gestión			
Nombre de Entregable(s)		Plan de gestión de Comunicaciones			

Alcance del trabajo:		Análisis de la información requerida por los stakeholders y miembros del proyecto.			
Responsable:		Jefe del proyecto			
Duración estimada	1 día	Fecha de inicio:		Fecha de Término:	
Requisitos de Calidad:					
Otra referencia:		Plantillas estándares de gestión de comunicaciones			
Hitos del cronograma		Cierre de Planificación.			

DICCIONARIO DE EDT Plan de Gestión del Adquisiciones.

DICCIONARIO DE EDT (WBS)

Cuenta de Control		Gestión			
Nombre de Entregable(s)		Plan de gestión de Adquisiciones			
Alcance del trabajo:		Definir las adquisiciones que se efectuaran en el ciclo de vida del proyecto. Enunciado del Trabajo.			
Responsable:		Jefe del proyecto			
Duración estimada	2 días	Fecha de inicio:		Fecha de Término:	
Requisitos de Calidad:					
Otra referencia:		Plantillas estándares de gestión de adquisiciones			
Hitos del cronograma		Cierre de Planificación.			

DICCIONARIO DE EDT Acta de Aceptación Final.

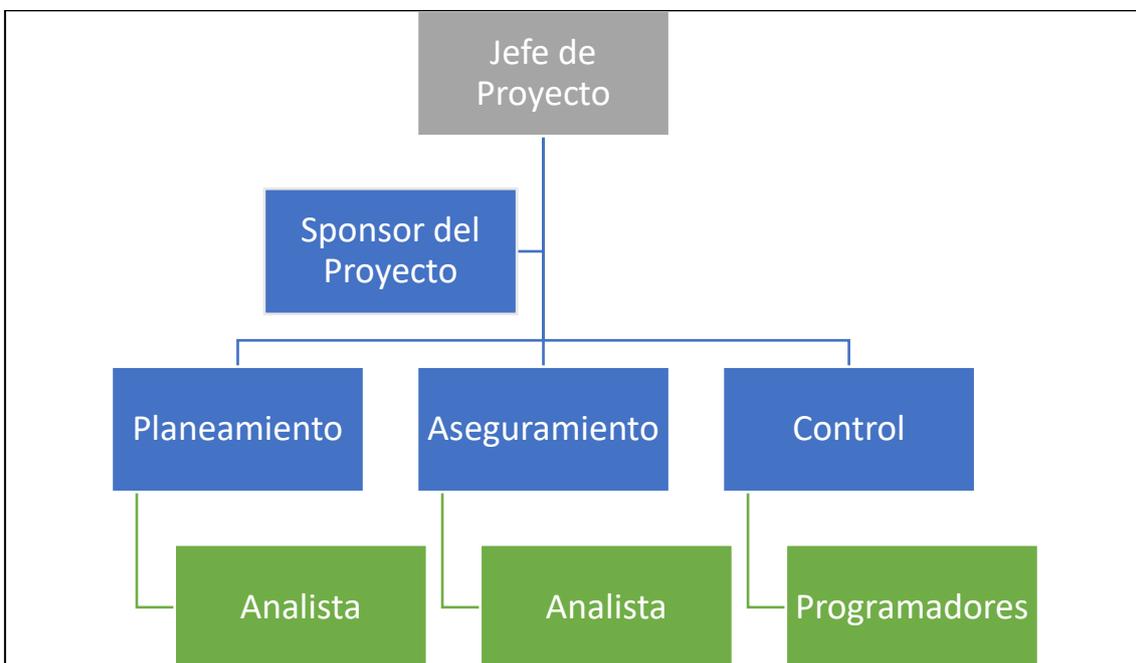
DICCIONARIO DE EDT (WBS)

Cuenta de Control		Gestión			
Nombre de Entregable(s)		Acta de Aceptación final			
Alcance del trabajo:		Ejecutar los procedimientos para el cierre del contrato. Informe de lecciones aprendidas.			

Responsable:		Jefe del proyecto			
Duración estimada	1 día	Fecha de inicio:		Fecha de Término:	
Requisitos de Calidad:					
Otra referencia:					
Hitos del cronograma					

Formato 9: Organigrama del Proyecto.

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS



Formato 10: Entregables del Proyecto.**ENTREGABLES DEL PROYECTO**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS

ENTREGABLES DEL PROYECTO

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN
Acta de Constitución del proyecto	Definir las necesidades del negocio, la visión que desea alcanzar el proyecto, y qué objetivos se logrará con el proyecto que se implementará. También se describirá como se encuentra la empresa actualmente (rubro maquinaria pesada). Se definirá los costos del proyecto y el cronograma de fechas para la entrega del mismo.
Plan de Gestión del Alcance	Describir en que consta el sistema a implementar y cual son los objetivos que logrará.
Plan de Gestión de Tiempo	Definirá los procesos que se necesitan para el desarrollo del proyecto en la fecha que se establezca desde su inicio.
Estructura de desglose de trabajo – EDT	Es el documento en el cual se establece la descomposición jerárquica de las actividades a ser ejecutadas por el equipo del proyecto para cumplir con los objetivos establecidos.
Diccionario de la estructura de desglose de trabajo - EDT	Es el documento en el cual se realiza la descripción detallada de los paquetes de trabajo.
Cronograma de Actividades	Es la descripción específica de las actividades y del tiempo que se va emplear para desarrollar cada actividad durante el desarrollo del proyecto
Presupuesto del Proyecto	Es el proceso de estimación que se hace con fundamento sobre las necesidades en términos monetarios para el desarrollo del proyecto.
Manual de usuario	Es un documento que busca instruir al usuario (personal de la empresa cliente) mediante

	capturas de pantallas acerca del funcionamiento del sistema de Gestión de Reservas.
Manual técnico	Es un documento orientado a la dirección de TI para que puedan darle mantenimiento al sistema en caso de que se requiera, este documento contiene descripción de la base de datos, diagramas de relación, diseño de reportes, etc.
Plan de Gestión de Costos	Documento que incluye los procesos relacionados como planificar, estimar, presupuestar, financiar, y controlar los costos de modo que se complete el proyecto dentro del presupuesto establecido.
Planificación de la Calidad	Documento que incluye los procesos y actividades de la organización ejecutora que establecen las políticas de calidad, los objetivos y las responsabilidades para que el proyecto funcione eficientemente.
Plan de Comunicaciones	Documento en el que se desarrolla el enfoque y plan apropiado para las comunicaciones del proyecto con base en las necesidades y requisitos de información de los interesados.
Plan de Adquisiciones	Documento que incluye los procesos necesarios para comprar o adquirir productos o servicios que es preciso obtener fuera del equipo del proyecto.
Implantación del Sistema de Información	Permitirá la automatización de los procesos del control de reserva de habitaciones en el hotel "Riviera Inka".
Certificado de conformidad	Es un documento de reconocimiento de la conformidad del proyecto al término de ello.

Formato 11: Definición de las Actividades

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS

FASE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Inicio	Acta de Constitución	Se define el inicio del Proyecto donde se especifican, la definición del proyecto, definición del producto, requerimiento de los stakeholders, necesidades del negocio, finalidad y justificación del proyecto, cronograma de hitos, organizaciones que intervienen, supuestos, restricciones, riesgos, y oportunidades del proyecto.
Planificación	Requerimiento del Sistema	Se elabora la lista de requerimientos de cada uno de los actores del sistema
	Visar Requerimiento	Se realiza un análisis y evaluación de los requerimientos
	Aprobar Requerimiento	Se aprueba la lista de requerimientos
	Diagramas del Sistema	Descripción de los roles y procesos en detalle que requiere la empresa se incluya en el sistema. Roles Realizar el modelo de procesos.
	Informe Preliminar de Análisis y Diseño	
Plan de Gestión de Alcance	Se debe cómo será administrado el alcance del proyecto. Evaluar la estabilidad del alcance del proyecto (como manejar los cambios,	

		<p>la frecuencia e impacto de los mismos)</p> <p>Como los cambios del alcance serán identificados y clasificados.</p> <p>Describir como los cambios del alcance serán integrados al proyecto.</p>
	EDT	Se elabora la lista de actividades relacionadas con las fases del proyecto
	Cronograma del Proyecto	Se define las actividades y tiempos en que se desarrollara el proyecto
	Presupuesto del Proyecto	Se define el presupuesto para el desarrollo del proyecto.
	Plan de Gestión de calidad	<p>Se Define las Normas de calidad necesarias para realizar el control de calidad. Lista de control de calidad necesaria para el control de calidad y describir cómo serán utilizadas.</p> <p>Acciones correctivas recomendadas.</p>
	Registro de Riesgos	Elaborar el registro de riesgos del sistema
	Plan de Gestión de Riesgos	Definir y elaborar el registro de riesgos del sistema
	Plan de Gestión de Recursos Humanos	Se define los miembros del proyecto, sus roles y responsabilidades.
	Plan de Gestión de Comunicaciones	Se Elaborar y define los medios de comunicación entre miembros del proyecto
	Plan de Gestión de Adquisiciones	Se Elabora y defina la lista de recursos que formaran parte de las

		adquisiciones que se efectuaran en el ciclo de vida del proyecto.
Ejecución	Crear Estructura de base de datos	Se diseñará la base de datos, partiendo del modelo entidad-relación propuesto en el análisis y con el objetivo de tener un sistema funcionando sobre Mysql
	Desarrollar Módulo de Pedidos	Se desarrolla el módulo que se encargara de realizar los pedidos del cliente.
	Desarrollar Módulo de Ventas	Se desarrolla el módulo que se encargara de realizar las ventas en el local por parte del cliente.
	Desarrollar Módulo de almacén	Se desarrolla el módulo que se encargara de realizar el control y gestión de productos del almacén.
	Desarrollar Módulo de Reportes	Se desarrolla el módulo que se encargara de emitir los reportes del sistema
	Plan de prueba	La calidad del sistema se basará en un conjunto de herramientas de software en un variado campo de análisis estructural.
	Acta de Conformidad de Prueba	La aprobación de las pruebas de calidad serán medidas por el desempeño del sistema y que esta cumpla con las normas estándares de desempeño definidas en el documento de requerimientos de calidad. El objetivo de esta prueba de calidad es medir el comportamiento del sistema en situaciones extremas y de errores presentes en el sistema
	Manual del Sistema	Terminar de desarrollar los manuales referentes al sistema. El trabajo se inicia con el borrador de los manuales y termina con la presentación de los manuales del sistema.

	Manual de usuario	Se elabora la documentación para los usuarios respecto al uso de la aplicación.
	Instalador del Sistema	Se realiza la instalación de la aplicación en un servidor web y se ejecutan los scripts de la base de datos, tablas, procedimientos almacenados y carga inicial de datos.
Seguimiento y Control	Reunión de Seguimientos	Se realizan reuniones periódicas para evaluar el avance del proyecto
Cierre	Acta de Aceptación	Se ejecutan los procedimientos para el cierre del contrato. Informe de lecciones aprendidas.

Formato 12: Hitos del Proyecto

CRONOGRAMA DE HITOS	
Descripción	Fecha
Inicio	01-08-17
Planificación	07-08-17
Análisis y Diseño	29-09-17
Desarrollo	29-12-17
Prueba	08-05-18
Implementación	15-05-18
Cierre	04-06-18

Formato 13: Cuadro de Responsabilidades de las Tareas

Nombre del proyecto	GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO
Preparado por	Jefe de proyecto
Fecha	02-08-17
Nombre del Rol	Sponsor del Proyecto
Responsabilidades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar el Acta de Constitución del proyecto. • Aprobar el Plan del Proyecto. • Aprobar la Petición de Cambios. • Asegurar que se están gestionando los riesgos. • Autorizar gastos y compras. • Aceptar Entregables. • Aceptar el Producto, Servicio, Resultado Final. 	
Competencias:	
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar la visión y alcance del proyecto. • Conseguir los recursos económicos. • Brindar cobertura al proyecto. • Mantener la visibilidad del proyecto en la organización. • Asegurar que los objetivos del proyecto se encuentren alineados con los objetivos de negocio. 	
Conocimiento:	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión empresarial. 	
Habilidades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para toma de decisiones. • Capacidad para adaptarse al cambio. • Liderazgo de grupo. • Buena comunicación con sus subordinados. • Negociación • Motivación de grupo. • Solución de Conflictos. • Haber trabajado anteriormente en proyectos de la misma magnitud o tener conocimientos de cómo es que se desarrollan. 	
Autoridad:	

<ul style="list-style-type: none"> • Toma decisiones sobre los recursos humanos del proyecto y los materiales asignados a este. • Toma decisiones sobre los posibles cambios que se puedan efectuar en el transcurso del proyecto. • Toma decisiones sobre cambios o variantes en el presupuesto asignado al proyecto. • Toma decisiones sobre los avances de las etapas del proyecto. 			
Nº	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tiempo requerido
1	02-08-17	02-08-17	Tiempo Parcial, 4 horas diarias, 5 días por semana.

Nombre del proyecto	GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO
Preparado por	Jefe de proyecto
Fecha	02-08-17
Nombre del Rol	Jefe de proyecto
Responsabilidades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el Plan de Gestión de Calidad y de las aprobaciones del aseguramiento y control de calidad. • Preparar el Plan de Gestión de alcance. • Preparar EDT. • Preparar el Cronograma del Proyecto. • Preparar el Presupuesto del Proyecto. • Preparar el Presupuesto de Costos. • Prepara Plan de Recursos Humanos. • Generar Plan de Gestión de Calidad. • Generar Plan de Gestión de Riesgos. • Prepara Plan de Gestión de las Comunicaciones. • Prepara Plan de Gestión de Adquisiciones. • Generar Cierre del Proyecto. 	
Competencias:	
Capacidad:	
<ul style="list-style-type: none"> • Creativo. • Trabajo bajo presión. • Líder. 	
Conocimiento:	
<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de proyectos basado en PMBOK. • Ingeniería de software. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería de requerimiento. • Normas ISO. • Estándares IEEE. • Estándares de calidad. • CMMI. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 años de experiencia en gerencia de sistemas y requerimientos. • 5 años de experiencia en desarrollo. • 2 años de experiencia en manejo de calidad. • 2 años de experiencia como analista de sistemas. 			
Autoridad:			
Jefe de proyecto.			
Nº	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tiempo requerido
1	02-08-17	02-08-17	Tiempo Parcial, 4 horas diarias, 5 días por semana.

Nombre del proyecto	GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO
Preparado por	Jefe de proyecto
Fecha	02-08-17
Nombre del Rol	Asistente del proyecto
Responsabilidades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que las especificaciones funcionales, de interfaz y técnicas cumplan con los requerimientos presentados. • Verificar todos los requerimientos solicitados sean cumplidos. 	
Competencias:	
Capacidad:	
<ul style="list-style-type: none"> • Persistente. • Trabajo bajo presión. 	
Conocimiento:	
<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería Industrial. • Estándares de calidad. 	

<ul style="list-style-type: none"> • CMMI. Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> • 3 años de experiencia en desarrollo de proyectos. • 1 años de experiencia en manejo de calidad. • 5 años de experiencia como analista de sistemas. 			
Autoridad:			
Nº	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tiempo requerido
1	02-08-17	02-08-17	Tiempo completo Parcial, 8 horas diarias, 5 días por semana.

Nombre del proyecto	GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO
Preparado por	Jefe de proyecto
Fecha	02-08-17
Nombre del Rol	Analista
Responsabilidades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Plantear estándares de calidad. • Plantear Estándares de Documentación funcional. • Plantear Estándares de Programación. • Plantear Estándares de base de datos. • Plantear Estándares para los manuales. • Identificar los requerimientos del usuario. • Plantear los objetivos de calidad. • Plantear los costos de calidad. • Plantear los tiempos de calidad. • Plantear los recursos necesarios para la calidad. • Identificar las lecciones aprendidas de los proyectos similares. • Preparar requerimientos del sistema. • Preparar diagramas del sistema. • Prototipo del sistema. • Informes preliminares del análisis y diseño. • Plan de prueba. • Acta de conformidad de prueba. 	
Competencias:	
Capacidad:	

<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo bajo presión. • Persistente. Conocimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería Industrial. • Estándares de calidad. • CMMI. Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> • 3 años de experiencia en desarrollo de proyectos. • 1 años de experiencia en manejo de calidad. • 5 años de experiencia como analista de sistemas. 			
Autoridad:			
Jefe de proyecto.			
Nº	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tiempo requerido
1	02-08-17	02-08-17	Tiempo completo Parcial, 8 horas diarias, 5 días por semana.

Nombre del proyecto	GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO
Preparado por	Jefe de proyecto
Fecha	02-08-17
Nombre del Rol	Programador 1
Responsabilidades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Preparar prototipo del sistema • Preparar Informes preliminares del análisis y diseño. • Desarrollar aprobación de requerimientos. • Desarrollar aprobación de pedidos. • Desarrollar aprobación de entrega de pedido. • Preparar manuales del sistema. 	
Competencias:	
Capacidad:	
<ul style="list-style-type: none"> • Proactivo • Creativo. Conocimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería de Sistemas. • Estándares de calidad. 	

Habilidades:			
<ul style="list-style-type: none"> • 5 años de experiencia en desarrollo de proyectos. • 1 años de experiencia en manejo de calidad. 			
Autoridad:			
Jefe de proyecto.			
Nº	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tiempo requerido
1	02-08-17	02-08-17	Tiempo completo Parcial, 8 horas diarias, 5 días por semana.

Nombre del proyecto	GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO
Preparado por	Jefe de proyecto
Fecha	02-08-17
Nombre del Rol	Programador 2
Responsabilidades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar Visa de requerimientos. • Desarrollar selección de pedidos. • Desarrollar visa de orden de pedido. • Generar manuales de usuario. • Preparar instaladores del sistema. 	

Competencias:
Capacidad:
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo bajo presión. • Creativo.
Conocimiento:
<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería de Sistemas. • Estándares de calidad.
Habilidades:
<ul style="list-style-type: none"> • 4 años de experiencia en desarrollo de proyectos. • 3 años de experiencia en manejo de calidad.
Autoridad:

Jefe de proyecto.			
Nº	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tiempo requerido
1	02-08-17	02-08-17	Tiempo completo Parcial, 8 horas diarias, 5 días por semana.

Formato 14: Cronograma de Actividades

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS

		Modo de	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras
1			↳ GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	229 días	mar 1/8/17	vie 15/6/18	
2			↳ Gestión	4 días	mar 1/8/17	vie 4/8/17	
3			Inicio	1 día	mar 1/8/17	mar 1/8/17	
4			↳ Acta de Constitución del Proyecto	3 días	mié 2/8/17	vie 4/8/17	3
5			Preparar Acta de Constitución del Proyecto	3 días	mié 2/8/17	vie 4/8/17	
6			↳ Planificación	41 días	lun 7/8/17	lun 2/10/17	2
7			↳ Plan de Gestión del Alcance	3 días	mié 9/8/17	vie 11/8/17	4
8			Preparar Plan de Gestión del Alcance	3 días	mié 9/8/17	vie 11/8/17	
9			↳ EDT	1 día	lun 14/8/17	lun 14/8/17	7
10			Preparar EDT	1 día	lun 14/8/17	lun 14/8/17	
11			↳ Cronograma del Proyecto	1 día	mar 15/8/17	mar 15/8/17	9
12			Preparar Cronograma del Proyecto	1 día	mar 15/8/17	mar 15/8/17	

		Modo de	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras
13			▸ Presupuesto	9 días	vie 18/8/17	mié 30/8/17	11
16			▹ Plan de Gestión de la Calidad	8 días	jue 31/8/17	lun 11/9/17	13
17			Preparar Plan de Gestión de Calidad	5 días	jue 31/8/17	mié 6/9/17	
18			Preparar Normas de Calidad Necesaria	8 días	jue 31/8/17	lun 11/9/17	
19			▹ Plan de Gestión de Riesgo	20 días	lun 7/8/17	vie 1/9/17	
20			Preparar registro de Riesgos	5 días	lun 7/8/17	vie 11/8/17	
21			Prepar Plan de Gestión de Riesgo	8 días	lun 14/8/17	mié 23/8/17	20
22			Preparar Análisis FODA de riesgos	7 días	jue 24/8/17	vie 1/9/17	21
23			Plan de Gestión de Personal	5 días	lun 4/9/17	vie 8/9/17	19

		Modo de	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras
24			Plan de Gestión de Comunicaciones	9 días	lun 11/9/17	jue 21/9/17	23
25			Plan de Gestión de Adquisiciones	5 días	vie 22/9/17	jue 28/9/17	24
26			▸ Análisis y Diseño	67 días	vie 29/9/17	lun 1/1/18	
31			▹ Desarrollo	92 días	vie 29/12/17	lun 7/5/18	
32			Revisar Requerimientos	7 días	vie 29/12/17	lun 8/1/18	30
33			Aprobar Requerimientos	10 días	mar 9/1/18	lun 22/1/18	32
34			Definir Indices del Menu	12 días	mar 23/1/18	mié 7/2/18	33
35			Definir los Indices de Consultas y Seleecion	15 días	jue 8/2/18	mié 28/2/18	34
36			Elaboración del Prototipo	30 días	jue 1/3/18	mié 11/4/18	35
37			Implementacion delCodigo	18 días	jue 12/4/18	lun 7/5/18	36
38			▹ Prueba	5 días	mar 8/5/18	lun 14/5/18	
39			Plan de Prueba	2 días	mar 8/5/18	mié 9/5/18	37
40			Acta de Conformidad de prueba	2 días	jue 10/5/18	vie 11/5/18	39
41			Manuales del Sistema	1 día	lun 14/5/18	lun 14/5/18	40
42			▹ Implementación	14 días	mar 15/5/18	vie 1/6/18	
43			Manual de usuario	9 días	mar 15/5/18	vie 25/5/18	41
44			Instaladores del Sistema	5 días	lun 28/5/18	vie 1/6/18	43
45			▹ Cierre	10 días	lun 4/6/18	vie 15/6/18	
46			Acta de Aceptación Final	10 días	lun 4/6/18	vie 15/6/18	44

Formato 15: Línea de Base

El costo total del proyecto es de S/. 3762.00 Con una adicional del 10 % del total del monto que asciende a S/. 3762.00.

Nombre de tarea	Costo		
Proyecto	S/.	5302.00	
Fase Inicial	S/.	1300.00	
Fase de Planificación	S/.	2000.00	
Fase de Ejecución	S/.	700.00	
Fase de Control	S/.	600.00	
Fase de Cierre	S/.	229.00	
Monto Adicional	S/.	482.00	10%
TOTAL	S/.	5302.00	

✓ **Presupuesto Total del Proyecto: S/. 5302.00**

Formato 16: Identificación de Recursos

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS

FASE	ENTREGABLE	RECURSO	CANT	COSTO
Inicio	Acta de Constitución	Jefe del Proyecto	1	1000
		Sponsor		100
		PC		200
		Impresora		
		Total, Fase		1300

Planificación	Análisis y Diseño			
	Plan de Gestión de Alcance			
	EDT			
	Cronograma del Proyecto			
	Presupuesto del Proyecto	Analista del Sistema	2	1000
	Plan de Gestión de calidad	Jefe del Proyecto	1	500
	Registro de Riesgos	PC	3	100
	Plan de Gestión de Riesgos	Impresora	1	100
	Plan de Gestión de Recursos Humanos			300
	Plan de Gestión de Comunicaciones			
	Plan de Gestión de Adquisiciones			
		Total Fase		2000
	Ejecución	Prueba	Analista	1
Implementación		Sistema Gestión de Ventas	1	
	Total Fase		700	
Seguimiento y Control	Reunión de Seguimientos	Jefe de Proyecto	1	200
		Sponsor	1	
		Analista	1	200
		Desarrollador	2	200
	Total Fase		600	

Cierre	Acta de Aceptación	Jefe de proyecto	100
		Sponsor	20
		Pc	50
		Impresora	50
		Total Fase	220
Total Fases			S/.4820
Reserva Contingencia			S/.5302

Formato 17: Plan de Gestión para Costos

Nombre del proyecto	GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	
Preparado por	Jefe de proyecto	
Fecha		
Persona(s) autorizada(s) a solicitar cambios en el costo:		
Nombre	Cargo	Ubicación
	Jefe de proyecto	
Persona(s) que aprueba(n) requerimientos de cambios en costos:		
Nombre	Cargo	Ubicación
	Gerente General	
	Miembro del Comité de Seguimiento del Proyecto.	
	Gerente de Base Instalada	

	Miembro del Comité de Seguimiento del Proyecto.	
Razones aceptables para cambios en el Costo del Proyecto		
<ul style="list-style-type: none"> • Cambios aprobados al alcance del proyecto. • En caso de contratar un nuevo recurso para el equipo de proyecto. 		
Describir como calcular e informar el impacto en el proyecto por el cambio en el costo		
<ul style="list-style-type: none"> • Se mantendrá el índice de costo de los recursos ante cualquier variación en la duración del proyecto, sin embargo los costos se actualizarán por la prolongación del proyecto. • En caso de no contar con suficientes reservas, el Jefe del proyecto informará al Comité de Seguimiento para determinar la necesidad de un nuevo monto para la reserva de contingencia. • Cualquier variación en el proyecto que afecte el costo del alcance definido será gestionado por el Jefe del Proyecto ante el Comité de Seguimiento. 		
Describir como serán administrados los cambios en el costo:		
<ul style="list-style-type: none"> • El Jefe del proyecto analizará los cambios en el costo y elaborará la solicitud de cambios respectiva para su presentación y discusión con el Comité de seguimiento. • En caso de ser aprobada la solicitud de cambios de costos se informará a los demás Stakeholders involucrados en la parte financiera del Proyecto. • Si el cambio es aceptado se actualizarán todos los entregables afectados. • Se debe actualizar la Línea Base del Costo del Proyecto. 		

Formato 18: Cuadro de Costos

Estimación de los Costos

Nombre del proyecto	GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO
Preparado por	Jefe de proyecto
Fecha	
Administración del Proyecto	
<p>El Gerente General participará en las reuniones del Comité de Seguimiento del Proyecto. El costo por hora para este rol es de S/. 87.56</p> <p>El Gerente de Base Instalada participará en las reuniones del Comité de Seguimiento del Proyecto y otras actividades específicas del Proyecto. El costo por hora para este rol es de S/. 57.10</p>	

El Gerente de Proyecto trabajará a tiempo completo. El costo por hora para este rol es de S/. 34.26.

Personal

Se necesitará de los siguientes roles:

Un Analista de Sistemas a tiempo completo. El costo por hora para este rol es de S/. 22.84

Un Analista de Riesgos a tiempo completo. El costo por hora para este rol es de S/. 22.84

Un Soporte técnico a tiempo completo. El costo por hora para este rol es de S/.11.42

Un Analista de Calidad a tiempo completo. El costo por hora para este rol es de S/. 22.84

Observaciones:

- **Se está considerando la cantidad de 22 días laborables al mes.**
- **El Analista de Sistemas se encargará también del rol de Analista de Calidad y Analista de Riesgos.**

Materiales y equipos

El personal ya cuenta con los ordenadores necesarios para el proyecto.

También se requerirán para el proyecto:

- **Un servidor de Base de Datos**

Sin embargo, estos equipos y todo el ambiente de conexión ya se encuentran establecidos en la empresa, respecto al hosting se adquirirá el costo asignado por este concepto es de S/.400 al año.

Proveedores

El hotel “Riviera Inka” cuenta con el hardware de desarrollo requerido para el proyecto.

Viajes

No se han previsto viajes para este proyecto.

Pagos a consultores y otros servicios profesionales

Se contratará una capacitación en el sistema de Información para los miembros del equipo de trabajo. Para ello se contratará los servicios profesionales de capacitación, al costo de \$1000, que al tipo de cambio referencial de 2.78 soles por \$ nos da un costo de S/.2, 780.

Diversos (traslados, copias, mensajerías, etc.)

El consumo de energía producto de luces, aire acondicionado, etc. no forman parte de este cálculo debido a que son costos que de todas maneras se dan en el Hotel “Riviera Inka” sin importar el proyecto. Sólo se medirá el costo de la energía consumida por computador usado en el proyecto.

El consumo de energía mensual por cada computador asignado al proyecto, por 8 horas diarias con una base de 22 días hábiles por mes, equivale a S/. 13.82. Se considerarán 5 computadores exclusivos para el proyecto.

Los costos por concepto de papelería, útiles de oficina y otros afines (caja chica) será el equivalente al 1.2% del costo del proyecto.

Plan de contingencia

El presente proyecto es un proyecto interno para el Hotel “Riviera Inka” por lo que se considerará una contingencia discreta equivalente al 10% del costo del proyecto.

El plan de contingencia estará presupuestado por el Jefe del proyecto.

Inflación

Según las declaraciones del Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, el Perú registraría una inflación de 1.4% a fines del 2017, debido a la rebaja importante de precios que han tenido la mayoría de productos de consumo masivo. Por tanto, a pesar de la desaceleración del crecimiento económico se espera una estabilidad en la economía nacional.

Formato 19: Presupuesto

Presupuesto del Proyecto por Fase y Por Entregable

Nombre del proyecto	Siglas del proyecto
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS

PROYECTO	FASE	ENTREGABLE	MONTO S/.		
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB	Inicio	Acta de Constitución	1300		
		Total Fase		1300	
	Planificación	Análisis y Diseño	1000		
		Plan de Gestión de Alcance	500		

	EDT	100		
	Cronograma del Proyecto	100		
	Presupuesto del Proyecto	300		
	Plan de Gestión de calidad			
	Registro de Riesgos			
	Plan de Gestión de Riesgos			
	Plan de Gestión de Recursos Humanos			
	Plan de Gestión de Comunicaciones			
	Plan de Gestión de Adquisiciones			
	Total Fase		2000	
Ejecución	Implementación	700		
	Total Fase		700	
Seguimiento y Control	Reunión de Seguimientos	600		
	Total Fase		600	
Cierre	Acta de Aceptación	200		
	Total Fase		200	
	Total Fases			S/. 4820
	Reserva Contingencia			S/. 482

Formato 20: Organización

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS



Formato 21: Matriz de Asignación de Responsabilidades

ROLES Y RESPONSABILIDADES					
(Matriz de Asignación de Responsabilidades)					
Entregables	Roles / Personas				
	Sponsor del Proyecto	Director del Proyecto	Analista de Sistemas	Analista de calidad	Desarrollador
Análisis general de la empresa.	A	R	P		
Definición del tema y ámbito de aplicación.	P	R	P		
Requerimiento del sistema		P, V,A	R		
Diagramas del Sistema		P, V,A	R		
Informes Preliminares del análisis y Diseño		V,A	P, V,A		P
Visar requerimiento		V,A			P
Aprobar requerimiento	A	P	P	P	
Definir Índices del menú		A	R		
Definir Índices de consulta y selección		A	R		

Plan de Prueba		R			
Acta de conformidad de prueba	A	P	P		P
Manuales del sistema		A	P		R
Manual de usuario		A	P		R
Instaladores del sistema		A	P		R
Acta de constitución del proyecto		R			
Plan de gestión de alcance		R			
EDT		R			
Cronograma del Proyecto		R			
Presupuesto		R		R	
Plan de Gestión de calidad				R	
Riesgos de riesgos				R	
Plan de Gestión de Riesgos				R	
Plan de Gestión de Personal		R			
Plan de Gestión de Comunicaciones		R	P	P	P
Plan de Gestión de Adquisiciones		R	P		P

Acta de aceptación final	A	R			
---------------------------------	---	---	--	--	--

Leyenda**R = Responsable****P = Participa****V = Revisa****A = Aprueba**

Formato 22: Plan de Gestión del Personal

Nombre del Proyecto	Siglas del Proyecto
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS

ORGANIGRAMA DEL PROYECTO: ESPECIFICAR EL ORGANIGRAMA DEL PROYECTO.

Ver Organigrama del Proyecto

ROLES Y RESPONSABILIDADES: ESPECIFICAR LA MATRIZ DE ASIGNACIONES DE RESPONSABILIDADES (RAM).

Ver Matriz de Asignación de Responsabilidades (RAM) –

CRITERIOS DE LIBERACIÓN DEL PERSONAL DEL PROYECTO: CUÁNTO, CÓMO, HACIA DÓNDE?

ROL	CRITERIO DE LIBERACIÓN	¿CÓMO?	DESTINO DE ASIGNACIÓN
Sponsor.	Al término del proyecto.		Otros proyectos.
Project Manager	Al término del proyecto.	Comunicación del Sponsor.	Otros proyectos.
Analista	Al término sus entregables.	Comunicación del Project Manager.	Otros proyectos.
Programadores	Al término sus entregables.	Comunicación del Project Manager.	Otros proyectos.
Comité de Control de Cambios.	Al término del proyecto.	Comunicación del Project Manager.	

CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO, MENTORING REQUERIDO: QUÉ, PORQUÉ, CUÁNDO, CÓMO, DÓNDE, POR QUIÉN, CUÁNTO?

Los conocimientos descritos en la Descripción de Roles deben ser evaluados para determinar la necesidad de capacitación.

SISTEMA DE RECONOCIMIENTO Y RECOMPENSAS: QUÉ, PORQUÉ, CUÁNTO, CÓMO, DÓNDE, POR QUIÉN, CUÁNTO?

El Project Manager tiene el siguiente Sistema de Incentivos por cumplimiento de las líneas base del proyecto:

1.- Un bono adicional de 100 soles.

2.- Vacación de 1 semana

Los programadores que cumplen con los objetivos de tiempo y costo, obtendrán 2 días de descanso con goce de haber.

CUMPLIMIENTO DE REGULACIONES, PACTOS, Y POLÍTICAS: QUÉ, PORQUÉ, CUÁNDO, CÓMO, DÓNDE, POR QUIÉN, CUÁNTO?

1.- Sólo se deben contar con personal que tenga contratos vigentes. 2.- Todo el personal que participa en el desarrollo del proyecto pasará por una evaluación de desempeño al final del proyecto.

REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD: QUÉ, PORQUÉ, CUÁNDO, CÓMO, DÓNDE, POR QUIÉN, CUÁNTO?

Los equipos a ser instalados para su uso en producción, por los encargados, deben estar bien resguardados, considerar la posibilidad de instalar cámaras grabadoras de imágenes en lugares estratégicos

Formato 23: Directorio de Stakeholders

Nombre del Proyecto	Siglas del Proyecto
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS – PISCO.	GCRAS

CLASIFICACION	STAKEHOLDERS
GERENCIA	Gerente General: Coronel Lozano Fernando Hanuwer
ATENCION AL CLIENTE - RECEPCIÓN	Jefe de Ventas: Daniel Vidal Esteban
AREAS AFINES	Jefe De Distribución: Leo Mendez Ortega
UNIDAD DE DESARROLLO DEL PROYECTO	Jefe de proyecto: CANALES LUJAN, MERLY ARELY Analista de proyecto: Oriol Moreno Castro Arquitecto/Programador: Iván Iglesias Ferrer Programadores: Carlos Gomez García Pablo Fernandez Suarez

Formato 24: Plan de Comunicaciones

Nombre del proyecto		GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO				
Preparado por	Jefe de proyecto					
Fecha						
Información Requerida	Responsable de la elaboración	Para su entrega a los Stakeholders	Método de comunicación a utilizar (escrito, email, reuniones, etc.)	Descripción de la Comunicación (contenido, formato, nivel de detalle, etc.)	Frecuencia	Comentarios
Plan del Proyecto	Jefe de proyecto	Gerente general	Escrito	Plan de Gestión de Alcance	Inicio del Proyecto	
Preparar EDT	Jefe de proyecto	Gerente general	Escrito	Diccionario de Datos	Inicio del Proyecto	
Preparar el Cronograma del Proyecto	Jefe de proyecto	Gerente general	Escrito	Cronograma del Proyecto	Inicio del Proyecto	
Preparar Presupuesto de Costos	Jefe de proyecto	Gerente general	Escrito	Presupuesto de costos	Inicio del Proyecto	
Plantear estándares de calidad.	Analista	Gerente general	Escrito	Estándares de calidad.	Inicio del Proyecto	
Plantear estándares de documentación funcional,	Analista	Gerente general	Escrito	Estándares de documentación.	Inicio del Proyecto	

Plantear estándares de programación.	Analista	Gerente general	Escrito	Estándares de programación.	Inicio del Proyecto	
Plantear estándares de Base de datos	Analista	Gerente general	Escrito	estándares de Base de datos	Inicio del Proyecto	
Plantear estándares para manuales	Analista	Gerente general	Escrito	Estándares para manuales.	Inicio del Proyecto	
Preparar prototipo del Sistema.	Programador	Gerente general	Escrito	Prototipo del Sistema.	Por Fase.	
Generar Informes Preliminares del análisis y diseño.	Programador	Gerente general	Escrito	Informes Preliminares del análisis y diseño.	Por Fase.	
Preparar manuales del sistema.	Programador	Gerente general	Escrito	Manuales del sistema.	Por Fase.	
General Manual de usuario.	Programador	Gerente general	Escrito	Manual de usuario.	Por Fase.	
Preparar Plan de prueba	Jefe de proyecto	Gerente general	Escrito	Plan de prueba	Por Fase.	
Generar actas de conformidad de prueba.	Jefe de proyecto	Gerente general	Escrito	Actas de conformidad de prueba.	Por Fase.	
Generar cierre del proyecto.	Jefe de proyecto	Gerente general	Escrito	Cierre del proyecto.	Fase final	

Formato 25: Lista de Riesgos

Registro de Riesgos del Proyecto

Nombre del proyecto	GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO
Preparado por	Jefe de proyecto
Fecha	
Riesgos técnicos	
<ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con mucha experiencia en Diseño Gráfico de aplicaciones lo que puede hacer que la aplicación sea poco atractiva para los usuarios. 	
Riesgos de gestión	
<ul style="list-style-type: none"> • El gerente de proyecto asume la mayoría de las tareas de gestión lo que puede hacer que no cumpla íntegramente con todas las tareas asignadas. • No contar con herramientas automatizadas para la gestión de proyectos que ayuden a dar soporte a la gestión de proyectos. No contar con suficientes mecanismos de seguridad para aplicaciones web lo que nos puede hacer propensos a ataques externos. 	
Riesgos organizacionales	
<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia al cambio por parte de los usuarios (analistas, gerentes de proyecto, jefes de proyecto) al ver que con el Sistema serán controladas sus actividades y fechas de entrega de sus trabajos. • El proyecto se puede ver interrumpido por darle prioridad (otorgar recursos) a proyectos de Clientes de la empresa y quede en segundo lugar este proyecto que es "Interno". 	
Riesgos externos	
<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia de los clientes a usar el sistema. • Rotación del personal o enfermedad prolongada de algún integrante del proyecto. 	

Formato 26: Identificación, estimación y priorización de riesgos.

Nombre del proyecto	GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO
Preparado por	Jefe de proyecto
Fecha	
Fortalezas:	
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia y conocimiento en las herramientas y tecnología de desarrollo a utilizar. • Se cuenta con bibliotecas y clases de calidad que permiten un óptimo desarrollo e integración. • Se cuenta con la plataforma y el soporte técnico disponible para el desarrollo del producto y la implementación del sistema. • Se cuenta con el compromiso de la Gerencia. • El equipo de proyecto se encuentra comprometido con la realización del mismo. • Uso de los principios de PMI para la gerencia del Proyecto. 	
Debilidades:	
<ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con mucha experiencia en Diseño Gráfico en aplicaciones lo que puede hacer que la aplicación sea poco atractiva para los usuarios. 	
Oportunidades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Tener la posibilidad de comercializar el producto (desarrollo interno) hacia nuestros clientes. • A través del uso del sistema poder darnos a conocer a nuestros clientes sobre la experiencia en desarrollo de sistemas. • Obtener la retroalimentación de nuestros clientes para poder mejorar el producto. 	
Amenazas:	
<ul style="list-style-type: none"> • Que el proyecto pueda ser interrumpido por darle prioridad (otorgar recursos) a proyectos de Clientes de la empresa y quede en segundo lugar este proyecto que es "Interno". • Resistencia al cambio por parte de los usuarios (analistas, gerentes de proyecto, jefes de proyecto) al ver que con el Sistema serán controladas sus actividades y fechas de entrega de trabajos. • Que los miembros del proyecto no prioricen las tareas del proyecto dentro de sus actividades por tratarse de un proyecto "Interno". • Tener una mala imagen ante el cliente por un mal funcionamiento del sistema. • No contar con disponibilidad del personal para atender la cantidad de requerimientos que lleguen a registrar los clientes por el Sistema. 	

Matriz de Probabilidad e Impacto de los riesgos

Nombre del proyecto		GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO						
Preparado por		Jefe de proyecto						
Fecha								
Riesgo	Actual			Respuesta	Acción a tomar	Nuevo		
	Probabilidad	Impacto	Prioridad			Probabilidad	Impacto	Prioridad
1. No se cuenta con mucha experiencia en Diseño Gráfico de aplicaciones lo que puede hacer que la aplicación sea poco atractiva para los usuarios.	0.5	0.5	0.25	Mitigar	Contratar a personal externo que realice el diseño gráfico.	0.3	0.3	0.09
2. El gerente de proyecto asume la mayoría de las tareas de gestión lo que puede hacer que no	0.3	0.5	0.15	Mitigar	Monitorear el cumplimiento de las tareas del gerente de proyecto.	0.3	0.3	0.09

cumpla con todas las tareas asignadas								
3. No contar con herramientas automatizadas para la gestión de proyectos que ayuden a dar soporte a la gestión de proyectos	0.3	0.5	0.15	Mitigar	Establecer plantillas para la documentación del proyecto y para la revisión de los resultados.	0.3	0.3	0.09
4. Resistencia al cambio por parte de los usuarios (analistas, gerentes de proyecto, jefes de proyecto) al ver que con el Sistema serán controladas sus actividades y fechas de entrega de sus trabajos	0.3	0.5	0.15	Mitigar	Realizar un proceso de inducción acerca de los beneficios del Sistema y su repercusión en la satisfacción al cliente	0.3	0.3	0.09
5. El proyecto se puede ver interrumpido por darle prioridad (otorgar recursos) a proyectos de Clientes de la empresa y	0.3	0.5	0.25	Mitigar	Establecer un plan para incorporar lo más rápido posible al personal del	0.5	0.3	0.15

quede en segundo lugar este proyecto que es "Interno".					proyecto en el caso de darse este tipo de interrupción			
6. Resistencia de los clientes a usar el sistema	0.3	0.5	0.15		Promocionar el nuevo Servicio con los clientes y dar a conocer los beneficios del mismo.	0.3	0.3	0.09
7. Rotación del personal o enfermedad prolongada de algún integrante del proyecto	0.3	0.7	0.21		Tener identificados a miembros de la organización que pudieran reemplazar a los miembros del proyecto que dejen el proyecto.	0.3	0.5	0.15

Formato 27: Documento de Análisis de Riesgos del Proyecto.

Nombre del proyecto	GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	
Preparado por	Jefe de proyecto	
Fecha		
Descripción de la metodología de gestión del riesgo a ser usada:		
Identificación de los riesgos, utilizando las siguientes técnicas:		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentación del proyecto (Acta de Constitución del Proyecto y Enunciado del Alcance del Proyecto). • Tormenta de ideas. • Revisar información histórica de otros proyectos. • Análisis FODA. 		
Análisis cualitativo de los riesgos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de la Matriz de probabilidad e impacto. 		
Análisis cuantitativo de los riesgos.		
<ul style="list-style-type: none"> • Definir los valores numéricos de los elementos de la matriz de probabilidad e impacto. 		
Evaluar los datos obtenidos de los riesgos y determinar la estrategia de respuesta más adecuada para cada riesgo.		
Comunicación o información del riesgo al Comité del proyecto.		
Posteriormente hacer un seguimiento y control de los riesgos y medidas tomadas, a través de las siguientes técnicas:		
<ul style="list-style-type: none"> • Reevaluación de los riesgos. • Auditorías de los riesgos. • Análisis de reserva. 		
Persona(s) que aprueba(n) requerimientos de cambios en costos:		
Rol	Responsabilidades	Miembro(s) del Equipo
Jefe del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable del Plan de Gestión del Riesgo. • Identificar los riesgos apropiados para el proyecto. • Grabar todos los riesgos en el Registro de Riesgos. • Preparar los informes de riesgos para el Comité de seguimiento y los interesados. • Desarrollar procesos de respuesta al riesgo, incluyendo planes de contingencia y de continuidad del negocio. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorear el progreso y las acciones de mitigación asignadas. 	
Analista de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los riesgos y comunicarlos al Jefe De Riesgos para su tratamiento. • Elaboración y análisis de información de riesgos. • Valoración cuantitativa y cualitativa de la documentación de riesgos. • Elaboración de Cuadro de Mando de riesgos. • Emitir opinión sobre los resultados observados y elaboración de informes. • Analizar la información de los riesgos y proponer planes de repuesta o contingencia al riesgo. 	
Presupuesto: Se destinan S/. 1,500 para los riesgos del proyecto.		
Frecuencia: Los riesgos y su análisis se realizarán semanalmente en la reunión de riesgos, donde se Informará el rendimiento del trabajo y la situación de los riesgos actualizado con su respectivo plan de contingencia y soluciones alternativas para mejoras o correcciones.		

Formato 28: Infraestructura, equipos, materiales y accesorios.

Concepto	Disponibilidad	Responsable
4 ordenadores	La empresa cuenta con el hardware requerido dentro de sus instalaciones.	Patrocinador.
4 Antenas de Internet	La empresa solo cuenta con 1 proveedor. Se detallará la contratación del proveedor requerido.	Patrocinador
Routers, módems	La empresa cuenta con el hardware requerido dentro de sus instalaciones.	Patrocinador
2 Impresora	La empresa cuenta con el hardware requerido dentro de sus instalaciones.	Patrocinador
Útiles de oficina en general.	La empresa atenderá con prioridad el requerimiento.	Patrocinador

Formato 29: Plan de Adquisiciones

Nombre del proyecto	GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO
Preparado por	Jefe de proyecto
Fecha	
Recursos para la adquisición.	
<p>El Jefe de proyecto será el responsable de realizar el proceso de solicitud de vendedores, selección, elaboración del contrato y seguimiento, hasta la entrega o utilización de los productos y servicios a adquirir.</p> <p>El Jefe de proyecto se apoyará en el Analista para la selección de componentes técnicos por tratarse de una compra especializada.</p>	
Productos y servicios a contratar:	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en el software para el manejo de componentes para el acceso a la información. 	
Tipos de contrato a ser usados:	
<p>El contrato para ambas adquisiciones será a suma global por tratarse en un caso de un producto con un precio fijo y el segundo caso de una capacitación con un contenido y objetivos predefinidos.</p>	
Criterios de evaluación:	
<p>Los criterios de evaluación que se mencionan a continuación se utilizarán para seleccionar al vendedor más adecuado.</p>	
Capacitación	
Experiencia del instructor	
<ul style="list-style-type: none"> • Syllabus propuesto por el instructor • Precio de la capacitación 	
Adquisición del Sistema de Información	
<ul style="list-style-type: none"> • Características del producto • Características de servicio de soporte • Precio de licencia + soporte • Precio renovación contrato de soporte • Juicio de expertos 	

Formato 30: Planificación de la Calidad.

Nombre del proyecto	GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	
Responsable	Jefe del Proyecto	
Fecha		
Descripción del sistema de calidad del proyecto.		
Estructura Organizacional		
<pre> graph TD JP[Jefe de Proyecto] --- P[Planeamiento] JP --- A[Aseguramiento] JP --- C[Control] P --- PA[Analista] A --- AA[Analista] C --- PR[Programadores] </pre>		
Roles y Responsabilidades		
Roles	Responsabilidades	
Jefe de proyecto	Es el responsable de: <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el plan de gestión de calidad y de las aprobaciones del aseguramiento y control de calidad, y por tanto de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar el Plan de Gestión de Calidad. ✓ Definir las métricas de calidad. ✓ Elaborar la lista de control de calidad. ✓ Elaborar el plan de mejoras del proceso. ✓ Definir la línea base de la calidad. ✓ Actualizar el plan de gestión del proyecto. ✓ Aprobar el aseguramiento y control de calidad. 	
Asistente del proyecto	Es responsable de: <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que las especificaciones funcionales, de interfaz y técnicas cumplan con los requerimientos presentados. • Verificar que todos los requerimientos solicitados sean cumplidos. 	
Analista	Es responsable de: <ul style="list-style-type: none"> • Plantear que estándares de calidad de la empresa serán utilizados: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estándares de Documentación funcional. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estándares de Programación. ✓ Estándares de base de datos. ✓ Estándares para los manuales (instalación, de usuarios, técnico y de arquitectura). • Identificar los requerimientos del usuario. • Plantear los objetivos de calidad. • Plantear los costos de calidad. • Plantear los tiempos de calidad. • Plantear los recursos necesarios para la calidad. • Identificar las lecciones aprendidas de los proyectos similares.
Programadores	<p>Es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las normas de calidad y los estándares definidos para el proyecto. • Realizar el control de calidad de los entregables de la fase desarrollo del proyecto. • Realizar pruebas del sistema. • Gestionar las correcciones de los errores encontrados en las pruebas. • Auditorias de pruebas de calidad. • Análisis de métricas de calidad.
Procedimientos:	
<p>Planificación de la calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El jefe del proyecto identifica qué normas y estándares de calidad son relevantes para el proyecto y determina cómo satisfacerlas. • El Analista asesora en la formulación del Plan de Calidad del proyecto. <p>Procedimiento de Aseguramiento de la calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que el proyecto emplee todos los procesos necesarios para lograr los requerimientos. <p>Procedimiento de Control de Calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar los resultados específicos del proyecto para determinar si cumplen con los estándares de calidad relevantes. 	
Proceso:	
<ul style="list-style-type: none"> • Definir el alcance del producto • Definir la arquitectura de la solución • Elaborar casos de uso • Elaborar diagramas de clase • Elaborar diagrama de secuencia • Diseño de BD • Adquisición de Sistema de Información • Diseño de páginas web y reportes • Ambiente de desarrollo y pruebas habilitado • Desarrollo de programas • Pruebas unitarias 	

- **Manuales técnicos y de usuario**
- **Revisión de pares**
- **Pruebas integrales**
- **Capacitación a usuarios**
- **Pruebas con usuarios**
- **Instalación de ambiente de producción**
- **Puesta en marcha**
- **Seguimiento y soporte**
- **Definición del acta de constitución del proyecto**
- **Definición del Glosario de términos**
- **Definición de Plan de Gestión del Proyecto**
- **Definición de Plan de Gestión del Alcance**
- **Definición del enunciado del alcance del proyecto**
- **Definición del EDT**
- **Definición del diccionario del EDT**
- **Definición de requisitos de recursos de las actividades**
- **Definición del Cronograma**
- **Definición de Hitos del proyecto**
- **Definición Plan de Gestión de Costos del Proyecto**
- **Estimación de los costos**
- **Definición de Línea Base de los costos**
- **Definición Plan de Gestión de la Calidad**
- **Definición de Normas de calidad**
- **Definición de Lista de control de calidad**
- **Definición de Plan de Gestión de Riesgos**
- **Análisis FODA de riesgos**
- **Definición del registro de riesgos**
- **Definición de la matriz de probabilidad e impacto de riesgos**
- **Definición Plan de Gestión de RRHH**
- **Definición del organigrama del equipo de proyecto**
- **Definición de Matriz RAM**
- **Descripción de roles y cargos**
- **Directorio del equipo de proyecto**
- **Definición Plan de Gestión de las Comunicaciones**
- **Definición Plan de Gestión de las Adquisiciones**
- **Enunciado del trabajo a contratar**
- **Dirigir y controlar la ejecución del proyecto**
- **Aseguramiento de la calidad**
- **Acciones correctivas recomendadas**
- **Adquirir equipo del proyecto**
- **Desarrollar equipo del proyecto**
- **Distribución de la información**
- **Supervisar y controlar el trabajo del proyecto**
- **Control integrado de cambios**
- **Verificar el alcance**
- **Control del alcance**
- **Control del cronograma**
- **Control de costos**
- **Seguimiento y control de riesgos**
- **Control de calidad**
- **Acciones preventivas recomendadas**
- **Gestionar equipo de proyecto**

- **Informar requerimiento**
- **Gestionar interesados**
- **Definición de Lecciones aprendidas**
- **Aceptación final del proyecto**

Recursos:

- **Jefe de Proyecto.**
- **Analista.**
- **Desarrolladores**

Aspectos de la Gestión de Calidad del Proyecto:

CONTROL DE CALIDAD

Es responsabilidad del Jefe de Proyecto el control de calidad de las especificaciones funcionales, de interfaz y técnicas del sistema, del producto final desarrollado, así como de todo el desarrollo del aplicativo.

Se encargará de realizar las pruebas del sistema y gestionar las correcciones de los errores encontrados en las pruebas.

El control de calidad será aplicable también a los entregables correspondiente a la Gestión de Proyectos.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Es responsabilidad del Analista ejecutar el aseguramiento de calidad de todo el proyecto, se encargará de que se cumpla con las normas y estándares de calidad definidas en el proyecto. Informa al Gerente de proyecto sobre los acuerdos de calidad.

El programador tiene la responsabilidad de cumplir con las normas y estándares de calidad definidos para el proyecto.

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

Es responsabilidad del Analista el llevar a cabo las actividades de aseguramiento de la calidad tales como auditorías y análisis de procesos. A partir de estas se recomendarán acciones correctivas a fin de aumentar la efectividad y eficiencia de las políticas, los procesos y los procedimientos de la organización.

El seguimiento del mejoramiento de la calidad se realizará mediante reuniones semanales.

Formato 31: Identificación de Estándares y Métricas

Normas de Calidad necesarias para realizar el Control de Calidad

Nombre del proyecto	GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO
Preparado por	Jefe de proyecto
Fecha	
Objetivos del Proyecto (Calidad)	<p>Aplicar la metodología BPM.</p> <p>Aplicar los procedimientos y estándares de la organización referentes a los entregables del producto y los entregables de la gestión de proyectos para los que se tiene definido que se realizará el Control de Calidad.</p>
Procedimiento de Planificación del Proyecto	<p>En este documento indica el modo en que se debe realizar el planeamiento de un proyecto. Se indica el objetivo, alcance, terminología, formato de documentos asociados y el procedimiento para realizar la Planificación de un proyecto.</p> <p>Esto aplica a todos los proyectos de la organización.</p>
Procedimiento de Gestión de la información del proyecto	<p>En este documento indica el modo en que se debe realizar la Gestión de la información de un proyecto.</p> <p>Se indica el objetivo, alcance, terminología, formato de documentos asociados y el procedimiento para realizar la gestión de la información del proyecto.</p> <p>Esto aplica a todos los proyectos de la organización.</p>
Procedimiento de Planificación de los Recursos Conocimientos y habilidades del proyecto	<p>En este documento indica el modo en que se debe realizar la Planificación de los Recursos, Conocimientos y Habilidades de un proyecto. Se indica el objetivo, alcance, terminología, formato de documentos asociados y el procedimiento para realizar la Planificación de los Recursos, Conocimientos y Habilidades del proyecto.</p> <p>Esto aplica a todos los proyectos de la Organización.</p>
Procedimiento de Gestión y Desarrollo de Requerimientos	<p>En este documento indica el modo en que se debe realizar la Gestión y Desarrollo de Requerimientos de un proyecto.</p> <p>Se indica el objetivo, alcance, terminología, formato de documentos asociados y el procedimiento para realizar la Gestión y Desarrollo de Requerimientos del proyecto.</p>

	<p>Esto aplica a todos los proyectos de la organización.</p>
<p>Procedimiento de Control y Seguimiento de Proyecto</p>	<p>En este documento indica el modo en que se debe realizar el Control y Seguimiento de un proyecto. Se indica el objetivo, alcance, terminología, formato de documentos asociados y el procedimiento para realizar el Control y Seguimiento del proyecto. Esto aplica a todos los proyectos de la Organización.</p>
<p>Procedimiento de Gestión de Riesgos</p>	<p>En este documento indica el modo en que se debe realizar la Gestión de Riesgos de un proyecto. Se indica el objetivo, alcance, terminología, formato de documentos asociados y el procedimiento para realizar la Gestión de Riesgos del proyecto. Esto aplica a todos los proyectos de la organización.</p>
<p>Procedimiento de Gestión de la Configuración</p>	<p>En este documento indica el modo en que se debe realizar la Gestión de la Configuración de un proyecto. Se indica el objetivo, alcance, terminología, formato de documentos asociados y el procedimiento para realizar la Gestión de la Configuración del proyecto. Esto aplica a todos los proyectos de la Organización.</p>
<p>Procedimiento de Solución Técnica e Integración de Producto</p>	<p>En este documento indica el modo en que se debe realizar la Solución Técnica e Integración de Producto de un proyecto. Se indica el objetivo, alcance, terminología, formato de documentos asociados y el procedimiento para realizar la Solución Técnica e Integración de Producto del proyecto. Esto aplica a todos los proyectos de la Organización</p>
<p>Procedimiento de Verificación y Validación</p>	<p>En este documento indica el modo en que se debe realizar la Verificación y Validación de un proyecto. Se indica el objetivo, alcance, terminología, formato de documentos asociados y el procedimiento para realizar la Verificación y Validación del proyecto. Esto aplica a todos los proyectos de la organización.</p>
<p>Procedimiento de análisis de decisiones y soluciones</p>	<p>En este documento indica el modo en que se debe realizar el de análisis de decisiones y soluciones de un proyecto.</p>

	<p>Se indica el objetivo, alcance, terminología, formato de documentos asociados y el procedimiento para realizar el de análisis de decisiones y soluciones del proyecto. Esto aplica a todos los proyectos de la organización.</p>
<p>Formatos de documentos estándares</p>	<p>Se tienen los sgtes. formatos de documentos estándares que deben ser aplicados a todos los proyectos de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cronogramas • Formato de informe de avance de proyecto • Formato de acta de reunión • Formato de memorándum • Documento de capacitación a usuarios • Definiciones de reportes • Documento de validaciones con el cliente • Documento de definición de alcance • Lista de Requerimientos • Documento de verificación de prototipos • Documento de verificación de desarrollos • Registro de riesgos • Documento Plan de Proyecto • Estimación de Tiempos • Lista oportunidades de mejora • Especificaciones de desarrollo • Gestión de la información • Aceptación hito • • WBS
<p>Estándares de programación</p>	<p>Se tienen los siguientes documentos de estándares de programación que deben ser aplicados a todos los proyectos de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estándares de nombres de objetos • Estándares nomenclatura de base de datos • Estándares de programas • Estándares de diseños de páginas web • Estándares de diseño de reportes • Estándares de desarrollo de manuales

Formato 32: Diseño de Formatos de Aseguramiento de la Calidad.

- **CheckList etapa de Definición del Proyecto.**
- **CheckList etapa de Análisis del proyecto de sistema de información.**
- **CheckList etapa de Diseño del proyecto de sistema de información.**

Lista de Verificación del Entregable de Requerimientos del Sistema.

Puntos de control	Conforme	Observado	Comentarios
Verificar el Informe de Análisis de Negocio del Sistema	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar Documento Cumpla con las plantillas establecidas para el Modelamiento de la Datos y Procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que documentos cumplan con la plantilla establecida para el levantamiento de Requisitos y Diseño Externo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar las Especificación de los Requisitos del Sistema	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Informe de Análisis y Diseño del Sistema	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la Arquitectura necesaria del Sistema	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar Documentos Cumplan con la Plantilla establecida para el Diseño de Procesos y Archivos Físicos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que los parámetros iniciales, tablas maestras y configuración de perfiles de usuarios cumplan con las normas de rendimiento para el desarrollo de sistemas de infomación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que la velocidad de la Recuperación de datos (Consultas) no sea mayor de 4 segundos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que se apliquen los formatos estándar según el tipo de dato	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la rápida navegación en el modulo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que los aplicativos prevean el manejo de errores	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Acción Correctiva1
Verificar que el tiempo de espera para la carga de los aplicativos no sea mayor de 4 segundos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que los Procesos cumplan con la funcionalidad requerida por el cliente, que la programación de los mismos, esté de acuerdo a la metodología propuesta por el cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Validar que los reportes de documentos Internos así como los reportes de Documentos Externos, estén de acuerdo a lo señalado y aprobados por el cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la entrega de los Programas fuentes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Informe de pruebas aceptadas de la aplicación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Pase a Pruebas Integrales de la aplicación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Realizado por:			
Fecha:			

Lista de Verificación del Entregable del Prototipo del Sistema

Puntos de control	Conforme	Observado	Comentarios
Revisar la lista y disponibilidad de personal a ser capacitado en funcionalidad del Sistema	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Revisar el Programa de capacitación en funcionalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Programa de Capacitación abarque los puntos especificados en el EDT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Validar disponibilidad de equipos requeridos en laboratorio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar funcionamiento de políticas de administración y seguridad en Laboratorio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar funcionamiento de aplicaciones y accesos de red en Laboratorio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Material didáctico a utilizar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que el Manual de Usuario, contemple todos los procesos ordenados de forma lógica para un adecuado aprendizaje.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que el Manual de Instalación y Configuración contemple lo especificado en la plantilla de instalación y configuración.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Explicación paso a paso de cada una de las características del modulo incluyendo las entradas, procesamiento y salida de información	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Distribuir encuestas a los participantes para evaluar el grado de cumplimiento del curso y capacidad de enseñanza de los capacitadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Revisar el Informe final de ejecución del programa en funcionalidad	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Acción Correctiva 5
Realizado por:			
Fecha:			

Lista de verificación del Entregable Visar Requerimiento

Puntos de control	Conforme	Observado	Comentarios
Verificar el Informe de Análisis de Negocio del Sistema de Compras (<i>Proceso Visar Documento</i>)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que documentos cumplan con la plantilla establecida para el levantamiento de Requisitos y Diseño	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar Documento Cumpla con las plantillas establecidas para el Modelamiento de la Datos y Procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar las Especificación de los Requisitos del Sistema de Compras (<i>Proceso Visar Documento</i>)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Informe de Análisis y Diseño del Sistema de Compras (<i>Proceso Visar Documento</i>)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la Arquitectura necesaria del Sistema de Compras (<i>Proceso Visar Documento</i>)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que se apliquen los formatos estándar según el tipo de dato	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la rápida navegación en el modulo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que el proceso prevea el manejo de errores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que el tiempo de espera para la carga de este aplicativo no sea mayor de 4 segundos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que el Proceso cumpla con la funcionalidad requerida por el cliente, que la programación del mismo, esté de acuerdo a la metodología propuesta por el cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Validar que los reportes de documentos Internos así como los reportes de Documentos Externos, estén de acuerdo a lo señalado y aprobados por el cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Realizado por:			
Fecha:			

Lista de Verificación del Entregable de Requerimientos del Sistema

Puntos de control	Conforme	Observado	Comentarios
Verificar el Informe de Análisis de Negocio del Sistema de Compras (<i>Proceso Visar Documento</i>)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que documentos cumplan con la plantilla establecida para el levantamiento de Requisitos y Diseño	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar Documento Cumpla con las plantillas establecidas para el Modelamiento de la Datos y Procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar las Especificación de los Requisitos del Sistema de Compras (<i>Proceso Visar Documento</i>)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Informe de Análisis y Diseño del Sistema de Compras (<i>Proceso Visar Documento</i>)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la Arquitectura necesaria del Sistema de Compras (<i>Proceso Visar Documento</i>)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que se apliquen los formatos estándar según el tipo de dato	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la rápida navegación en el módulo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que el proceso prevea el manejo de errores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que el tiempo de espera para la carga de este aplicativo no sea mayor de 4 segundos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que el Proceso cumpla con la funcionalidad requerida por el cliente, que la programación del mismo, esté de acuerdo a la metodología propuesta por el cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Validar que los reportes de documentos Internos así como los reportes de Documentos Externos, estén de acuerdo a lo señalado y aprobados por el cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Realizado por:			
Fecha:			

Lista de Verificación del Entregable de Actas de Conformidad de Pruebas

Puntos de control	Conforme	Observado	Comentarios
Verificar el Informe de Análisis de Negocio del Sistema de Compras (<i>Proceso Visar Documento</i>)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que documentos cumplan con la plantilla establecida para el levantamiento de Requisitos y Diseño	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar Documento Cumpla con las plantillas establecidas para el Modelamiento de la Datos y Procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar las Especificación de los Requisitos del Sistema de Compras (<i>Proceso Visar Documento</i>)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Informe de Análisis y Diseño del Sistema de Compras (<i>Proceso Visar Documento</i>)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la Arquitectura necesaria del Sistema de Compras (<i>Proceso Visar Documento</i>)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que se apliquen los formatos estándar según el tipo de dato	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la rápida navegación en el módulo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que el proceso prevea el manejo de errores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que el tiempo de espera para la carga de este aplicativo no sea mayor de 4 segundos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar que el Proceso cumpla con la funcionalidad requerida por el cliente, que la programación del mismo, esté de acuerdo a la metodología propuesta por el cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Validar que los reportes de documentos Internos así como los reportes de Documentos Externos, estén de acuerdo a lo señalado y aprobados por el cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Realizado por:			
Fecha:			

Lista de Verificación del Entregable de Requerimientos del Sistema

Puntos de control	Conforme	Observado	Comentarios
Verificar el Programa de Oficina Piloto y selección	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la infraestructura, Hardware, Software, Comunicaciones y Capacitación de Oficinas Piloto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la aprobación del Acta de implantación y conformidad operativa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Programa de implantación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Acta de implantación y conformidad operativa de tiendas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Documento de Conformidad de entrega del nuevo sistema cumpliendo con todas las funcionalidades definidas en el alcance	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Obtener el Acta conformidad y funcionamiento del Sistema en Producción.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Acta de implantación y conformidad operativa de tiendas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Documento de Conformidad de entrega del nuevo sistema cumpliendo con todas las funcionalidades definidas en el alcance	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Obtener el Acta conformidad y funcionamiento del Sistema en Producción.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Acta de implantación y conformidad operativa de tiendas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Documento de Conformidad de entrega del nuevo sistema cumpliendo con todas las funcionalidades definidas en el alcance	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Acción correctiva 2
Obtener el Acta conformidad y funcionamiento del Sistema en Producción.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Informe de Seguimiento de Implantación	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Acción correctiva 3
Realizado por:			
Fecha:			

Lista de Verificación del Entregable Plan de Pruebas

Puntos de control	Conforme	Observado	Comentarios
Verificar el ambiente de Producción, que cumpla con lo especificado y definido en el alcance del proyecto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar funcionamiento de aplicaciones y accesos de red sobre plataforma	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la correcta configuración en el sistema de los Roles de los Usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Plan de Pruebas Integrales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Diseño de las Pruebas Integrales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la Secuencia de pruebas planeadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la Secuencia de pruebas ejecutadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificación la información resultante de las Pruebas Integrales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la solución de la Bitácora de problemas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar Informe de Ejecución de las Pruebas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Realizado por:			
Fecha:			

Lista de Verificación del Entregable de Requerimientos del Sistema

Puntos de control	Conforme	Observado	Comentarios
Verificar el ambiente de Producción, que cumpla con lo especificado y definido en el alcance del proyecto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar funcionamiento de aplicaciones y accesos de red sobre plataforma	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la correcta configuración en el sistema de los Roles de los Usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Plan de Pruebas Integrales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar el Diseño de las Pruebas Integrales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la Secuencia de pruebas planeadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la Secuencia de pruebas ejecutadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificación la información resultante de las Pruebas Integrales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar la solución de la Bitácora de problemas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verificar Informe de Ejecución de las Pruebas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Realizado por:			
Fecha:			

Gestión de Tiempos

Nombre del proyecto	GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO
Preparado por	Jefe de proyecto
Fecha	07-08-17
Descripción de cómo será gestionado el proyecto.	El proyecto será gestionado a cabalidad respetando el cronograma en cada una de sus etapas que lleven al cumplimiento de las actividades de éstas.
Identificación de los cambios del cronograma del proyecto.	<p>Cada uno de los responsables de las actividades del proyecto tendrá que velar por el cumplimiento de éstas.</p> <p>Si en caso identificará algún cambio que afectará el cronograma deberá clasificar dicho cambio que podría ser grande, mediano, pequeño o insignificante para evaluar si es óptimo la modificación y presentarlo al Director del proyecto.</p>
Procedimientos de control de cambios del cronograma	<p>Todos los cambios en el cronograma deberán ser evaluados integralmente, teniendo en cuenta para ello los objetivos del proyecto.</p> <p>Los documentos que serán afectados o utilizados en el control de cambios de cronograma son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de Cambios. - Acta de reunión de coordinación del proyecto. - Plan del Proyecto (re planificación de todos los planes que sean afectados). <p>En primera instancia el que tiene la potestad de resolver cualquier disputa relativa al tema es el Director del Proyecto, si está no puede ser resuelta por él, es el Sponsor que asume la responsabilidad.</p>
Responsables de aprobar los cambios del cronograma	El Sponsor y el Director del Proyecto son los responsables de evaluar, aprobar o rechazar las propuestas de cambios.
Definición de cambios que pueden ser aprobados	<p>Se aprobarán automáticamente aquellos cambios de emergencia que potencialmente puedan impedir la normal ejecución del proyecto, y que por su naturaleza determinante no puedan esperar a la reunión del Directorio.</p> <p>Estos cambios deberán ser expuestos en reunión con el equipo del proyecto.</p>

EJECUCIÓN

Formato 33: Ejecución

ACTIVIDADES	FECHA	OBSERVACIONES
Levantamiento de información	01-08-17	--
Elaborar el acta de constitución	02-08-17	--
Descripción de los objetivos	02-08-17	--
Análisis del coste del proyecto	09-08-17	--
Calcular retorno del proyecto	09-08-17	--
Gestión de recursos	14-08-17	--
Gestión de tiempo	15-08-17	--
Gestión de adquisiciones	11-09-17	--
Gestión de riesgos	14-08-17	--
Realizar en control de costos	18-08-17	--
Pruebas pilotos	10-05-18	--
Elaborar el acta de cierre	14-05-18	--
Capacitación del personal	17-05-18	--
Cierre del proyecto	15-06-18	--

Formato 34: Capacitación del Equipo Interno

Nombre del Proyecto	Siglas del Proyecto
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS

COMPETENCIAS					
Las competencias están relacionadas con las actitudes, habilidades, y otras características del personal que afectan una parte importante del rendimiento en el trabajo (es decir, uno o más roles o responsabilidades claves), se puede medir con estándares aceptados, y se pueden mejorar a través del entrenamiento y desarrollo.					
DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN				
	1 (Nunca)	2 (Poco)	3 (Medianamente)	4 (Habitualmente)	5 (Siempre)
1. Calidad de trabajo: 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					X

satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores, o mejorar la organización.					
6. Adaptabilidad al cambio: se adapta y amolda a los cambios, modificando la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.				X	
7. Ética: siente y actúa consecuentemente con los valores morales, y las buenas costumbres y Prácticas profesionales.				X	X
8. Responsabilidad: se compromete en la realización de las tareas asignadas. Su interés por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses.					X
9. Tolerancia a la presión: sigue actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad, trabajado con alto desempeño en situaciones de alta exigencia.					X
10. Orientación al cliente: ayuda a los clientes, comprendiendo y satisfaciendo sus necesidades.				X	
11. Trabajo en equipo: participa activamente en la búsqueda de una meta común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.				X	

Formato 35: Acta de reunión de Equipo Interno

Nombre del Proyecto	Siglas del Proyecto
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS

FECHA Y HORA	13/10/2017 9:00 am	CONVOCADA POR	
LUGAR	Hotel "Riviera Inka"	FACILITADOR	
OBJETIVO	Revisar el estado del Proyecto.		
ASISTENTES			
PERSONA	CARGO	EMPRESA	
	Jefe de Proyecto.	CANALES LUJAN, MERLY ARELY	
	Gerente de la Empresa	Coronel Lozano Fernando Hanuwer	

DOCUMENTACIÓN		
QUÉ SE DEBE LEER PREVIAMENTE	RESPONSABLE	
QUÉ SE DEBE PRESENTAR EN LA REUNIÓN	RESPONSABLE	
Acta de reunión del equipo interno.		
Informe de Performance		
Schedule Actualizado x Semana		
AGENDA		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Informar el estado del Proyecto.		20 minutos.
Acordar actividades a realizar.		20 minutos.

Formato 36: Acta de Aprobación de Entregables

Nombre del Proyecto	Siglas del Proyecto
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS

DECLARACIÓN DE LA ACEPTACIÓN FORMAL

El proyecto comprendía la entrega de los siguientes entregables:

1. Inicio

- 1.1 Acta de Constitución del proyecto**
- 1.2 Presentación de lanzamiento del proyecto (Kick Off)**
- 1.3 Identificación de los interesados**

2. Planificación

- 2.1 Plan de Gestión del Alcance**
- 2.2 Plan de Gestión de Tiempo**
- 2.3 Plan de Gestión Costo**
- 2.4 Plan de Gestión Calidad**
- 2.5 Plan de Gestión Comunicación**
- 2.6 Plan de Gestión Riesgos**
- 2.7 Plan de Gestión Adquisiciones**

3. Ejecución

- 3.1 Capacitación del equipo interno**
 - 3.2 Acta de reunión de equipo interno**
 - 3.3 Acta de aprobación de entregable**
4. Seguimiento y control

- 4.1 Informe de estados**
- 4.2 Solicitud de cambio**
- 4.3 constancia de recepción de entregable**

5. Cierre

- 5.1 Acta de reunión de cierre**
- 5.2 Certificado de conformidad**
- 5.3 Matriz de indicadores claves de éxito (KPI)**
- 5.4 Diagrama del proceso total (AS-IS)**
- 5.5 Diagrama del proceso total (TOBE)**

6. Evaluación de resultados

- 6.1. Indicadores claves de éxito del proyecto y del producto**
- 6.2. Indicadores de Gestión e ingeniería del proyecto**

Formato 37: Informe de Estado Externo

Nombre del Proyecto	Siglas del Proyecto
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS

Criterio	Rol a quién está dirigido	Proceso relacionado	Evidencia del cumplimiento	Cumplimiento del criterio
Presentación del Acta de Constitución del Proyecto.	Jefe del proyecto	Iniciación	Acta de constitución del proyecto. (Formato N° 1)	Sí
Presentación del lanzamiento del Proyecto (KICKOFF)	Jefe del proyecto	Iniciación	Presentación del lanzamiento del proyecto (Formato N° 2)	Sí
Identificación el nivel de autoridad de los interesados y del equipo del proyecto.	Jefe del proyecto	Iniciación	Matriz de Influencia vs. Poder (Formato N° 3)	Sí
Definición del alcance del Proyecto.	Jefe del proyecto, sponsor	Planificación	Plan de gestión de alcance del proyecto (Formato N° 5)	Sí
Gestión y administración del proyecto.	Jefe del proyecto	Planificación	Plan de gestión del proyecto (Formato N°4)	Sí
Identificación de los paquetes de trabajo a realizarse.	Jefe del proyecto	Planificación	Estructura de Desglose de Trabajo (Formato N°)	Sí
Elaboración de los formatos definidos en las diferentes áreas de conocimiento que conformar el proyecto.	Jefe del proyecto, equipo del proyecto	Todo el proyecto	(Formatos 01 – 46)	Sí

Formato 38: Solicitud de Cambio

Nombre del Proyecto	Siglas del Proyecto
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN ACTUAL
En el desarrollo del proyecto del Hotel “Riviera Inka” no se ha presentado situaciones que hayan llevado a solicitar un cambio.
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CAMBIO SOLICITADO
-
RAZÓN POR LA CUAL SE SOLICITA EL CAMBIO
-
EFECTOS EN OTROS PROYECTOS, PROGRAMAS, PORTAFOLIOS U OPERACIONES
-

Formato 39: Constancia de Recepción de Entregables.

DECLARACIÓN DE LA ACEPTACIÓN FORMAL
<p>Por la presente se hace pública la aceptación de Recepción de los Entregables que incluye los siguientes:</p>
<p>Principales Entregables del Producto</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Software de soporte ▪ Formatos de control definidos dentro de las áreas. ▪ Procesos estandarizados dentro de las áreas.
<p>Gestión del Proyecto</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acta de Constitución del Proyecto ▪ Plan de Gestión del Proyecto ▪ Plan de Gestión del Alcance ▪ Estructura del desglose del trabajo - EDT ▪ Diccionario de la Estructura de Desglose del trabajo - EDT ▪ Requisitos de recursos de las actividades ▪ Cronograma del proyecto ▪ Plan de Gestión de Costos del Proyecto ▪ Plan de Gestión de la Calidad ▪ Plan de Gestión de Riesgos ▪ Plan de Gestión de RRHH ▪ Plan de Gestión de las comunicaciones ▪ Plan de Gestión de las Adquisiciones

Cierre

Formato 40: Lecciones Aprendidas

NOMBRE DEL PROYECTO				SIGLAS DEL PROYECTO			
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO				GCRAS			
LECCIONES APRENDIDAS							
CÓDIGO DE LECCIÓN APRENDIDA	ENTREGABLE AFECTADO	DESCRIPCIÓN PROBLEMA	CAUSA	ACCIÓN CORRECTIVA	RESULTADO OBTENIDO	LECCIÓN APRENDIDA	
001	Reunión de Inicio del Proyecto	Hubo un retraso de 10 min. de inicio de reunión de presentación y estructuración del proyecto previsto	Se comunicó vía email un día antes de la reunión a los usuarios, sin embargo, al inicio de la reunión no estaban presentes, ya que manifestaron que no disponían de tiempo, indicando que debería de haber sido una comunicación tres	El Project Manager coordinó con el Sponsor para que se comunicara a los usuarios y además emita un documento oficial informando de la reunión que se llevaría a cabo.	Se obtuvo la asistencia total de los usuarios, así como de la puntualidad del inicio de la reunión.	Enviar a los usuarios un documento oficial a través del Sponsor con el cronograma de reuniones y enviarles un recordatorio vía correo electrónico tres días antes de la reunión de inicio.	

			días de anticipación.			
002	Elaborar Catálogo de Requerimientos o requisitos	Hubo problemas de obtención de requerimientos durante las encuestas emitidas a los clientes.	Existieron encuestas indirectas de acuerdo a la disponibilidad de los clientes, pero no se pudo concretar de manera satisfactoria ya que algunos no tenían conocimiento del nuevo proyecto que se implantaría ni tenían la información adecuada de que es lo que querían de su Sistema.	El Project Manager con el apoyo del Analista Funcional emitieron un comunicado vía email a todos los clientes relacionados con el sistema, así mismo se implantaron encuestas directas no más de 05 minutos por socio con preguntas abiertas.	Se obtuvo el catálogo de requerimientos con la participación de todos los clientes afectados dando como características de una implantación de sistema de manera amigable y práctica para el manejo adecuado y rápido por los clientes.	Se debe dar conocimiento a todos los participantes afectados de manera positiva y negativa de la implantación del sistema, así mismo dar formatos de encuestas prácticas y con preguntas precisas de forma abierta no teniendo más de 15 preguntas por cada socio.

003	Elaborar Diagrama de Base de Datos	Hubo un retraso de modelamiento del diagrama en lo cual afectaba el seguimiento de la creación de la Base de Datos.	No se obtuvo la herramienta adecuada que facilite la representación de las entidades relevantes de un sistema de información, así como sus interrelaciones y propiedades.	El Administrador de la Base de Datos determina juntamente con el Project manager de adquirir y manejar la herramienta de Modelo entidad relación	A través del Modelo-Relacional se obtuvo el Diagrama de Base de Datos obteniendo en un menor tiempo de lo planificado.	El Modelo Entidad-Relación es una herramienta que determina la normalización de la base de datos relacional a través de las transformaciones de relaciones múltiples en binarias.
004	Realizar Capacitación	El Analista Funcional no tenía conocimiento de la fecha de la implementación del software por lo que no pudo realizar a tiempo la capacitación.	Se comunicó con el Analista Programador indicándonos que no contaba con el formato pase a producción en la fecha indicada por el Project Manager.	El Project Manager se comunica con el Analista Programador dando la conformidad del formato pase a producción iniciando así la implementación del sistema. Luego de ello se efectúa la capacitación.	A través de la implementación del software se efectúa la capacitación por 4 horas por Fase 1 y Fase 2 siendo en total 8 horas de capacitación.	Para realizar una capacitación se debe contar con el manual de usuario en la cual se describa la implementación del software, a través de ello se efectuará la capacitación de tal forma que los clientes puedan efectuar las preguntas del caso sobre el manejo del sistema.

Formato 41: Acta de Reunión de Cierre

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS
NOMBRE DEL CLIENTE O SPONSOR	
Coronel Lozano Fernando Hanuwer - Gerente general	

DECLARACIÓN DE LA ACEPTACIÓN FORMAL

Por medio de la presente acta se deja constancia de la finalización y aceptación del proyecto

GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO a cargo del jefe del Proyecto CANALES LUJAN, MERLY ARELY, iniciado el 01 de agosto del 2017 y culminando el 16 de Junio del 2018.

En este punto se da por concluido el proyecto, por lo que, habiendo constatado el SPONSOR, el LÍDER USUARIO y el JEFE DE PROYECTOS la finalización, entrega y aceptación del sistema web SYSERV para la gestión de reservas se certifica el cierre del proyecto, el cual culmina de manera exitosa.

El proyecto comprendía la entrega de los siguientes entregables:

Gestión del Proyecto:

- Project Charter
- Scope Statement
- Plan de gestión del proyecto
- Informe de seguimiento del proyecto
- Acta de fin del proyecto

Adquisiciones:

- Contrato de Licencias de Software

Análisis:

- CRQ – Catálogo de requerimientos

- DAR – Documento de análisis funcional o requerimientos

Puesta en producción

- Manual de usuario
- Acta de Capacitaciones
- Formato de pase a producción

Si se desea realizar algún comentario al respecto, podrá indicarse en el apartado de “Observaciones”.

Los abajo firmantes dan conformidad al contenido del presente documento:

OBSERVACIONES ADICIONALES

N/A

ACEPTADO POR

NOMBRE DEL CLIENTE, SPONSOR U OTRO
FUNCIONARIO

FECHA

Coronel Lozano Fernando Hanuwer

18/12/2017

DISTRIBUIDO Y ACEPTADO

NOMBRE DEL STAKEHOLDER

FECHA

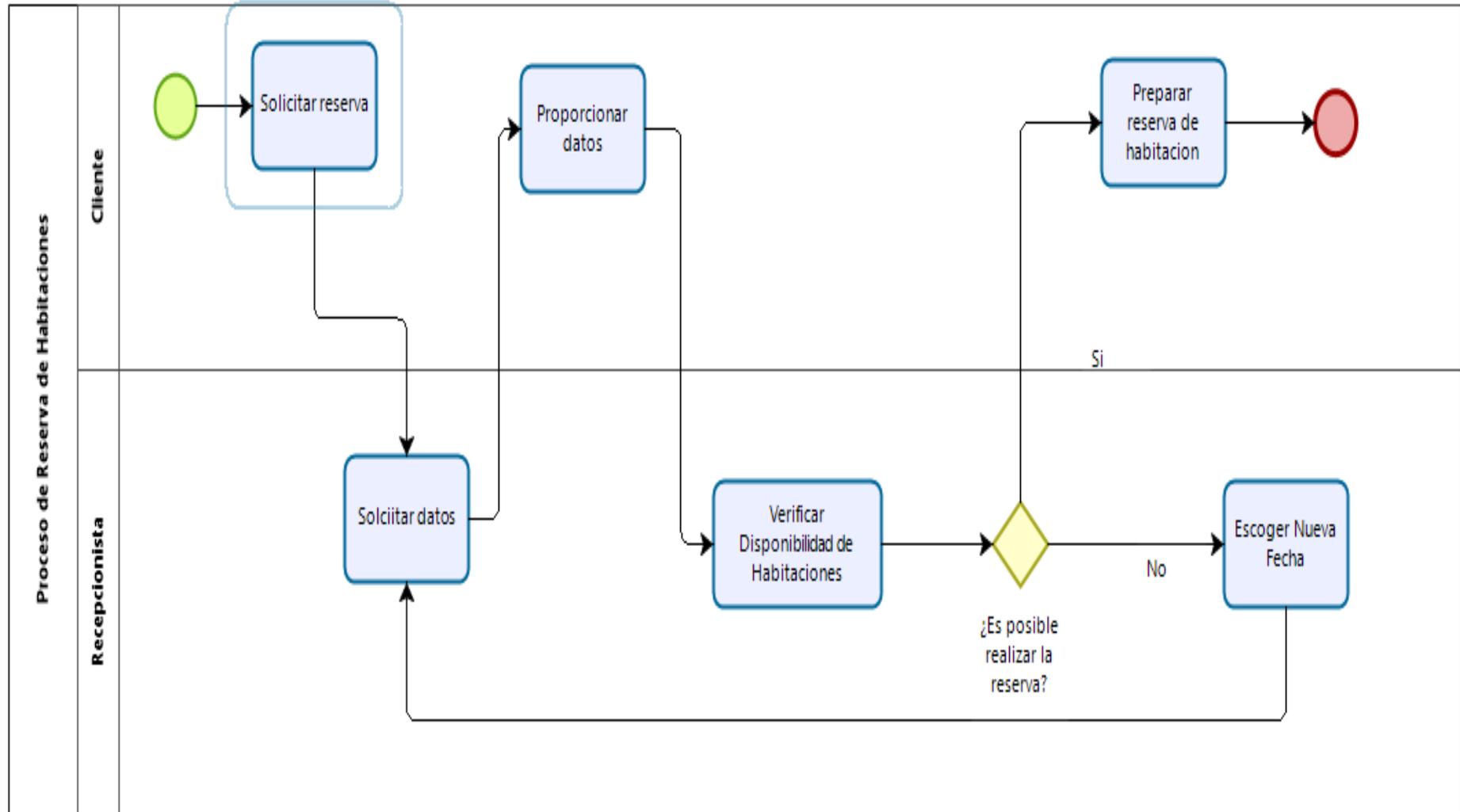
Coronel Lozano Fernando Hanuwer - Gerente
general

18/12/2017

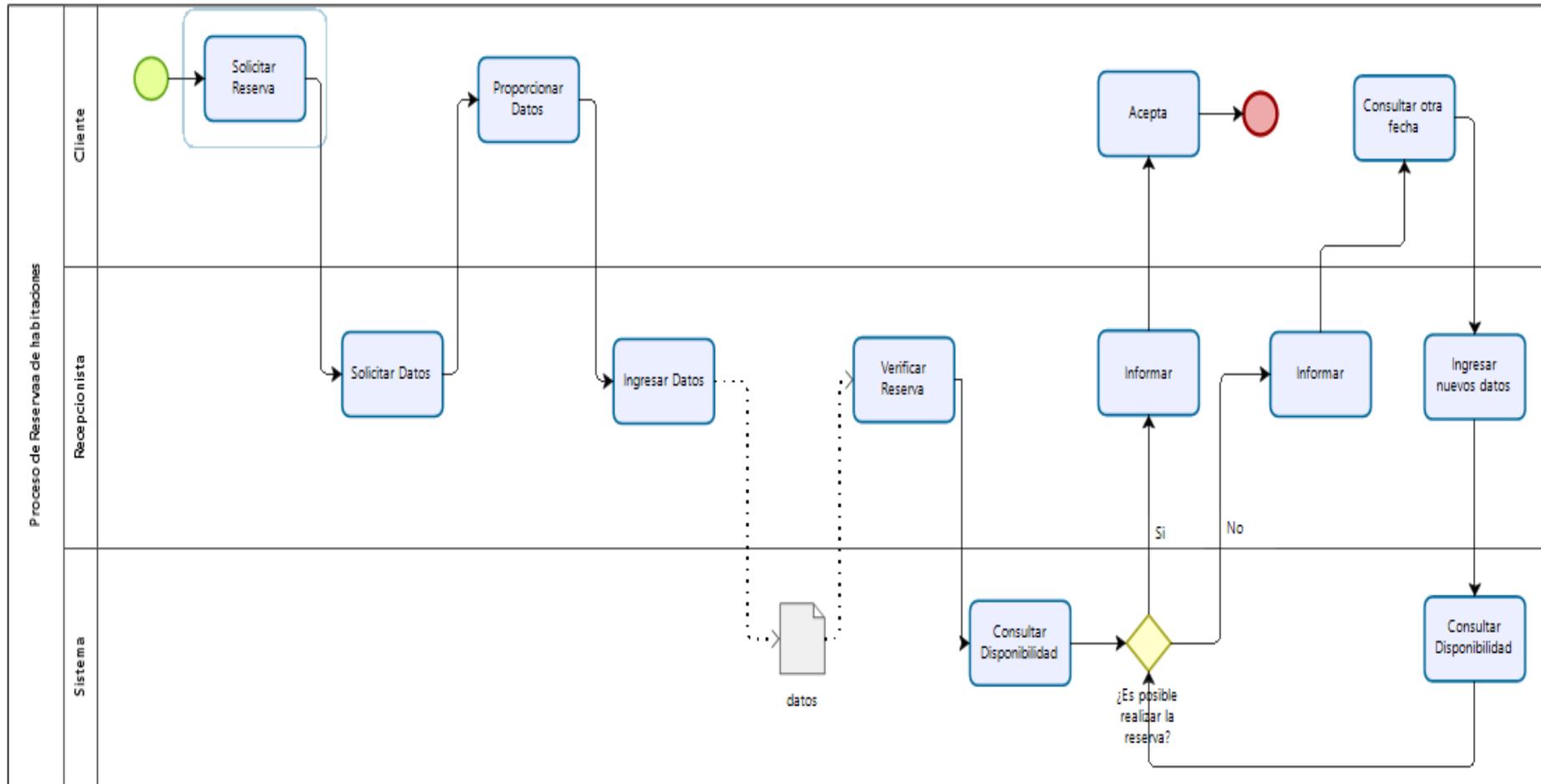
CANALES LUJAN, MERLY ARELY - Project
Manager

18/12/2017

Formato 42: Diagrama del Proceso Total (ASIS)



Formato 43: Diagrama del Proceso Total (TOBE)



Formato 44: Gestión de la Configuración.

Nombre del Proyecto	Siglas del Proyecto
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS

ROLES DE LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN			
NOMBRE DEL ROL	PERSONA ASIGNADA	RESPONSABILIDADES	NIVELES DE AUTORIDAD
Director del proyecto.	CANALES LUJAN, MERLY ARELY	Supervisar el funcionamiento de la Gestión de la Configuración.	Total autoridad sobre el proyecto y sus funciones.
Estrategias de gestión.	CANALES LUJAN, MERLY ARELY	Ejecutar todas las actividades programas con las estrategias de gestión.	Autoridad para operar las funciones estratégicas de gestión.
Gestión de la calidad.	CANALES LUJAN, MERLY ARELY	Supervisar la gestión de calidad, formando una estructura de configuración.	Supervisar la gestión de calidad, configurando las fases según desempeño.

Formato 45: Aseguramiento de la Calidad

NOMBRE DEL PROYECTO		SIGLAS DEL PROYECTO		
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO		GCRAS		
DATOS DEL ENTREGABLE INSPECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD				
FASE	ENTREGABLE 2º NIVEL	ENTREGABLE 3º NIVEL	PAQUETE DE TRABAJO	
Ejecución	Análisis	Implementación de Sistema	Módulo de Pedidos	
ELABORADO POR				
ESTÁNDAR, NORMA O ESPECIFICACIÓN DE REFERENCIA PARA REALIZAR LA INSPECCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> • Guía de Programación y Arquitectura. • Guía de Pruebas de Software. 				
DATOS DE LA INSPECCIÓN				
OBJETIVOS DE LA INSPECCIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar si la implementación 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. 				
GRUPO DE INSPECCIÓN				
PERSONA	ROL EN EL PROYECTO	ROL DURANTE LA INSPECCIÓN	OBSERVACIONES	
	Analista	Supervisor.		
MODO DE INSPECCIÓN				
METODO	FECHA	LUGAR	HORARIO	OBSERVACIONES
Revisión de la organización	06/06/18	Oficina	8:00 am.	Las observaciones encontradas deben

de los archivos físicos, así como el funcionamiento del sistema web implementado				ser levantadas antes del mediodía del lunes 06/06/18.
RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN	Conforme	x	No conforme	
LISTA DE DEFECTOS A CORREGIR O MEJORAS A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA REQUERIDA	OBSERVACIONES	
Se encontró que existen datos a corregir, no hay concordancia con el horario de habitaciones reservadas. Los datos han sido ingresados erróneamente		06/06/18	Corregido antes del mediodía de la fecha requerida.	
Se encontró que las reservas no cambiaban de estado cuando se cancelaban.		06/06/18	Corregido antes del mediodía de la fecha requerida.	
OBSERVACIONES COMPLEMENTARIAS				
Ninguno.				
DOCUMENTOS ADJUNTOS				
Ninguno.				

Formato 46: Métricas y Evaluación del Desempeño

Nombre del Proyecto	Siglas del Proyecto
GESTIÓN DE CONTROL DE RESERVAS CON EL APOYO DEL SISTEMA WEB SYSERV PARA EL HOTEL RIVIERA INKA PARACAS - PISCO	GCRAS

Tipo Entregable	Entregable	Evaluación	Observaciones
Acta de Constitución del proyecto.	1.1.3	Aprobado	-
Cronograma del proyecto.	1.2.2	Aprobado	-
Presupuesto del proyecto.	1.2.4	Aprobado	-
Plan de Inducción a colaboradores.	1.2.6	Aprobado	-
Rediseño y Estandarización de procesos.	1.3.1	Aprobado	-
Formatos de control documentario.	1.3.2	Aprobado	-
Contrato con proveedor.	1.4.3	Aprobado	-
Plan de capacitación a usuarios.	1.4.4	Aprobado	-
Documentación de resultados obtenidos.	1.6.1	Aprobado	-
Documentación de lecciones aprendidas.	1.7.1	Aprobado	-

ANEXOS GENERALES

ACTORES DEL NEGOCIO

ANEXO 01

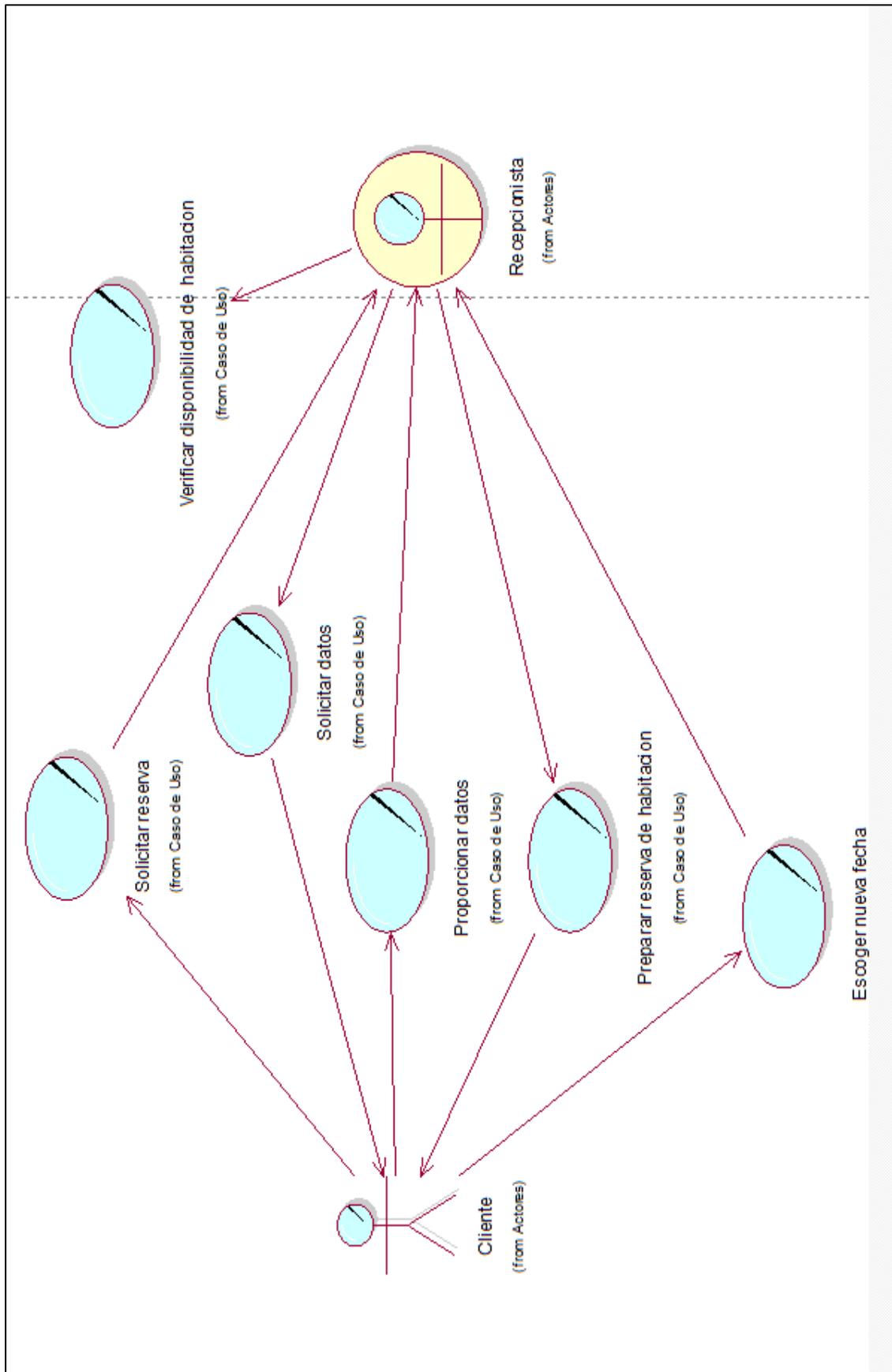
ACTOR	Características
<p style="text-align: center;">Recepcionista</p>	<p>Es aquella persona que se encarga de hacer los registros de la entrada y salida del mismo para luego hacérselos llegar al gerente del hotel.</p> <p>También encuentra las reservaciones, además que también colabora con rellenar cualquier papeleo necesario y proporciona indicaciones para llegar a tu habitación. Estas personas suelen ser el primer empleado del hotel con el que se toparán.</p>

ACTOR	Características
<p style="text-align: center;">Personal de Limpieza del Hotel</p>	<p>La persona de la limpieza es responsable de limpiar las habitaciones diariamente. También cumplirá con peticiones como toallas extras, entre muchas cosas más. Normalmente las personas de la limpieza están de servicio desde la primera hora de la mañana hasta alrededor de las 4:20 de la tarde.</p>

ACTOR	Características
<p style="text-align: center;">Director General de un Hotel</p>	<p>El Director General supervisa las operaciones del día a día, y podría ayudar con la recepción y la salida en los momentos atareados, esta es la persona a la que hay que acudir para ponerle alguna queja y además recibir felicitaciones sobre la plantilla del hotel, comida o habitación.</p>

ACTOR	Características
<p style="text-align: center;">Personal Servicio de Restaurante</p>	<p>Este personal cuenta con un maestro de sala, cuadrilla de mesoneros y por supuesto, aliado con una exquisita comida criolla e internacional que preparan en sus maravillosas cocinas</p>

ANEXO 02 CASO DE USO DEL NEGOCIO



ANEXO 03 ACTORES DEL SISTEMA

ACTOR	Características
Administrador	Responsable de la Administración del Hotel

ACTOR	Características
Recepcionista	Responsable de la gestión de las reservas de las habitaciones.

ACTOR	Características
Usuario del Restaurante	Responsable de la gestión de la gestión de los restaurantes.

ACTOR	Características
Cliente	Responsable de adquirir las reservas o solicitar algún otro servicio.

ANEXO 04 CASO DE USO DEL SISTEMA

