

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA



TESIS

**APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL
PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE
EN EL HOTEL VILLA CARIÑO DE LA CIUDAD DE ICA**

PRESENTADA POR EL BACHILLER

MARÍA ROSARIO TORRES VÁSQUEZ

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE
SISTEMAS E INFORMÁTICA**

ICA – PERÚ

2013

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi padre que me ha dado una carrera para mi futuro y brindándome su apoyo incondicional, a mi madre que desde el cielo me está cuidando y bendiciendo a cada momento

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por permitirme llegar hasta este momento tan importante y guiarme en el camino de la vida. A mi familia que me han que me han estado apoyándome en cada momento. A todos aquellos que nos han brindado asesoramiento brindándonos las herramientas necesarias para la elaboración de la tesis

RESUMEN

La presente tesis titulada “APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL HOTEL VILLA CARIÑO”. Pretende automatizar el proceso que se presentan en el hotel.

El problema que se presenta es demasiado lento e ineficiente por ser un proceso manual esto causa insatisfacción al cliente ya que se tiene que registra la reserva y facturación del cliente, así mismo este proyecto ayudará a brindar información precisa y rápida para la toma de decisiones.

Así mismo hace énfasis al uso de sistemas informáticos para agilizar procesos en los diversos hoteles, gestiona la información, permite orientarse directamente en el proceso, obteniendo una reducción de tiempos, y entre otros beneficios.

Fue importante usar los indicadores de gestión para ver el desempeño del proyecto en el proceso, así mismo para medir y obtener datos estadísticos para poder comparar como se desarrollaba el proceso antes y después de aplicar el proyecto.

Se analizó varias fuentes de información también se realizó el análisis estadístico de los datos obtenidos dentro del proyecto de investigación se concluye mencionando los resultados obtenidos y se hacen sus respectivas recomendaciones que son requeridas para la mejora del proceso.

Palabras claves:

Hotel, reservas, recepción, cliente, sistema informático, proceso de gestión.

ABSTRACT

The present thesis titled" APPLICATION OF THE TOOL JCL HOTEL IN THE PROCESS OF MANAGEMENT OF RECEIPT TO THE CLIENT IN THE HOTEL VILLA FONDNESS ". It tries to automate the process that they present in the hotel.

The problem that one presents is too slow and inefficient for being a manual process this causes dissatisfaction to the client since there is had that it registers the reservation and turnover of the client, likewise this project was helping to offer precise and rapid information for the capture of decisions.

Like wise it does emphasis to the use of IT systems to improve processes in the diverse hotels, manages the information, allows to be orientated directly in the process, obtaining a reduction of times, and between other benefits

It was important to use the indicators of management to see the performance of the project in the process, likewise to measure and to obtain statistical information to be able to compare since the process was developing before and after applying the project.

Several sources of information were analyzed also there was realized the statistical analysis of the information obtained inside the project of investigation the obtained results end up by being mentioned and there are done his respective recommendations that are needed for the improvement of the process.

Keywords:

Hotel, reservations, reception, customer, computer system, management process.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda una de las problemáticas que afectan en algunas empresas hoteleras, al no tener un control de la disponibilidad de las habitaciones de manera adecuada y rápida, también los registros y pagos que realizan los clientes ya que se basa en la buena atención de los clientes que es primordial en todas las empresas, ya es un tema que en diferentes épocas ha sido encarado en bases a recursos tecnológicos, actualmente es posible llevarlo a cabo mediante las herramientas que la informática proporciona.

Es primordial contar con un sistema informático con el fin de automatizar el control de sus procesos para que el propietario tenga un mejor manejo sobre la administración de sus clientes, alcanzando un manejo de información de manera simplificada obteniendo un control totalmente dinámico y de fácil uso, que nos permita gestionar los distintos procesos que realiza.

El Primer Capítulo hace referencia al planteamiento del problema, es decir, la descripción de la realidad sobre la cual se ha desarrollado la investigación, una breve descripción del problema; así como las delimitaciones, los objetivos, los instrumentos y técnicas empleadas.

El Segundo Capítulo muestra todos los conceptos relacionados con la presente investigación, además se da a conocer la evolución histórica de la herramienta tecnológica utilizada, así como de la gestión de procesos de recepción al cliente. También se deja constancia justificada de la autenticidad del trabajo de investigación, realizando previamente la verificación de las fuentes de información bibliográfica.

En el Tercer Capítulo, se realiza el estudio de factibilidad técnica económica y operativa del trabajo de investigación, luego veremos el estado actual del proceso, a su mejora. Comprende un análisis de requerimientos, la especificación de casos de

uso, los diagramas de clases, de secuencia. Además, presenta un esbozo de las principales pantallas

El cuarto capítulo se realiza el análisis estadístico respectivo de la información obtenida en la prueba empírica realizada, y se desarrolla una interpretación de los resultados obtenidos a través de los instrumentos y técnicas de medición.

Por último, en el Quinto Capítulo se describen las conclusiones, donde se sintetizan los resultados obtenidos en la investigación producto de la demostración de la hipótesis y del alcance de los objetivos trazados inicialmente, y las recomendaciones a considerarse para una correcta aplicación de las propuestas planteadas.

**APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL PROCESO DE GESTIÓN
DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL HOTEL VILLA CARIÑO**

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGREDECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	vi
TABLA DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xvi

CAPÍTULO I : PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. Descripción de la Realidad Problemática	2
1.2. Delimitaciones y Definición del Problema	6
1.2.1. Delimitaciones	6
A. Delimitación Espacial	6
B. Delimitación Temporal	6
C. Delimitación Social	6
D. Delimitación Conceptual	7
D.1. Tecnología de información	7
D.2. Proceso	8
1.2.2. Definición del Problema.	9
1.3. Formulación del Problema.	11
1.4. Objetivo de la Investigación	11
1.5. Hipótesis de la investigación.	11
1.6. Variables e Indicadores	11

1.6.1. Variable Independiente	11
A. Indicadores	11
B. Índices.	11
1.6.2. Variable Dependiente	12
A. Indicadores	12
B. Índices	13
1.7. Viabilidad de la Investigación	14
1.7.1. Económica	14
1.7.2. Técnica	14
1.7.3. Operativa	14
1.8. Justificación e Importancia de la investigación	14
1.8.1. Justificación	14
1.8.2. Importancia	15
1.9. Limitaciones de la investigación	15
1.10. Tipo y Nivel de la investigación	16
1.10.1. Tipo de investigación	16
1.10.2. Nivel de investigación	16
1.11. Método y Diseño de la investigación	16
1.11.1. Método de la investigación	16
1.11.2. Diseño de la investigación	17
1.12. Técnicas e Instrumentos de la recolección de la información	17
1.12.1. Técnicas	17
1.12.2. Instrumentos	18
1.13. Cobertura de Estudio	18
1.13.1. Universo	18
1.13.2. Población	18
1.13.3. Muestra	19

CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	21
2.2. Marco Histórico	26
2.2.1. Evolución de las Tecnologías de Información	26
2.2.2. Evolución de los Sistemas de Información	28

2.2.3.	Gestión Hotelera	34
2.3.	Marco Conceptual	36
2.3.1.	La gestión de procesos	36
2.3.2.	Gestión Hotelera	38
	A. Definición de recepción al cliente	39
	B. Funciones de la recepción	39
2.3.3.	Servicio y Calidad	40
	A. La Gestión de la Calidad	41
	B. Triangulo de Servicio y Calidad	43
2.3.4.	Los Sistemas de Información	44
2.3.5.	Impacto de los Sistemas de Información	45
2.3.6.	Importancia de los Sistemas de Información	47
2.3.7.	Elementos de los Sistemas de Información	48
2.3.8.	Características de los sistemas de información	50

CAPÍTULO III: APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA

3.1	Generalidades.	54
3.2.	Estudio de Factibilidad.	54
	3.2.1. Factibilidad técnica.	54
	3. 2.2. Factibilidad operativa.	56
	3.2.3. Factibilidad económica.	56
3.3.	Análisis del sistema	58
	3.3.1. Funciones Generales	58
	3.3.2. Mapeo de procesos	60
	3.3.3. Modelo actual (AS IS)	60
	3.3.4. Diagrama de entrada y salida de los procesos	61
	3.3.5. Descripción de los procesos	62
	3.3.6. Diagrama general de caso de uso del negocio actual	64
	3.3.7. Caso de uso realizar requerimientos	64
	3.3.8. Diagrama de actividades	72
	3.3.9. Modelo propuesto (TO BE)	72
	3.3.10. Diagrama del caso de uso del negocio propuesto	73
	3.3.11. Caso de uso realizar requerimientos	74
3.4	Diseño de la Herramienta	78

3.4.1 Inicio de Sesión	78
3.4.2 Menu Principal	79
3.4.3 Registrar al cliente	79
3.4.4 Registrar habitación	80
3.4.5 Registrar consumo del producto	80
3.4.6 Registrar el pago de la habitación	81
3.4.7 Registrar el cobro	81
3.4.8 Reporte de Ganancias	82

CAPÍTULO IV : ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1	Análisis e Interpretación de Resultados	84
4.1.1	Para la Variable independiente	84
	A. Tratamiento Estadístico para la Preprueba	84
	B. Tratamiento Estadístico para la Posprueba	84
4.1.2	Para la Variable dependiente	85
	A. Tratamiento Estadístico para la Preprueba	85
	B. Tratamiento Estadístico para la Posprueba	96
	C. Comparación de la Preprueba y Posprueba	106
4.2	Prueba de Hipótesis por indicador	109
4.2.1	Validación de la hipótesis para el indicador Y1: Tiempo de registro del cliente	109
4.2.2	Validación de la hipótesis para el indicador Y2: Tiempo de emisión de facturas del cliente	114
4.2.3	Validación de la hipótesis para el indicador Y3: Tiempo de emisión de reportes	118
4.2.4	Validación de la hipótesis para el indicador Y4: Porcentaje de satisfacción del cliente	122
4.2.5	Validación de la hipótesis para el indicador Y5: Eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente	126

CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones	130
5.1.1	Conclusiones específicas	130
5.1.2	Conclusiones generales	132

5.2 Recomendaciones	133
BIBLIOGRAFÍA	134
ANEXOS	137
GLOSARIO DE TÉRMINOS	202

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 01.	Avanzada Tecnología de la información	4
Gráfico 02.	Números de hoteles, habitaciones y estadías	4
Gráfico 03.	Columnas Tradicionales en Tecnología de la información	27
Gráfico 04.	Evolución de los Sistemas de Información	33
Gráfico 05.	Gestión de procesos	38
Gráfico 06.	Fases de Gestión de Calidad	42
Gráfico 07.	Triángulo de servicio al cliente	44
Gráfico 08.	Sistemas de información	45
Gráfico 09.	Impacto de los Sistemas de Información	46
Gráfico 10.	Elementos del Sistema de Información	49
Gráfico 11.	Características de los Sistemas de Información	52
Gráfico 12.	Entrada y Salida del Gerente General	59
Gráfico 13.	Entrada y Salida del Recepcionista	59
Gráfico 14.	Mapeo de Procesos	60
Gráfico 15.	Esquema Gráfico AS IS	61
Gráfico 16.	Diagrama de entrada y salida del procesos	61
Gráfico 17.	Diagrama de Recepción	62
Gráfico 18.	Diagrama de Recepción con Reserva	62
Gráfico 19.	Diagrama de venta del Producto	63
Gráfico 20.	Diagrama de factura/boleta	63
Gráfico 21.	Diagrama del Caso de Uso del proceso de gestión de recepción al cliente	64
Gráfico 22.	Caso de Uso de verificar disponibilidad	64
Gráfico 23.	El flujo de eventos del caso de uso de verificar disponibilidad	65
Gráfico 24.	Caso de Uso de registrar al cliente	66
Gráfico 25.	El flujo de eventos del caso de uso de registrar al cliente	67
Gráfico 26.	Caso de Uso de registrar la venta del producto	67
Gráfico 27.	El flujo de eventos del caso de uso de registrar la venta del producto	68
Gráfico 28.	Caso de uso de generar factura del cliente	69
Gráfico 29.	El flujo de eventos del caso de uso de generar factura	70
Gráfico 30.	Caso de uso de generar reporte de las habitaciones	70

Gráfico 31.	El flujo de eventos del caso de uso de generar reportes de las habitaciones	71
Gráfico 32.	Diagrama de actividades de gestión de recepción al cliente (AS IS)	72
Gráfico 33.	Esquema grafico (TO-BE)	73
Gráfico 34.	Diagrama del caso de uso Propuesto (TO-BE)	73
Gráfico 35.	Caso de uso de verificar disponibilidad	74
Gráfico 36.	Caso de uso de registrar al cliente	75
Gráfico 37.	Caso de uso de registrar la venta del producto	76
Gráfico 38.	Caso de uso de generar factura del cliente	76
Gráfico 39.	Caso de uso de generar reporte de las habitaciones	77
Gráfico 40.	Inicio de Sesión	78
Gráfico 41.	Menu Principal	79
Gráfico 42.	Registrar al cliente	79
Gráfico 43.	Registrar habitación	80
Gráfico 44.	Registrar el consumo del producto	80
Gráfico 45.	Registrar el pago habitación	81
Gráfico 46.	Registrar cobro	81
Gráfico 47.	Reporte de las ganancias por fecha	82
Gráfico 48.	Resumen para indicador Y_1 Preprueba	86
Gráfico 49.	Probabilidad Estadística Tiempo de registro de los clientes	87
Gráfico 50.	Resumen para indicador Y_2 Preprueba	89
Gráfico 51.	Probabilidad Estadística Tiempo de emisión de facturas del cliente	89
Gráfico 52.	Resumen para indicador Y_3 Preprueba	91
Gráfico 53.	Probabilidad Estadística Tiempo de emisión de reportes	92
Gráfico 54.	Grafica de barras de satisfacción del cliente	93
Gráfico 55.	Resumen para indicador Y_5 Preprueba	94
Gráfico 56.	Probabilidad Estadística eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente	95
Gráfico 57.	Resumen para indicador Y_1 Posprueba	97
Gráfico 58.	Probabilidad Estadística Tiempo de registro de los clientes	97
Gráfico 59.	Resumen para indicador Y_2 Posprueba	99
Gráfico 60.	Probabilidad Estadística Tiempo de emisión de facturas del cliente	100

Gráfico 61.	Resumen para indicador Y_3 Posprueba	101
Gráfico 62.	Probabilidad Estadística Tiempo de emisión de reportes	102
Gráfico 63.	Gráfico de Barras de satisfacción del cliente	103
Gráfico 64.	Resumen para indicador Y_5 Posprueba	105
Gráfico 65.	Probabilidad Estadística eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente	105
Gráfico 66.	Gráfica de distribución Y_1	112
Gráfico 67.	Gráfica de valores individuales indicador Y_1	113
Gráfico 68.	Gráfica de caja indicador Y_1	113
Gráfico 69.	Gráfica de distribución Y_2	116
Gráfico 70.	Gráfica de valores individuales indicador Y_2	117
Gráfico 71.	Gráfica de caja indicador Y_2	117
Gráfico 72.	Gráfica de distribución Y_3	120
Gráfico 73.	Gráfica de valores individuales indicador Y_3	121
Gráfico 74.	Gráfica de caja indicador Y_3	121
Gráfico 75.	Prueba de hipótesis Y_4 Preprueba Posprueba	125
Gráfico 76.	Prueba de hipótesis Y_5 Preprueba Posprueba	128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.	Principales empresas de Software de Gestión Hoteleras	5
Tabla N° 2.	Operalización de Variable Independiente	11
Tabla N° 3.	Operalización Variable Dependiente	13
Tabla N° 4.	Cuadro Técnico de Hardware/Software Requerido	55
Tabla N° 5.	Costos en Hardware	56
Tabla N° 6.	Costos en Software	57
Tabla N° 7.	Costos en Personal	57
Tabla N° 8.	Resumen de costos Preoperativos	57
Tabla N° 9.	Gastos Operativos	57
Tabla N° 10.	Beneficios Directos	58
Tabla N° 11.	Beneficios Indirectos	58
Tabla N° 12.	Detalle de Caso de Uso Verificar Disponibilidad	65
Tabla N° 13.	Detalle de Caso de Uso Registrar al cliente	66
Tabla N° 14.	Detalle de Caso de Uso Registrar la venta del producto	68
Tabla N° 15.	Detalle de Caso de Uso Generar Factura del Cliente	69
Tabla N° 16.	Detalle de Caso de Uso Generar Reporte de las Habitaciones	71
Tabla N° 17.	Detalle de Caso de Uso Verificar disponibilidad	74
Tabla N° 18.	Detalle de Caso de Uso Registrar al cliente	75
Tabla N° 19.	Detalle de Caso de Uso Registrar la venta del producto	76
Tabla N° 20.	Detalle de Caso de Uso Generar Factura del Cliente	77
Tabla N° 21.	Detalle de Caso de Uso Generar Reporte de las Habitaciones	78
Tabla N° 22.	Estadística Descriptiva Y_1 Preprueba	86
Tabla N° 23.	Estadística Descriptiva Y_2 Preprueba	88
Tabla N° 24.	Estadística Descriptiva Y_3 Preprueba	91
Tabla N° 25.	Porcentaje de Satisfacción del Cliente	92
Tabla N° 26.	Estadística Descriptiva Y_5 Preprueba	94
Tabla N° 27.	Estadística Descriptiva Y_1 Posprueba	96
Tabla N° 28.	Estadística Descriptiva Y_2 Posprueba	99
Tabla N° 29.	Estadística Descriptiva Y_3 Posprueba	101
Tabla N° 30.	Porcentaje de la satisfacción de los clientes	103
Tabla N° 31.	Estadística Descriptiva Y_5 Posprueba	104
Tabla N° 32.	Estadística Descriptiva Y_1 Preprueba y Posprueba	106

Tabla N° 33.	Estadística Descriptiva Y_2 Preprueba y Posprueba	107
Tabla N° 34.	Estadística Descriptiva Y_3 Preprueba y Posprueba	107
Tabla N° 35.	Comparación estadístico de Satisfacción de los Clientes	108
Tabla N° 36.	Estadística Descriptiva Y_5 Preprueba y Posprueba	109
Tabla N° 37.	Valores para el indicador Y_1 Preprueba y Posprueba	110
Tabla N° 38.	Valores para el indicador Y_2 Preprueba y Posprueba	115
Tabla N° 39.	Valores para el indicador Y_3 Preprueba y Posprueba	119
Tabla N° 40.	Tabla de Contingencia Porcentual	123
Tabla N° 41.	Tabla de Contingencia Frecuencia Observadas	124
Tabla N° 42.	Tabla de contingencia Frecuencia Esperadas	124
Tabla N° 43.	Valores para el indicador Y_5 Preprueba y Posprueba	127
Tabla N° 44.	Conclusiones Generales	132

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Con el transcurso del tiempo la tecnología avanza, las empresas se sienten en la necesidad de adquirir tecnología para el mejoramiento de sus procesos y a la vez sus procedimientos, con el fin de garantizar un eficaz funcionamiento y así obtener una adaptación paralela de condiciones con las empresas líderes del mercado. Tomando en cuenta que en el mundo, en países industrializados y desarrollados existen sistemas automatizados mucho más avanzados que le permiten un eficaz desenvolvimiento y desempeño de sus actividades rutinarias para facilitar a las mismas, es el caso de EEUU y de CHINA que están a la vanguardia de la tecnología con respecto a la automatización de la información (base de datos, registro, red mundial) ya que gracias a su desarrollo estos van al compás de la innovación de las tecnologías en la informática.

En esta era se ha observado una gran innovación y desarrollo de tecnologías de la información que ha permitido la evolución de computadores que son capaces de producir sistemas de información a la sociedad con aportes a los distintos sectores económicos, sociales, políticos, educativos, entre otros. Debido a esto los procesos rutinarios en forma manual procesan información lenta, llevarla a un sistema automatizado garantiza un mejor trato de información.¹

La problemática del software de gestión está ampliamente extendida por el mundo empresarial hotelero, alcanzando cuotas cercanas al 100% en los mercados más avanzados del mundo, como el norteamericano o el británico, y entre las cadenas hoteleras grandes y medianas de cualquier parte del planeta. Sin embargo, aún existe un amplio universo de establecimientos, generalmente los pequeños e independientes, todavía ajenos a una tecnología que ha probado su enorme utilidad, pero quizás aún con un precio elevado en un contexto de grave crisis en la economía mundial y un acceso limitado a la financiación, aunque su contrapartida es una notable simplificación de las tareas. No obstante, es inconcebible la pervivencia en un futuro próximo de hoteles sin estos sistemas o ya obsoletos fundamentalmente por las exigencias

¹ Víctor Balza, Víctor Corzo, Andrés David Jiménez, "Diseño de un sistema automatizado para el control del proceso", 2009 en: <http://www.plusformacion.com/Recursos/r/Diseno-un-sistema-automatizado-para-control-del-proceso-inscripcion-Escuela-Tecnic, Maracaibo 2009>.

del cliente, que demanda información rápida y contante sobre tarifas, reservas, disponibilidad y está atento a la experiencia de otros usuarios.²

A nivel internacional las empresas hoteleras tienen problemas frecuentes con los procesos de reservas y atención al cliente muchas veces optan por utilizar sistemas que le ayuden a mejorar dichos procesos tales como AM /HOTEL y GH HOTEL. En la última década, los sistemas de gestión para establecimientos hoteleros han tenido un enorme desarrollo en España, facilitando la propia modernización y crecimiento del sector, hasta convertirse en el corazón para manejar el negocio de alojamiento.

En Costa Rica se presenta como una de las mejores alternativas para el ecoturismo, tendencia al alza entre las preferencias de los viajeros. La adaptación a la ola del ecoturismo presenta nuevos retos para los hoteleros que pasan en primer lugar por optimizar la gestión. El gerente del Hotel Faro Arenal, José Andrés Rojas, explica que antes de optar el Software, la gestión se llevaba a cabo con archivos de Excel. Para la distribución online tenían un acuerdo con un Channel Manager a través del que vender sus habitaciones. Pero este método de gestión suponía mucho trabajo extra para el personal del hotel, porque debían ingresar y modificar la disponibilidad de sus habitaciones constantemente³.

A nivel local la administración del Hotel Arqueólogo localizado en Cuzco usaba con anterioridad hojas de cálculo para gestionar sus operaciones diarias como informes, reservas y tareas de limpieza. Debido a la gestión manual, el hotel tuvo problemas en la gestión de reservas, disponibilidad de habitaciones y control de pagos, así como en la venta online de las habitaciones con las webs de reserva pues les era difícil coordinar el inventario a través de diversos canales de distribución.

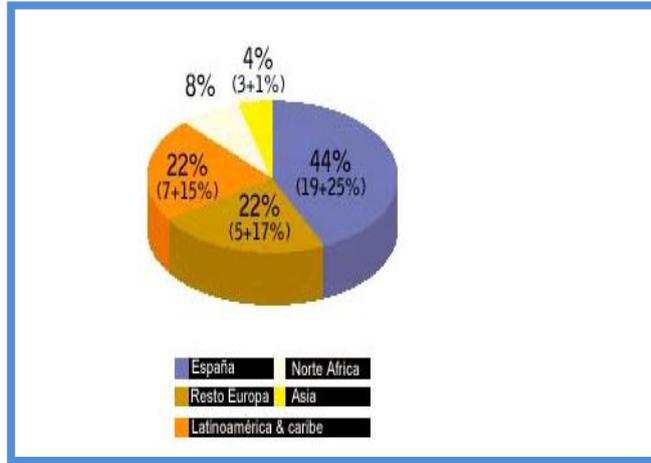
Hotel Arqueólogo implementó el PMS de Hotelogix en junio de 2013 para dinamizar sus operaciones de una manera más eficiente y económica⁴.

² Software de gestión : el corazón de los hoteles en: <http://www.promateriales.com/pdf/HP2-04.pdf>

³ Caso de estudio Hotel Faro Costa Rica: <http://goo.gl/qWkeA7>

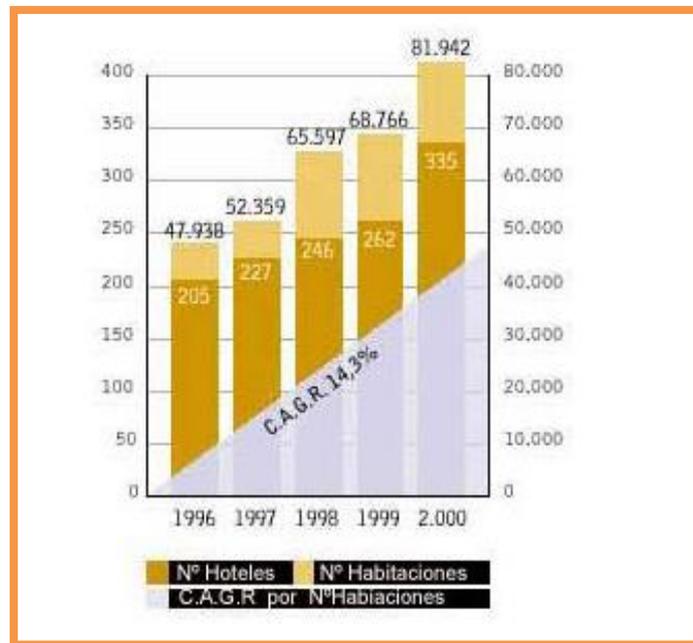
⁴ Caso de estudio Hotel Arqueólogo Cuzco : <http://www.hotelogix.com/es/hotel-arqueologo-de-cuzco-per>

GRÁFICO Nº 01
AVANZADA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN



Fuente: Avanzada Tecnología del Sistema de Reservas en:
<http://www.monografias.com/trabajos11/hotel/hotel.shtml>

GRÁFICO Nº 02
NÚMERO DE HOTELES, HABITACIONES Y ESTADÍAS



Fuente: Evolución de número de Hoteles, habitaciones y Estadías en
<http://www.monografias.com/trabajos11/hotel/hotel.shtml>

TABLA Nº 01
PRINCIPALES EMPRESAS DE SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERAS

EMPRESA	MARCAS	WEB
ACIGRUP INFORMÁTICA Y ORGANIZACIÓN, S.L.	Acihotel	www.acigrup.com
A.M. SYSTEM S.L.	AM Hotel	www.amsystem.es
AMADEUS	Amadeus Hotel	www.amadeus.com
ANTFOR	Avalon	www.antfor.com
ASTARTÉ INFORMÁTICA, S.L.	Maître	www.astarteinformatica.com
GRUPHOTEL	GH-Hotel	www.gruphotel.com
ARS SOFTWARE (SAGE ESPAÑA)	Geshotel	www.ars-software.com
CHEFEXACT	Chefexact	www.chefexact.com
CLASS ONE	Seven Stars	www.classone.es
CPS - COMPUTADORES PROGRAMAS Y SISTEMAS S.L.	Hoteloplus	www.hoteloplus.com
CONSULTORES CANARIOS INFORMÁT.	Noray Hotel	www.norayhotel.com
COPERMÁTICA	Copermática	www.copermatica.com
DATISA	Gesda H 64	www.datisa.es
E REV MAX	Rate Tiger	www.ratetiger.com
ECOTEL PLUS, S.L.	Ecotel Plus	www.ecotelplus.com
ELCO-DATA - ELECTRÓNICA Y CONTROL S.A.	Elco Gestión	www.elcodata.com
ENGISOFT - INGENYERIA DE SOFTWARE S.A.	Bird Hotel	www.engisoft.com
EVOLUCIÓN INFORMÁT. HOTELERA	Timón Hotel	www.timonhotel.com
GALDON SOFTWARE	gsHotel	www.gsbases.com
GREEN SOFTWARE	Green Hotel	www.greensoft.es
GUBSE SUC. EN ESPAÑA - SIHOT	Sihot	www.gubse.com
ICG SOFTWARE - INICIATIVAS DE COMUNICACIONES GEMINIS S.L.	Front Hotel	www.icg.es
INFORMÁTICA 3 PROGEST S.L.	Hotel3	www.info3.es
INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS, S.A.	Informática el Corte Inglés	www.iecisa.com
INNOVACIONES INFORMÁTICAS S.A.	Suite ERP	www.innovaciones-inf.es
INTER POINT OF SALE	Bdp	www.ipos.es
K-ROOT	K-Root	www.k-root.es
LANDÍN INFORMÁTICA	Landín	www.landin.es

Fuente: Software de Gestión Hotelera–hostelero

Aunque las necesidades de los hoteles pequeños sean inferiores, muchos estudios hablan del uso de las TI en estos hoteles dado el gran porcentaje que representan y que a causa de la globalización y de una competencia creciente estos hoteles cada vez se ven más obligados a realizar inversiones en este campo. Hoy en día parece

impensable que un hotel no tenga página web y en el caso ideal su sistema de información debería estar preparado para afrontar retos como el “e-commerce” o poder conectarse a sistemas CRS o GDS.⁵

1.2. DELIMITACIONES Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 DELIMITACIONES

A. DELIMITACIÓN ESPACIAL

La presente investigación en el Hotel VILLA CARIÑO ubicado, en AV Los Maestros B-40 de la ciudad de Ica.

B. DELIMITACIÓN TEMPORAL

El desarrollo de la investigación se desarrolla en un espacio temporal de 8 meses, clasificados en 2 etapas:

1. La primera etapa de la investigación se lleva a cabo desde el mes de Agosto a Diciembre del 2012, comprende desde la formulación del tema, desarrollando el capítulo I y II de la tesis.
2. La segunda etapa de la investigación se lleva a cabo desde el periodo de Marzo – Julio del 2013, comprende la construcción de la herramienta, recolección análisis de los datos e interpretación de los resultados, la contrastación de la hipótesis, conclusiones y recomendaciones.

C. DELIMITACIÓN SOCIAL

De acuerdo a las variables que intervienen en el tema desarrollado, los siguientes roles sociales son involucrados:

⁵Joaquim Martínez , Joaquim Majó , Martí Casadesús, “El uso de la tecnología de información en el sector Hotelera”, en: <http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec/actas/2006/L04usotecnologias.pdf>

- El Investigador
- El gerente
- Empleados
- Clientes

D. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

D.1. TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN:

D.1.1. SISTEMAS:

Es una totalidad organizada, hecha de elementos solidarios que no pueden ser definidos más que los unos con relación a los otros en función de su lugar en esa totalidad.

Ferdinand de Saussure.⁶

D.1.2. INFORMACIÓN:

Está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base de su conocimiento.

Pérez Marcano, Luis.⁷

D.1.3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN:

Un sistema de información se puede definir técnicamente como un conjunto de componentes relacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información

⁶ Análisis de Sistemas en : <http://zunal.com/process.php?w=174842>

⁷ Conceptos varios de computación en : <http://www.apuntesdigitales.info/conceptos-varios-de-computacion/>

para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización.⁸

D.1.4. JCLHOTEL:

Es una aplicación informática que permite gestionar el manejo de toda la información del proceso de recepción de manera eficiente.

D.2. PROCESO:

D.2.1 RECEPCIÓN DE CLIENTES:

Tiene como misión principal en realizar y controlar las entradas o registros de clientes, bien sea con reserva o sin ella.⁹

D.2.2 GESTIÓN HOTELERA:

Constituye un reto para toda empresa hotelera en cuanto a desarrollar una gestión que asegure que dichos servicios sean percibidos por todos los clientes conforme a los que los pueda satisfacer los elementos.¹⁰

D.2.3 GESTIÓN:

Es el conjunto de actividades de planeación, control y ejecución que tiene como propósito establecer los elementos de un proceso en una empresa, sea ésta administrativa o técnica.¹¹

D.2.4 PROCESO DE GESTIÓN:

También conocida como la administración de procesos tiene elementos distintivos tales como la

⁸ Sistema de información gerencial Kenneth C. Laudon, Jane P.Laudon.

⁹ Gestión de hoteles Pág. 29.

¹⁰ Gestión hotelera Javier,2012 en: http://gestionhotelerajavier.blogspot.com/2012_05_01_archive.html

¹¹ Dolores Chinchillas Ochoa," Control en la naturaleza del proyecto en: http://biblioteca.itson.mx/oa/ciencias_administrativa/oa18/control_de_la_naturaleza_del_proyecto/c12.htm

entrada de componentes, la transformación y la salida componentes, estos componentes pueden formar un todo o estar con identidad única.¹²

D.2.5 CLIENTES:

Quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.¹³

D.2.6 CALIDAD:

Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor.¹⁴

D.2.7 SERVICIOS:

Son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos¹⁵.

1.2.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

En el Hotel VILLA CARIÑO el problema que se está presentando actualmente es que se tiene una deficiente gestión de los procesos de recepción y en el servicio que se les está brindando a sus clientes ya que sus procesos lo realizan en forma manual, el problema se está realizando de la siguiente manera:

El tiempo que demora el empleado en registrar a los clientes apuntando sus datos necesarios en el cuaderno como sus nombres, apellidos, DNI, numero de habitación, número de comprobante (Boleta, Factura),

¹² Gestión Quatro en: <http://www.gestionquattro.com/consultoria-empresas-definicion-sistema-control-gestion/3-17-20-17.htm>

¹³ Cliente,2013 en : <http://es.wikipedia.org/wiki/Cliente>

¹⁴ Stefhany Castillo, "Herramientas administrativas y estadísticas de calidad", en: <http://www.monografias.com/trabajos91/herramientas-administrativas-y-estadisticas-calidad/herramientas-administrativas-y-estadisticas-calidad.shtml>

¹⁵ Definición de Servicio en : <http://conceptodefinicion.de/servicio-2/>

número de personas que se hospedan, fecha de ingreso, fecha de salida, el pago que realiza.

Los clientes que aún falta cancelar lo apuntan en otro cuaderno apuntando el número de habitación, el monto que falta pagar, fecha de ingreso, y muchas veces el empleado se ha equivocado en calcular el monto de la habitación que se debe, En días de fiestas ha pasado que muchos clientes no llegan a ser atendidos ya que registrar al cliente demora mucho tiempo

Cuenta con una pequeña tienda donde tienen apuntado en un cuaderno todas las ventas que se realizan.

Otra dificultad que se presenta es en la facturación ya que, a la hora de cancelar el cliente, el empleado tiene que buscar en el cuaderno de cuentas a pagar el número de la habitación, el monto que falta pagar de la habitación o si ya ha sido cancelada para poder calcular el monto que se debe, también se tiene que buscar en el cuaderno de ventas el gasto de la tienda si es que ha realizado. Luego se tiene que pasar los datos a la factura como la razón social, dirección, número de ruc, fecha de ingreso, fecha de salida, número de habitación, monto de la habitación y los gastos de la tienda.

Al final de día se tiene que registrar las habitaciones pagadas para calcular el monto total de las habitaciones que fueron canceladas para así generar el reporte de día.

Como se ha visto no existe un orden preciso en el proceso de recepción al cliente ya que todo está apuntado en diferentes apuntes, y eso le ha generado pérdida de tiempo.

En la cual se formula las siguientes interrogantes. ¿Al utilizar la herramienta JCLHOTEL se logrará mejorar el servicio del cliente? ¿Los empleados involucrados en este proceso se verán beneficiados?
¿La herramienta JCLHOTEL mejorará sus procesos en el Hotel Villa Cariño?

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿En qué medida el uso de la herramienta JCL HOTEL, influye en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica?

1.4. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Determinar la medida en que la herramienta JCL HOTEL, influye en el proceso de gestión de recepción al cliente en el hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica.

1.5. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces se influye positivamente en el proceso de gestión de recepción al cliente en el hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica.

1.6. VARIABLES E INDICADORES

1.6.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

X= Herramienta JCL HOTEL

A. INDICADORES

X₁ = Aplicación de la herramienta JCL HOTEL

B. ÍNDICES

TABLA Nº 2
OPERALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	ÍNDICE
APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL	segundos	[No, Sí]

1.6.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Y = Proceso de Gestión de Recepción al Cliente

A. INDICADORES

Y₁ = Tiempo de registro de los clientes

Tiempo que demora el empleado en registrar los datos del cliente.

Tiempo de registro de los clientes = hora final - hora inicio

Y₂ = Tiempo de emisión de facturas del cliente

Tiempo que demora el empleado en revisar las cuentas pendientes y calcular el servicio de las habitaciones.

Tiempo de emisión de facturas del cliente = hora final - hora inicio

Y₃ = Tiempo de emisión de reportes

Tiempo que demora el recepcionista en emitir los reportes del

Tiempo de emisión de reportes = hora final – hora inicio

Y₄ = Porcentaje de satisfacción del cliente

Satisfacción del cliente en el proceso de recepción.

Porcentaje de satisfacción del cliente = (puntuación obtenida/puntuación esperada) *100

Y₅ = Eficacia en el Proceso de Gestión de Recepción al cliente

Es el grado porcentual del cumplimiento de cada uno de los empleados que realiza el proceso.

$$\text{Eficacia en el proceso de gestión de recepción a la recepción} = (\text{procesos realizados/procesos esperados}) * 100$$

B. ÍNDICES

TABLA Nº 3
OPERALIZACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	ÍNDICE	UNIDAD DE OBSERVACIÓN
Y ₁ =Tiempo de registro de los clientes	min	[1,...,n]	Guía de apunte de Observación
Y ₂ =Tiempo de emisión de facturas del cliente	min	[1,...,n]	Guía de apunte Observación
Y ₃ =Tiempo de emisión de reportes	min	[1,...,n]	Guía de apunte Observación
Y ₄ =Porcentaje de Satisfacción del cliente	%	[0,...,100]	Cuestionario
Y ₅ =Eficacia en el Proceso de Gestión de Recepción al cliente	%	[0,...,100]	Guía de apunte de Observación

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. VIABILIDAD ECONÓMICA

El trabajo de investigación es económicamente viable debido a que el desarrollo será por los recursos propios del investigador y la otra parte por la empresa donde se llevará el proyecto.

1.7.2. VIABILIDAD TÉCNICA

La viabilidad técnica queda demostrada, en la disponibilidad de los recursos requeridos para llevar a cabo su realización, la empresa cuenta con algunos requerimientos tecnológicos que deben ser adquiridos para el desarrollo.

1.7.3. VIABILIDAD OPERATIVA

El investigador cuenta con las herramientas y el conocimiento necesario para llevar a cabo el desarrollo de la investigación. También cuenta con el apoyo incondicional de las personas involucradas en el proceso que proporcionan la documentación necesaria para el desarrollo de la investigación.

1.8. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.8.1. JUSTIFICACIÓN

Hoy en día en nuestro entorno competitivo, la implementación de la tecnología de información contribuye el mejoramiento de muchas empresas con la que logran obtener un desarrollo significativo operacional

En lo cual se justifica la presente investigación porque brindará solución a la deficiencias que existe en el proceso de gestión de recepción al cliente que se origina cada vez que se lleve a cabo, de tal manera se maneja todos los procedimientos que se generan en el Hotel Villa Cariño teniendo un mejor control, reducción de tiempo y poder almacenar todo el flujo de la información en forma segura y confiable

que se genere en el hotel, para cuando sea requerida obtenerla de manera eficaz para la toma de decisiones y la optimización del proceso.

Los empleados se verán favorecidos por la reducción de sus operaciones manuales por qué va a mantener los procesos sistematizados para brindarles a los clientes mayor rapidez y eficiencia al momento de brindarle el servicio.

De esta forma se demuestra que el sistema de información para la gestión de recepción al cliente es una ventaja óptima para el hotel sirviéndole como ejemplo para otros hoteles.

1.8.2. IMPORTANCIA

La importancia de la investigación, ya que con su aplicación el hotel va lograr una ventaja competitiva y un crecimiento económico constante por cual tendría una gran acogida en el mercado.

Mejorará el funcionamiento que lleva actualmente el hotel mejorando el proceso de recepción al cliente que es uno de los procesos más críticos e importantes y que determina un factor de influencia en el hotel, así mismo optimiza recursos, agiliza los procesos para así brindándole un mejor servicio al cliente de esta manera ayudará a los usuarios directos e indirectos con la empresa.

1.9 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Unas de las limitaciones que exista en la investigación, es el factor tiempo ya que se tiene mucha dedicación exclusiva para el proyecto y no se llegue a culminar la realización de la investigación. Respecto al factor económico son asegurados ya que son asumidos, permitiendo superar la barrera de esta limitación.

1.10. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

1.10.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación para el proceso de recepción es **Aplicada**: porque está basada en la aplicación de conocimientos teóricos a un macro proceso definido y a las consecuencias prácticas que ellos derivan¹⁶.

1.10.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es **Descriptiva**: “Dado que los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger la información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables medidas”.¹⁷

Correlacional: Es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables relacionadas”.

¹⁸

1.11. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.11.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se ha utilizado el **método científico** porque proporcionará un planteamiento ordenado y bien planificado es decir formas de recolección de datos y elaboración de datos con un nivel de rigurosidad para el tratamiento de los diversos datos y el análisis de los resultados.

En forma complementaria se ha utilizado el **enfoque sistémico** que estudia la realidad de una situación para proceder a resolver el problema que se presente.¹⁹

¹⁶ Metodología y Diseño de la Investigación Científica Sánchez Carlessi, Hugo Editorial Mantaro

¹⁷ Metodología de la Investigación Hernández Fernández Batista – 4ta edición pág. 102

¹⁸ Metodología de la Investigación Hernández Fernández Batista – 4ta edición pág. 105

¹⁹ Hernández, Roberto y otros, Metodología de la investigación. Mexico. Ed. Mc Graw Hill. 2000, 104 pp

1.11.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es **cuasi experimental** que establece que no se pueden controlar de forma integral total de las variables que intervienen en la investigación y se manipulará al menos una variable independiente. Esto determina que se trabajará con un modelo de Preprueba – Posprueba, siendo la representación de este diseño a través del esquema:

$$G_e: O_1 \times O_2$$

Dónde:

G_e : Proceso de Gestión de recepción al cliente

X : Aplicación de la Herramienta JCL HOTEL

O_1 : Datos de los indicadores en la preprueba

O_2 : Datos de los indicadores en la posprueba

1.12. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

1.12.1. TÉCNICAS

Las técnicas e instrumentos utilizados, para la recopilación y despliegue de la información, corresponden a los que se emplean para este tipo de investigación.

- **Observación de Procesos:**

Se observa atentamente el proceso de la empresa, tomando la información necesaria para registrarla.

- **Encuesta:**

Se realiza una encuesta a todos los involucrados en el negocio.

- **Análisis documental:**

Se han utilizado fichas apropiadas para precisar el tipo de resumen para recopilar datos.

- **Entrevista:**

Es en donde podemos solicitar información a los trabajadores en forma verbal a través de preguntas.

1.12.2. INSTRUMENTOS

Los instrumentos a utilizar en la presente investigación son:

- **Guía de entrevista**

Recolecta la información importante que sirve de apoyo a la investigación.

- **Cuestionario**

Es un diseño de preguntas que se responden de forma ordenada, se pueden considerar preguntas abiertas, cerradas o mixtas.

- **Guía de Apunte de Observación**

Es una libreta de apuntes que nos ayuda a tomar notas de la información para la investigación.

- **Ficha de datos**

Es la recopilación de la información mediante documentos digitales

1.13. COBERTURA DE ESTUDIO

1.13.1. UNIVERSO

La unidad de análisis realizada en la presente investigación, está constituido por todos los procesos de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO.

1.13.2. POBLACIÓN

Este comprendido por todos los procesos de gestión de recepción al cliente en el Hotel Villa Cariño, comprendidos en el mes de agosto a octubre del 2012, N=420.

1.13.3. MUESTRA

Se ha determinado el tamaño teniendo en cuenta los siguientes datos como:

$$n = \frac{N \cdot Z_{1-\alpha}^2 \cdot S^2}{E^2 (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 \cdot S^2}$$

Dónde:

- n = el tamaño de la muestra;
- Z = es el nivel de confianza;
- S^2 = es la Varianza de la población;
- N = es el tamaño de la población;
- E = es la precisión o el error.

Remplazando:

$$n = \frac{420 \cdot 1.96^2 \cdot 0.3^2}{0.05^2 (420 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.3^2}$$

$n = 105$ procesos de recepción al cliente

CAPÍTULO II

MÁRCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A. PRIMER ANTECEDENTE:

Título:

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE UNA CADENA DE HOTELES “CASO HOTEL BERNAL Y HOTEL LUCERO²⁰

Autora: Ximena Claudia Orellana Altamirano

Año: 2010

Resumen:

El presente trabajo plantea el desarrollo de un sistema de información que permita la administración de los hoteles Bernal y Lucero, y hacer posible una mejor atención al cliente.

La implantación de este sistema es importante, porque se supera deficiencias en el manejo de información de los hoteles, ya que este sistema de gestión de hoteles contribuye a la calidad que debe brindarse al cliente, lo cual generará eficiencia y competitividad frente a otras empresas.

Debido a que los hoteles presentan problemas en cuanto a la atención al cliente y esto implica muchas deficiencias en el manejo de información, cómo planteamiento del problema tenemos: ¿Cómo mejorar el manejo de información para apoyar la atención al cliente de una cadena de hoteles? Se toma como objeto de estudio el desarrollo de un sistema de información para la gestión administrativa hotelera. Los alcances que presenta el sistema que puede ser utilizado en hoteles de 1 hasta 3 estrellas, Existe la posibilidad de que se adecue también a alojamientos, residenciales y a otras empresas que se dediquen al hospedaje, ya que el sistema es totalmente configurable de acuerdo a las exigencias del usuario para uno o varios hoteles. Además el sistema puede ser administrado en red inalámbrica o red LAN.

²⁰ Universidad Técnica de Oruro , Bolivia en: <http://tesis.dpiculo.edu.bo/facultad-nacional-de-ingenieria/carrera-de-ingenieria-de-sistemas-e-informatica/1698-sistema-de-informacion-para-la-gestion-y-administracion-de-una-cadena-de-hoteles-caso-hotel-bernal-y-hotel-lucero.html>

Como objetivo general se tiene: Desarrollar un sistema de información automatizado para mejorar la atención al cliente, mediante un adecuado manejo de información de los hoteles

Los objetivos específicos se presentan de la siguiente forma:

- Identificar las actividades de los hoteles para establecer los requerimientos funcionales del sistema.
- Diseñar una base de datos para el manejo de la información, de una forma adecuada.
- Diseñar e implementar un sistema de información para proporcionar información oportuna de los datos que se maneja de forma segura y adecuada.

Realizar pruebas del sistema de información para tener un manejo adecuado de la aplicación.

Para alcanzar el primer objetivo específico se hizo uso de la entrevista y observación. El segundo objetivo utilizó las técnicas de Diagrama de Flujo de Datos, diccionario de datos, modelo entidad relación y normalización. Para el logro del tercer objetivo la Programación Orientada a Objetos. El cuarto objetivo utilizó las técnicas del modelo COCOMO básico, puntos de función, pruebas de caja negra y blanca. Y finalmente para demostrar el criterio de evaluación se utilizó los cuestionarios.

Se logró la mejora para la atención del cliente en ambos hoteles aplicando los cuestionarios un 66% estuvieron de acuerdo y un 17% estuvieron muy de acuerdo y un 17% estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, ninguno de los encuestados estuvo en desacuerdo. Con respecto al registro de huéspedes ahora es realizado con mayor facilidad en un menor tiempo y con menos errores los recepcionistas estuvieron de acuerdo en un 50 % y muy de acuerdo en el 50% por tanto, ninguno de los encuestados estuvo en desacuerdo. Además el ingreso de clientes no deseados casi ha sido eliminado un 50 % estuvieron muy de acuerdo, un 33% estuvieron de acuerdo y un 17% en desacuerdo.

En cuanto a las conclusiones del trabajo, no puede suponer que se cierre la investigación, ya que esta es una primera fase de la misma. Este trabajo ha permitido realizar un acercamiento práctico y teórico de lo que es la gestión y administración hotelera.

Como recomendaciones se propone ampliar los estudios a empresas hoteleras de mayor tamaño a medida que resulte posible y accesible. Es por ello que se recomienda un estudio a los hoteles de 4 y 5 estrellas.

B. SEGUNDO ANTECEDENTE:

Título:

DISEÑO DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA EL “HOTEL RESTAURANTE LA COLINA” DEL CANTON ALAUSI PROVINCIA DE CHIMBORAZO²¹

Autor: Lourdes Alicia Yungan Roldan

Año: 2008

Resumen:

Tiene como finalidad presentar al mundo, atravesando sin ningún problema fronteras, por medio de la gran red de redes, el Internet, que Cabañas Hotel La Laguna se encuentra ubicado en el sector más turístico de la Ciudad de Latacunga, Capital de la Provincia de Cotopaxi, se presentará sus instalaciones por medio de una amplia gama de imágenes los servicios que ofrece invitándolos de esta forma a conocerlas.

Además con este proyecto se implementará reservaciones de habitaciones en línea, facilitando ese proceso al cliente nacional o extranjero, utilizando una nueva tecnología Java Server Faces (JSF), la metodología Diseño Web Centrado en el Usuario (UCD) y sus distintas herramientas de software libre.

Hemos decidido desarrollar este proyecto considerando que el mismo será la semilla de oro para la creación de nuestra futura empresa, fortaleciendo y actualizando los conocimientos técnicos y su operatividad fuera del aula de formación con la autoeducación y capacitación continua, contribuyendo al desarrollo del país en una área de turismo no significativa como es la administración de componentes turísticos para la explotación del turismo nacional

²¹ Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ,Chimborazo en :
<http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/540/1/23T0226YUNGAN%20LOURDES.pdf>

C. TERCER ANTECEDENTE:

Título:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE HUESPEDES PARA EL GRAN HOTEL GALAXIA²²

Autor: BENJAMÍN MIGUEL ALVAREZ LLAVE.

Año: 2009

Resumen:

El presente trabajo de investigación pretende ser un camino de solución al problema del manejo en el registro de huéspedes en forma manual. La implementación del sistema de información podrá agilizar los informes y tener una información fidedigna para la toma de decisiones oportunas. La importancia se reflejara en un programa informático dirigido a la completa gestión administrativa del hotel, basada en su planning de reservas e interactivo que permite una rápida asignación de habitaciones al futuro cliente del Gran Hotel Galaxia.

Se establece la urgente implementación de un sistema de información hotelero, que a través de ella se realizará el registro, procesamiento y almacenamiento de la información de servicios que se brinda al cliente permitiendo así obtener oportunamente la información requerida tanto por el cliente y parte administrativa

El nuevo sistema facilitara consultas inmediatas a los requerimientos que tengan los huéspedes.

El nuevo sistema podrá ser almacenado, procesado y recuperado toda la información necesaria según la habilidad del recepcionista y el administrador.

²² Universidad Técnica de Oruro , Bolivia en : <http://tesis.dpicuto.edu.bo/facultad-de-ciencias-economicas-financieras-y-administrativas/carrera-de-administracion-de-empresas/1025-diseno-de-un-sistema-de-informacion-de-huespedes-para-el-gran-hotel-galaxia.html>

D. CUARTO ANTECEDENTE:**Título:****DISEÑO DE UNA RED DE AREA LOCAL Y UNA RED DE AREA LOCAL INALÁMBRICA PARA EL HOTEL PRESIDENTE²³****Autor:** JUAN MARCELO MAYTA APAZA**Año:** 2007**Resumen:**

A la hora de instalar una red local en una empresa, además de planificar y diseñar previamente su esquema, debe tenerse en cuenta una serie de consideraciones con el objeto de garantizar el correcto funcionamiento de la misma. En este sentido el presente proyecto, contiene detalladamente un diseño de red para el Hotel Presidente, analizando las necesidades actuales y previniendo necesidades futuras. Para ello el proyecto se apoya en estándares internacionales para la construcción de redes en edificios comerciales, los cuales garantizarán el funcionamiento de la red.

El levantamiento de información realizado determinó que en el Edificio del Hotel Presidente, una red de área local solucionaría múltiples inconvenientes que en la actualidad se presentan con el manejo de la información de las dependencias y con la atención al cliente.

Como en todo diseño de red, particularmente en establecimientos de servicio como lo constituye Hotel Presidente, se debe planificar con cuidado, seguir las normas de instalación y orientarse por los requerimientos de la organización. Se deben tomar en cuenta todas las áreas involucradas en el proyecto además del posible crecimiento que se pueda generar, de tal forma que se eviten modificaciones significativas futuras. Debe recordarse que en costos económicos es más problemático el modificar que hacer una instalación nueva; también se debe enfatizar en el medio que van a operar los conductores cables, accesorios y equipos (humedad, calor, vapor etc.).

²³ Universidad Técnica de Oruro , Bolivia en: <http://tesis.dpicuto.edu.bo/facultad-nacional-de-ingenieria/carrera-de-ingenieria-de-sistemas-e-informatica/65-diseno-de-una-red-de-area-local-y-una-red-de-area-local-inalambrica-para-el-hotel-presidente.html>

Es importante seleccionar la calidad y el tipo de materiales que se debe utilizar, pues esto afectará de manera significativa el rendimiento de la red. Con esta finalidad los materiales deben ser de primera calidad y garantizados. Respecto a los equipos que se debe adquirir para el desarrollo de la red existen diferentes marcas con distintas ventajas y desventajas. Sin embargo, se deben considerar las características de los mismos y el soporte que ofrecen dichos productos además de los precios, que muchas veces pueden hacer que se tome una mala decisión.

2.2. MARCO HISTÓRICO

2.2.1. EVOLUCIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

En los últimos veinte años la tecnología informática ha estado evolucionando de forma tal que ha permitido automatizar de forma gradual tareas que anteriormente eran relacionadas tediosamente por operarios u oficinistas. La velocidad en la transformación de las Tecnologías de la Información en pocos años produjo no sólo beneficios sino también modificaciones en la forma y el tiempo de evolución de las organizaciones.

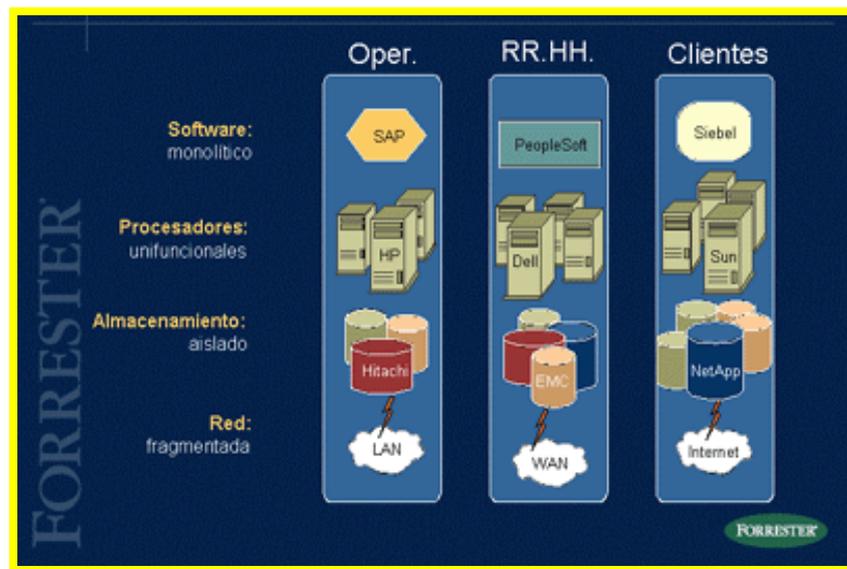
La necesidad de información es tan antigua como el ser humano, quien ha ideado diversos medios a través del tiempo para comunicarla. De ser inicialmente una simple automatización de tareas, las Tecnologías de la Información han evolucionado, proporcionando mejores métodos de búsqueda y acceso a la información y herramientas para el óptimo manejo de los recursos.

Dado el ritmo constante de cambio e innovación, las tecnologías se hacen rápidamente obsoletas, por lo que es necesario al momento de establecer estrategias dentro de la organización, no solo una simple adquisición de tecnología, sino una completa armonía entre las estrategias, infraestructura y procesos del negocio, asociados con los recursos tecnológicos. Las Tecnologías de la Información han obtenido

una relevancia estratégica, dado que cambia la forma en que operan las organizaciones, en la redefinición de productos, servicios y proceso.²⁴

El conocimiento y la apropiación de los avances tecnológicos constituyen un elemento para el éxito de las organizaciones. Los avances en las tecnologías de información permiten obtener y administrar adecuadamente la información, suministrando una herramienta importante para la gestión y la operación de la empresa, y ofreciendo mayores posibilidades para afirmar una posición exitosa en el altamente competitivo mundo contemporáneo.²⁵

GRÁFICO Nº 03
COLUMNAS TRADICIONALES EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN



Fuente: La Tecnología de información en:

<http://www.uoc.edu/symposia/euroecom/esp/art/homs0203/homs0203.html>

²⁴ Tecnología de información y comunicación en : <http://itc-grupo4pdd-unesr.blogspot.com/>

²⁵ Universidad los Andes "Sistemas de información en la organización", 2012 en : <https://ingenieria.uniandes.edu.co/sistemas-de-informacion-en-la-organizacion>

2.2.2. EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Los sistemas de información fueron considerados inicialmente como un elemento que podía proporcionar ahorros de coste en las organizaciones, en la medida que podía dar soporte a actividades operativas en las que la información constituía el principal elemento implicado. En efecto, hasta la década de los años setenta, la gestión empresarial se centraba en la adecuada administración de los recursos clásicos de “tierra o energía, trabajo y capital”, toda vez que las empresas se encontraban ante un entorno estable y predecible y con una demanda creciente. Bajo estas circunstancias el éxito de las empresas descansaba en la competencia basada en los recursos tangibles, vía costes y en la consecución de economías de escala. En la década de los setenta, Richard Nolan, un conocido autor y profesor de la escuela de negocios de Harvard, desarrolló una teoría que impactó el proceso de planeación de los recursos y las actividades de la informática. Según Nolan, la función de la informática en las organizaciones evoluciona a través de ciertas etapas de crecimiento.²⁶ A continuación, se presenta las siguientes etapas:²⁷

- **Etapas de inicio**

- ✓ Comienza con la adquisición de la primera computadora y normalmente se justifica por el ahorro de mano de obra y el exceso de papeles.
- ✓ Las aplicaciones típicas que se implantan son los sistemas transaccionales, tales como nóminas o contabilidad.
- ✓ En la mayoría de los casos, el pequeño departamento de sistemas depende del área de contabilidad.
- ✓ El tipo de administración empleada es escasa y la función de los sistemas suele ser manejada por un administrador que no

²⁶ Auditoria y sistemas informáticos en: http://eradelsaber.bligoo.com/content/view/302880/Evolucion-de-los-Sistemas-de-Informacion.html#.UW1_eqKEPt0

²⁷ “Los Sistemas de Información”, Pág. 15,

en: <http://highered.mcgrawhill.com/sites/dl/free/9701026586/70189/CapituloMuestra.pdf>

posee una preparación formal en el área de computación.

- ✓ El personal que labora en ese pequeño departamento consta, a lo sumo, de un operador y/o un programador. Este último puede ser un asesor externo, o bien, puede recibirse el apoyo de algún fabricante local de programas de aplicación.
- ✓ En esta etapa es importante estar consciente de la resistencia al cambio del personal y usuarios (ciberfobia) que están involucrados en los primeros sistemas que se desarrollan, ya que estos sistemas son importantes para ahorrar mano de obra.
- ✓ Esta etapa termina con la implantación exitosa del primer sistema de información. Cabe recalcar que algunas organizaciones pueden vivir varias etapas de inicio en las que la resistencia al cambio por parte de los primeros usuarios involucrados dificulta el intento de introducir la computadora a la empresa.

- **Etapas de contagio o expansión**

- ✓ Se inicia con la implantación exitosa del primer sistema de información en la organización. Como consecuencia de ello, el primer ejecutivo usuario se transforma en el paradigma o persona que se habrá de imitar.
- ✓ Las aplicaciones que con frecuencia se implantan en esta etapa son el resto de los sistemas transaccionales no desarrollados en la etapa de inicio, tales como facturación, inventarios, control de pedidos de clientes y proveedores, cheques, etcétera.
- ✓ Un aspecto sobresaliente es la proliferación de aplicaciones en toda la organización, que debido a la falta de estándares e infraestructura adecuada, se realiza de manera desordenada y sin control.
- ✓ El pequeño departamento es promovido a una categoría superior, donde comienza a depender de la gerencia administrativa o contraloría.

- ✓ El tipo de administración empleado está orientado hacia la venta de aplicaciones a todos los usuarios de la organización, en este punto suele contratarse a un especialista de la función con preparación académica en el área de sistemas.
- ✓ Se inicia la contratación de personal especializado y nacen puesto tales como analista de sistemas, analista programador, programador de sistemas, jefe de desarrollo, jefe de soporte técnico, etc. Además, los analistas son asignados a las áreas funcionales de los usuarios, con el fin de agilizar el desarrollo de nuevas aplicaciones.
- ✓ Las aplicaciones desarrolladas carecen de interfaces automáticas entre ellas, de tal forma que las salidas que produce un sistema tienen que alimentarse en forma manual a otro sistema, con la consecuente irritación de los usuarios.
- ✓ Las aplicaciones se desarrollan con escasos o nulos estándares de trabajo, lo cual trae como resultado sistemas de muy baja calidad; es decir, sistemas que en forma frecuente causan problemas a sus usuarios. El porcentaje de reprocesos de los sistemas crece, lo cual afecta de forma negativa la productividad del departamento y el nivel de satisfacción de los usuarios.
- ✓ Los gastos por conceptos de sistemas empiezan a crecer en forma importante, que marca la pauta para iniciar la racionalización del uso de los recursos computacionales por parte de la empresa. Este problema y el inicio de su solución marcan el paso a la siguiente etapa.

- **Etapas de control o formalización**

- ✓ Esta etapa de evolución de la informática dentro de las empresas se inicia con la necesidad de controlar los usos de los recursos computacionales a través de las técnicas de presupuestación base cero y la implantación de sistemas de cargos a usuarios (por el servicio que se presta).
- ✓ Las aplicaciones están orientadas a facilitar el control de las operaciones del negocio para otórgales mayor eficiencia tales

como sistemas para el control de flujo de fondos, control de órdenes de compra a proveedores, control de inventarios, control y manejo de proyectos, etcétera.

- ✓ El departamento de sistemas de la empresa suele ubicarse en una posición gerencial, por lo cual, en el organigrama por lo general depende de la dirección de administración o finanzas.
- ✓ El tipo de administración empleado dentro del área de informática se orienta hacia el control administrativo y la justificación económica de las aplicaciones a desarrollar. Nace la necesidad de establecer criterios de prioridades para el desarrollo de nuevas aplicaciones. La cartera de aplicaciones pendientes por desarrollar empieza a crecer.
- ✓ En esta etapa se inician el desarrollo y la implantación de estándares de trabajo dentro del departamento, tales como estándares de documentación, control de proyectos, desarrollo y diseño de sistemas, auditoría de sistemas y programación.
- ✓ Posteriormente, personal con habilidades administrativas y preparadas técnicamente se integra a la organización del departamento de sistemas.
- ✓ Se inicia el desarrollo de interfaces automáticas entre los diferentes sistemas.
- ✓ Nace la función de la planeación de sistemas enfocada en el control presupuestal, que incluye la planeación de requerimientos de cómputo y la planeación de adquisición de recursos computacionales, entre otros.

- **Etapas de integración**

- ✓ La integración de los datos y de los sistemas surge como un resultado directo de la centralización del departamento de sistemas bajo una sola estructura administrativa.
- ✓ Las nuevas tecnologías relacionadas con base de datos, sistemas administradores de base de datos y lenguajes de cuarta generación permiten la integración.

- ✓ El costo del equipo y del software disminuyó por lo cual estuvo al alcance de más usuarios.
- ✓ En forma paralela a los cambios tecnológicos, se modificaron el rol del usuario y del departamento de sistemas de información. El departamento de sistema evolucionó hacia una estructura descentralizada, lo cual permitió al usuario herramientas para el desarrollo de sistemas.
- ✓ Los usuarios y el departamento de sistemas iniciaron el desarrollo de nuevos sistemas, remplazando los sistemas antiguos, en beneficio de la organización.

- **Etapas de administración de datos**

- ✓ El departamento de sistemas de información reconoce que la información es un recurso muy valioso que debe estar accesible para todos los usuarios.
- ✓ Para poder cumplir con lo anterior resulta necesario administrar los datos en forma apropiada, es decir, almacenarlos y mantenerlos en forma apropiada para que los usuarios puedan utilizar y compartir este recurso.
- ✓ El usuario de la información adquiere la responsabilidad de la integridad de la misma y debe manejar niveles de acceso diferente.

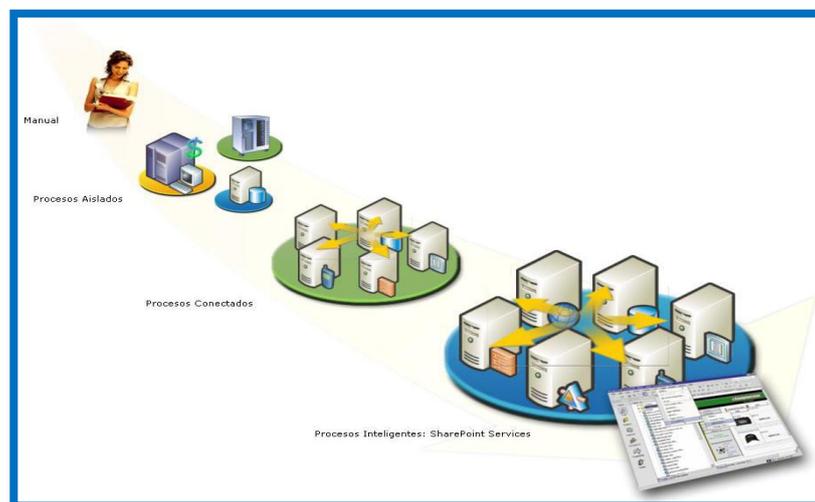
- **Etapas de madurez**

- ✓ Al llegar a esta etapa la informática de la organización se encuentra definida como una función básica y se ubica en los primeros niveles de los organigramas (dirección).
- ✓ Se desarrollan sistemas tales como sistemas de manufactura integrados por computadora, sistemas basados en el conocimiento y sistemas expertos, sistemas de apoyo a las decisiones, sistemas estratégicos y, en general, aplicaciones que proporcionan información para las decisiones de la alta administración y aplicaciones de carácter estratégico.

- ✓ En esta etapa se introducen las aplicaciones desarrolladas en la tecnología de base de datos y se logra la integración de redes de comunicaciones con estaciones de trabajo en lugares remotos, a través del uso de recursos computacionales.
- ✓ Se perfeccionan muchos de los controles implantados en las etapas anteriores, y se es menos rígido en la aplicación de los mismos.
- ✓ En muchos de los casos se establecen precios para los servicios de cómputo, y en algunos otros se define el área de informática como centro de utilidades en lugar de centros de costos. Nace la idea de independizar el área de sistemas desde el punto de vista económico y organizacional (subcontratación).
- ✓ Suele existir una planeación rigurosa de los recursos de cómputo y las aplicaciones con horizontes de planeación no menores a cinco años.
- ✓ En general se mantiene una buena comunicación con la dirección general y los diferentes usuarios de la organización.

GRÁFICO Nº 04

EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Fuente: Evolución de Los Sistemas de Información en:

<http://tgs-luz xxx.blogspot.com/2009/10/evolucion-de-los-sistemas-de.html>

2.2.3. GESTIÓN HOTELERA

Cuando los antiguos hombres salieron de sus asentamientos triviales, no existían hoteles en los cuales pudieran alojarse. Muy probable, estos primeros viajeros fueron guerreros o comerciantes. Los conquistadores armaban su tienda donde lo deseaban: en cambio, los mercaderes, como buscaban hacer trueques con herramientas, vestido y ganado en las nuevas tierras daban un alto valor a la hospitalidad. Los primeros viajeros intercambiaban mercancías tales como adornos, tela o animales por hospedaje.

Indudablemente, hospedar fue una de las primeras empresas comerciales, y la hospitalidad fue uno de los primeros servicios a cambio de dinero. Las posadas de los tiempos bíblicos ofrecían apenas un poco más que una cama o una banca en el rincón de un cuarto o del establo. La mayoría de estos establecimientos no eran sino moradas privadas que ofrecían alojamiento temporal para los extraños. Los huéspedes se quedaban en cuartos comunales de gran tamaño donde no existía higiene ni privacidad. Las tarifas eran razonables aproximadamente dos centavos por noche, pero la compañía era ruda; los viajeros compartían los cuartos con los caballos y el ganado.

En el tercer siglo de la era cristiana, el Imperio Romano desarrolló un sistema extenso de caminos revestidos con ladrillos en Europa y Asia Menor. Para conveniencia de los viajeros, se construyó una cadena de alojamientos a las orillas de las principales vías públicas, desde España hasta Turquía. No fue sino hasta la Revolución Industrial, en el siglo XVIII, cuando las tabernas europeas comenzaron a combinar hospedaje con servicio de comida y bebida. A pesar de ello, la higiene recibió poca atención.

El primer hotel estadounidense, el City Hotel, se inauguró en 1794, en el bullicioso puerto de la ciudad de Nueva York. A diferencia de cualquier establecimiento de hospedaje anterior, el City Hotel no era sólo una residencia o una taberna que se le hubieran añadido habitaciones para huéspedes sino un espacioso edificio autónomo uno de los más

grandes en Nueva York- con 73 cuartos para huéspedes, cuyo propósito único era el hospedaje.

En 1946, American Airlines instaló el primer sistema automatizado de reserva, este sistema tuvo éxito, y no tardó en ser utilizado por varias líneas aéreas, así como los hoteles Sheraton y Goodyear para el control de inventario. Que se vio afectada seriamente por la necesidad de que los operadores locales de humanos para hacer las búsquedas reales, venta de entradas agentes tendría que llamar a una oficina de reservas, cuyos operadores directos de un pequeño equipo de operación de la Reservisor y luego leer los resultados por teléfono²⁸

A principios de los 70 las grandes cadenas hoteleras empezaron a usar sistemas computarizados de reservas o CRS, para gestionar el inventario de sus habitaciones libres, como ya lo habían hecho anteriormente las compañías aéreas. Los primeros CRS solo eran capaces de gestionar el inventario de un único hotel pero en 1987 aparece Holidex, de la compañía Holiday Inn, capaz de gestionar el inventario de todos los hoteles de la cadena de forma conjunta (Buhalis 2003). Esto se consigue gracias a la evolución de las telecomunicaciones que permiten conectar ordenadores ubicados en zonas geográficas alejadas. También aparecen los principales GDS, "Global Distribución System", que permiten a las agencias de viaje contratar los servicios de las diferentes empresas turísticas, como compañías aéreas u hoteles, sabiendo en cada momento, gracias a la conexión con los CRS de los diferentes proveedores de servicio, el inventario real. El sistema actualiza automáticamente el inventario de los servicios contratados por la agencia en los CRS.²⁹

Debido a que hay hoteles que venden sus servicios en más de un GDS, aparecen empresas como WizCom o Thisco que permiten conectar su CRS a más de un GDS mediante una única interfície. Los sistemas más

²⁸ Jon Whilest, "La historia de software de viaje en": <http://www.yugler.com/Article/La-historia-del-software-de-viaje---parte-1/83129>

²⁹ Joaquim Martínez , Joaquim Majó , Martí Casadesús, "El uso de la tecnología de información en el sector Hotelera", en: <http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec/actas/2006/L04usotecnologias.pdf>

usados para la gestión hotelera reciben el nombre de PMS, "Property Management System". El primero fue instalado en el Sheraton de Wakiki en 1970. A partir de la década de los 80 el uso de estos sistemas se dispara, gracias a la aparición de la microinformática. Los PMS en un primer momento estaban pensados para dar solución a las necesidades de los procesos del "front office", es decir los que tienen relación directa con el cliente. Pero con los años han ido aglutinando más y más funcionalidades tanto del "front office" como del "back office".

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. LA GESTIÓN DE PROCESOS³⁰

La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. Toda actividad o secuencia de actividades que se llevan a cabo en las diferentes unidades constituye un proceso y como tal, hay que gestionarlo.

Los principios que orientan la gestión de procesos se sustentan en los siguientes conceptos:

- ✓ La misión de una organización es crear valor para sus clientes; la existencia de cada puesto de trabajo debe ser una consecuencia de ello: existe para ese fin.
- ✓ Los procesos siempre han de estar orientados a la satisfacción de los clientes.
- ✓ El valor agregado es creado por los empleados a través de su participación en los procesos; los empleados son el mayor activo de una organización.
- ✓ La mejora del proceso determinará el mayor valor suministrado o entregado por el mismo.

³⁰ Definición de gestión por procesos en : " <http://www.mednet.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>

- ✓ La eficiencia de una empresa será igual a la eficiencia de sus procesos.

¿Por qué la gestión por procesos?³¹

- Por qué las empresas y/o las organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos. La mayoría de las empresas y las organizaciones que han tomado conciencia de esto han reaccionado ante la ineficiencia que representa las organizaciones departamentales, con sus nichos de poder y su inercia excesiva ante los cambios, potenciando el concepto del proceso con un foco común y trabajando con una visión de objetivo en el cliente.
- Vamos hacia una sociedad donde el conocimiento va a jugar un papel de competitividad de primer orden. Y donde desarrollar la destreza del “aprender a aprender” y la administración del conocimiento, a través de la formación y sobre todo de las experiencias vividas, en una de las variables del éxito empresarial.
- La administración del conocimiento se define como un conjunto de procesos por los cuales una empresa u organización recoge, analiza, didactiza y comparte su conocimiento entre todos sus miembros con el objetivo de movilizar los recursos intelectuales del colectivo en beneficio de la organización, del individuo y de la sociedad.
- La gestión por procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos. Entendiendo esto como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

³¹ Porque la gestión por procesos en:” <http://www.youblisher.com/p/463161-121025-AO-PORQUE-GESTION-POR-PROCESOS/>”

GRÁFICO Nº 05

GESTIÓN DE PROCESOS



Fuente: Gestión de Procesos en:

<http://reingenieria-oasis.blogspot.com/>

2.3.2. GESTIÓN HOTELERA

Abarca todas las tareas de administración relativas a la atención del cliente (front desk), logística, mantenimiento, restauración todos estos datos se refieren tanto a la organización del personal como de bienes materiales. No obstante cabe remarcar que una gestión adecuada es compleja y los errores pueden llegar a ser fatales (tanto en términos monetarios como de relación con el cliente).³²

Es la que ofrece los servicios relacionados con la llegada y salida de los clientes además de controlar, coordinar, gestionar y brindar diferentes servicios durante la permanencia de los huéspedes dentro de la instalación. Es la Recepción, por tanto, el departamento donde afluyen las solicitudes, reclamaciones y quejas (oportunidades) directamente relacionadas con el servicio de la instalación.

El objetivo de toda gestión hotelera es sin duda poder cumplir con la exigencia de la mayoría de los clientes turistas, por lo que necesitan

³² Claudia C., 2012, "Base de la Gestión y administración Hotelera" en : <http://www.clerkhotel.com/news/es/news/basis-of-hotel-management-for-small-hotel-boutique-lodge/>

modelo para poder llevar a cabo la persecución a este objetivo fundamental.³³

A. Definición de Recepción Clientes

Es la acción mediante el cual una persona en su nombre, solicita el alquiler de una o más habitaciones, de características determinadas durante fechas concretas contándose la misma por módulos de 24 horas, bajo un precio determinado.

Las funciones de son:

- ✓ El alquiler de las habitaciones
- ✓ El control de las ventas realizadas
- ✓ Atender la correspondencia
- ✓ La utilización y el control de teléfono, fax

Los impresos que se utilizan son:

- ✓ Las hojas de reserva:
Suele ser utilizada en los grandes hoteles en vez del libro de reservas empleado en los pequeños hoteles.

En ella se anotan los datos:

- Fechas: día en que se hace la reserva, fecha de llegada y fecha de salida
- Cantidad y tipo de habitaciones
- Servicios contratados: habitación y desayuno, media pensión, etc.
- Nombres y datos de las personas que hacen la reserva, que se van a alojar y del empleado que toma la reserva.
- Observaciones : descuentos, tratamiento del cliente

B. Funciones de la recepción

- ✓ Control de tarjetas de registros y folios.
- ✓ Control de reservaciones del día.

³³ Objetivo de la gestión Hotelera en: <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-hoteler.html>

- ✓ Aplicación de tarifas.
- ✓ Determinación de procedimientos de entrada, cambio y salida del huésped.
- ✓ Control de reporte de ama de llaves.
- ✓ Control de depósitos.
- ✓ Atención al cliente.
- ✓ Registrar al huésped y asignar habitaciones.
- ✓ Autorizar cambios de cuartos.
- ✓ Controlar llaves de los cuartos y llave maestra.
- ✓ Dar salida al cuarto
- ✓ Lleva el control de entrada/salida de huéspedes
- ✓ Lleva el control de las llaves de la habitación.
- ✓ Verificar los reportes de ama de llaves.
- ✓ Recibir solicitudes, cambios y cancelaciones de reservas.
- ✓ Manejar paquetes y planes de estancia.

2.3.3. SERVICIO Y CALIDAD

La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

Esto hace que cualquier empresa que posee una calidad de servicios que sea competitiva obtenga una clara definición con respecto a los que hacen otras empresas en el mismo mercado.

Una empresa orientada a la mejora en el servicio conoce las necesidades y expectativas de los clientes a los que está destinada la política de atención, de modo que sea posible satisfacer sus necesidades y alcanzar o superar sus expectativas.

Las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse continuamente a los cambios que puedan producirse en su sector y en las crecientes expectativas de los clientes, destacando en flexibilidad y mejora continua.

Una mayor calidad en el servicio prestado y la atención percibida por los clientes tiende a incrementar su grado de satisfacción con respecto a la oferta de la empresa y produce una experiencia de compra que favorece su fidelización con nuestros productos o servicios.³⁴

A. La gestión de la calidad ³⁵

Gestionar es coordinar todos los recursos disponibles a fin de conseguir unos objetivos. El objetivo de la calidad es la satisfacción del cliente y del proveedor al mismo coste combinado. La gestión de la calidad comprende tres procesos: Planificación, Organización, Control.

Obtener la calidad deseada requiere el compromiso y la participación de todos los miembros de la empresa, en tanto que la responsabilidad de la gestión corresponde a la dirección.

Joseph Juran prefiere desarrollar tres fases

➤ **Planificación de la calidad:** Es la actividad de desarrollo de los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes. Esencialmente consta de las siguientes fases:

1. Identificar clientes.
2. Descubrir las necesidades de los clientes.
3. Desarrollar las características del producto que respondan a las necesidades de los clientes.
4. Diseñar los procesos capaces de producir las características de los productos.
5. Transferir planes a las fuerzas operativas

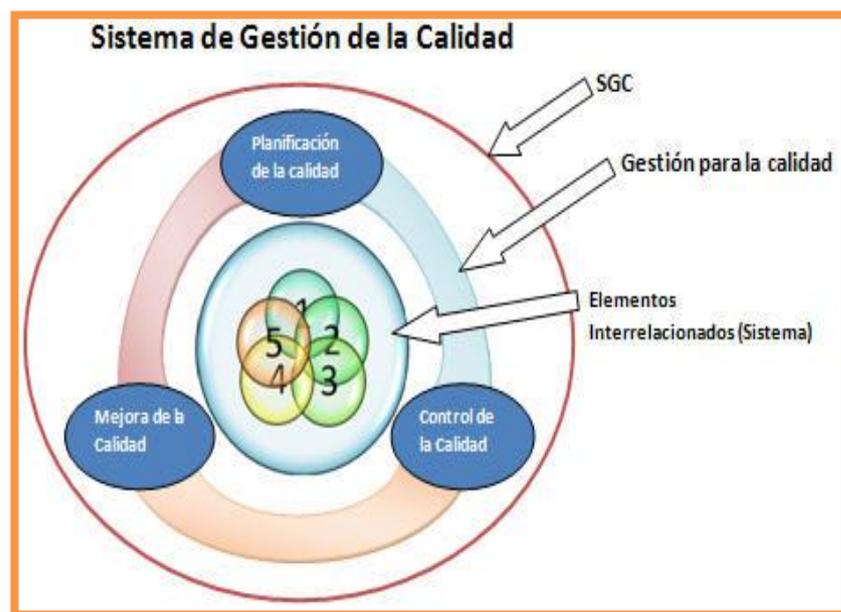
³⁴ Vanesa Carolina Pérez Torres. Calidad Total en la Atención al cliente en : http://www.ideaspropiaseditorial.com/documentos_web/documentos/978-84-9839-068-1.pdf

³⁵ Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios Jaime Varo, pág. 17

- **Control de la calidad:** Es el proceso de regulación a través de la cual se mide la calidad real, se compara con los estándares y se actúa sobre las desviaciones. Sus objetivos son detectar las perturbaciones o fallos esporádicos, conocer la causa del cambio e implantar la acción correctora que restablezca la situación en los niveles indicados para el estándar.

- **Mejora de la calidad:** el objetivo de la mejora de la calidad es descubrir y eliminar las perturbaciones o fallos y así pasar al nivel superior, pues este proceso considera siempre mejorable en desempeño habitual

GRÁFICO Nº 06
FASES DE GESTIÓN DE CALIDAD



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad en:

<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/sistemas-gestion-calidad-satisfaccion-cliente.htm>

B. Triángulo del servicio al cliente³⁶

Para Jan Carlson, el servicio es algo más complejo y para ello desarrolló un concepto en el cual intervienen los elementos que interactúan en un proceso de servicio. Para describirlo ideó el triángulo del servicio.

Lo particular de este concepto es concebir el servicio como un todo, que se encadena y que actúa alrededor del cliente, manteniendo relaciones simbióticas entre los diversos elementos del llamado triángulo del servicio: la estrategia del servicio, el personal y los sistemas.

Resulta evidente que si no existe una **Estrategia del Servicio**, diseñada para cada empresa en particular, y atendiendo las necesidades concretas de los clientes de la misma, es muy difícil que el todo funcione.

Las empresas son muy diferentes en su naturaleza y al igual que los humanos que la componen son peculiares. No pueden existir fórmulas generalizadas, aplicables a todos por igual. Una estrategia debe considerar objetivos y metas concretas para el servicio de cada organización, y definir la logística para dar soporte al personal y los sistemas que dan el servicio al cliente.

Por "**Sistemas**" en este caso se entienden todos los elementos no-humanos que interactúan con el cliente, tales como sistemas de comunicación, sistemas informáticos, máquinas vendedoras automáticas, sistemas de audio o video, ascensores, escaleras mecánicas y otros muchos. Como conocemos muy bien, cada día se incorporan nuevos artefactos digitalizados inteligentes y dada la constante reducción de costo de las tecnologías, esto se incrementará en el futuro.

³⁶ El triangulo del servicio en :
http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio_cliente/contenido_u3.pdf

El "**Personal**", esto es las personas que tradicionalmente han prestado el servicio, están teniendo una labor periférica y oficial, dependiendo de los "sistemas" para sus labores.

GRÁFICO Nº 07
TRIÁNGULO DE SERVICIO AL CLIENTE



Fuente: Triangulo de servicio al cliente en:

<http://paolacastroadmin.blogspot.com/2010/09/el-triangulo-de-servicio-al-cliente.html>

2.3.4. LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

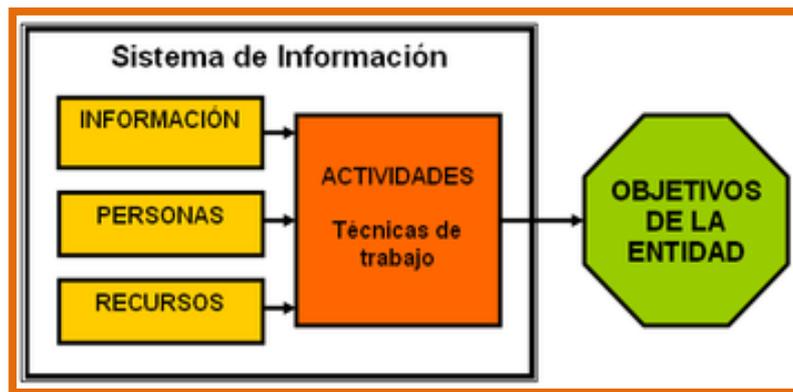
Según los autores Laudon y Laudon, profesores de Administración de Empresas, un sistema de información es un organismo que recolecta, procesa, almacena y distribuye información. Son indispensables para ayudar a los gerentes a mantener ordenada su compañía, a analizar todo lo que por ella pasa y a crear nuevos productos que coloquen en un buen lugar a la organización. Esta definición es una de las únicas que manifiesta la exigencia de que un sistema de información tenga componentes, aunque no especifica cuáles deban ser, posiblemente porque intenta englobar todas las posibles variantes de este concepto³⁷.

Para el autor Azañedo (1984), es el conjunto de órganos o unidades de información interrelacionados entre sí, que tienden a crecer o desarrollar y que tienen por objetivo emitir la transferencia de información de las

³⁷ Sistemas de informaicon en:: <http://karilotla.blogspot.com/>

fuentes a los usuarios de información. La infraestructura del sistema de información está conformada por las bibliotecas, centros de documentación, centros de información, archivos etc.

GRÁFICO N° 08
SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Fuente: Sistemas de información en:

http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_informaci%C3%B3n

2.3.5. EL IMPACTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

Los sistemas de información automatizan muchos pasos en los procesos de negocio que antes se hacían de manera manual, como verificar el crédito de un cliente o generar una factura y una orden de compra. Sin embargo, en la actualidad la tecnología de información puede hacer mucho más. La nueva tecnología puede cambiar realmente el flujo de la información, reemplazar tareas secuenciales con tareas que se pueden realizar de manera simultánea y eliminando los atrasos en la toma de decisiones.

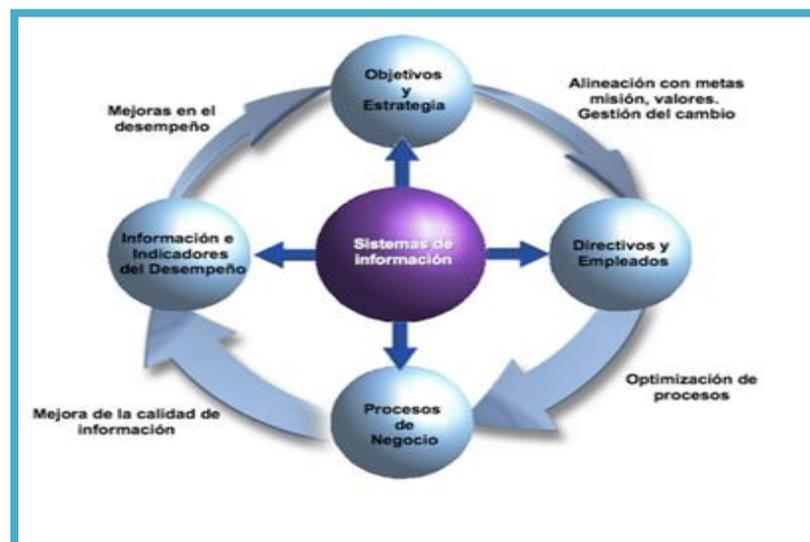
En otras palabras, la información puede hacer posibles procesos de negocio completamente nuevos, incluso puede cambiar la forma de realizar los negocios e impulsar modelos de negocios completamente nuevos.

Durante los últimos años los sistemas de información han avanzado considerablemente formándose a sí como fuentes estructurales y

lógicas para el desarrollo de cualquier organización y en un eje central de avance empresarial, se considera como un nivel de competencia que las organizaciones accedan a los avances tecnológicos de la información ya sea en recurso humano o material para poder ser competitiva en un mercado que cada día ofrece mayor competitividad con eficiencia, eficacia y optimización de procesos

Los sistemas de información se han convertido en un recurso más para las organizaciones debido a los cambios estructurales en la gestión administrativa esto se da por que las tecnologías han tomado una mayor importancia por su agilidad al optimizar información y su desarrollo informático no para es un constante avance tecnológico que puede convertirse en soluciones a problemas organizacionales ya que no solo avanzan los sistemas también debe haber un avance estructural del ente organizacional en recursos humanos e infraestructura. Dentro del impacto que tiene los de los sistemas de información dentro del ente organizacional se encarga de forjar nuevas expectativas de competencia mercantil entre las diversas organizaciones.

GRÁFICO N° 09
IMPACTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Fuente: Los Sistemas de información en las organizaciones en:

<http://cgutierrezc44.blogspot.com/2011/11/impacto-de-los-si-en-las-empresas.html>

2.3.6. IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ³⁸

El llevar a cabo la administración de una pequeña empresa desde sus inicios, es una tarea sumamente agotadora e importante para su buen funcionamiento y desarrollo. Una de las herramientas con mayor potencial para lograr obtener fuertes bases en las empresas es el uso adecuado de la información. Es por esto que el uso de sistemas de información aporta un apoyo significativo para todas aquellas empresas que buscan un futuro exitoso.

La información es un recurso vital para toda organización, y el buen manejo de ésta puede significar la diferencia entre el éxito o el fracaso para todos los proyectos que se emprendan dentro de una institución que busca el crecimiento.

El manejo de la información es fundamental para cualquier empresa, con ello puede lograrse un alto nivel competitivo dentro del mercado y obtener mayores niveles de capacidad de desarrollo. La información permite identificar cuáles son las fortalezas con las que se cuenta y cuáles son las debilidades y sectores vulnerables como organización. El tenerlas claras implica tener la habilidad de planear acciones que nos permitan fortalecernos, realizar una planeación alcanzable y factible, identificar áreas que requieren mayor atención, así como poder controlar las actividades de la organización.

El objetivo básico de la información es apoyar a la toma de decisiones dentro de la organización. Se busca tener más bases sustentables para poder decidir qué es lo que se va a hacer y qué rumbo tomar para lograr los objetivos que se planearon.

En una pequeña empresa se le debe de poner una atención sumamente especial a la información que se genera cada día, ya que la adecuada interpretación de ésta pondrá los cimientos necesarios para consolidarse como una empresa de éxito en el mercado y se obtendrá una mayor oportunidad de crecimiento y expansión.

³⁸ Daniel Cohen Karen, Sistema de Información para negocios en:
<http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/imposiste.htm>

2.3.7. ELEMENTOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN³⁹

- **Entrada de la Información**

Es el proceso mediante el cual el Sistema de Información toma los datos que requiere para procesar la misma. Las entradas pueden ser manuales o automáticas. Las manuales son aquellas que se proporcionan en forma directa por el usuario, mientras que las automáticas son datos o información que provienen o son tomados de otros sistemas o módulos. Esto último se denomina interfaces automáticas. Las unidades típicas de entrada de datos a las computadoras son las terminales, las cintas magnéticas, las unidades de diskette, los códigos de barras, los escáner, la voz, los monitores sensibles al tacto, el teclado y el mouse, entre otras.

- **Procesamiento de información**

Es la capacidad del Sistema de Información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados. Esta característica de los sistemas permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que un tomador de decisiones genere una proyección financiera a partir de los datos que contiene un estado de resultados o un balance general de un año base.

- **Almacenamiento de información**

El almacenamiento es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sección o proceso anterior. Esta información suele ser almacenada en estructuras de información denominadas

³⁹ Ángel Gutiérrez González, Introducción a las ciencias en la informática, en: http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/DAEPG/Academias_TI/CI/PolilibroCI/Contenido_4_1.html

archivos. La unidad típica de almacenamiento son los discos magnéticos o discos duros, los discos flexibles o disquete y los discos compactos CD-ROM.

- **Salida de información**

La salida es la capacidad de un Sistema de Información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son las impresoras, terminales, diskettes, cintas magnéticas, la voz, los graficadores y los plotters, entre otros. Es importante aclarar que la salida de un Sistema de Información puede constituir la entrada a otro sistema o módulo. En este caso, también existe una interface automática de salida.

GRÁFICO Nº 10
ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN



Fuente: Sistemas de Información en:

<http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/Informatica/Tema10.html>

2.3.8. CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN⁴⁰

➤ **Sistemas Transaccionales**

A través de éstos suelen lograrse ahorros significativos de mano de obra, debido a que automatizan tareas operativas de la organización.

Con frecuencia son el primer tipo de Sistemas de Información que se implanta en las organizaciones. Se empieza apoyando las tareas a nivel operativo de la organización para continuar con los mandos intermedios y posteriormente con la alta administración a medida que evolucionan.

Son intensivos en entrada y salida de información; sus cálculos y procesos suelen ser simples y poco sofisticados.

Tienen la propiedad de ser recolectores de información, es decir, a través de estos sistemas se cargan las grandes bases de información para su explotación posterior.

Son fáciles de justificar ante la dirección general, ya que sus beneficios son visibles y palpables.

➤ **Sistemas de Apoyo de las Decisiones**

Suelen introducirse después de haber implantado los Sistemas Transaccionales más relevantes de la empresa, ya que estos últimos constituyen su plataforma de información.

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

⁴⁰Universidad del Cauca en : "Tipos de sistemas de información", en
: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tiposdesi.htm>

Suelen ser intensivos en cálculos y escasos en entradas y salidas de información. Un modelo de planeación financiera requiere poca información de entrada, genera poca información como resultado, pero puede realizar muchos cálculos durante su proceso.

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

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

Apoyan la toma de decisiones que, por su misma naturaleza son repetitivos y de decisiones no estructuradas que no suelen repetirse. Por ejemplo, un Sistema de Compra de Materiales que indique cuándo debe hacerse un pedido al proveedor o un Sistema de Simulación de Negocios que apoye la decisión de introducir un nuevo producto al mercado. Estos sistemas pueden ser desarrollados directamente por el usuario final sin la participación operativa de los analistas y programadores del área de informática. Este tipo de sistemas puede incluir la programación de la producción, compra de materiales, flujo de fondos, proyecciones financieras, modelos de simulación de negocios, modelos de inventarios, entre otras.

➤ **Sistemas Estratégicos**

Su función primordial no es apoyar la automatización de procesos operativos ni proporcionar información para apoyar la toma de decisiones.

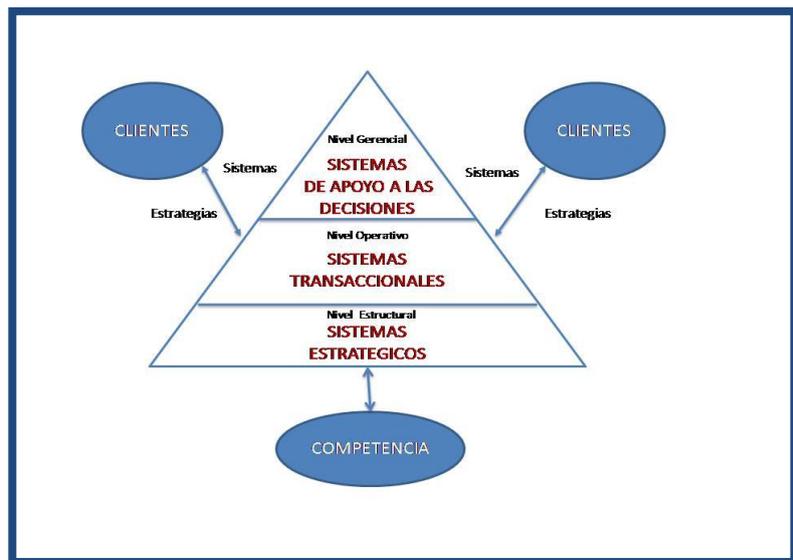
Suelen desarrollarse en casa, es decir dentro de la organización por lo tanto no pueden adaptarse fácilmente a paquetes disponibles en el mercado,

Típicamente su forma de desarrollo es a base de incrementos y a través de su evolución dentro de la organización. Se inicia con un proceso o función en particular y a partir de ahí se van agregando nuevas funciones o procesos.

Su función es lograr ventajas que los competidores no posean, tales como ventajas en costos y servicios diferenciados con clientes y proveedores. En este contexto los Sistema Estratégicos son creadores de barreras de entrada al negocio. El uso de cajeros automáticos en los bancos es un Sistema Estratégico, ya que brinda ventaja sobre un banco que no posee tal servicio. Si un banco nuevo decide abrir sus puertas al público, tendrá que dar este servicio para tener un nivel similar al de sus competidores.

Apoyan el proceso de innovación de productos y proceso dentro de la empresa debido a que buscan ventajas respecto a los competidores y una forma de hacerlo en innovando o creando productos y procesos.

GRÁFICO N° 11 **CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**



Fuente: Sistemas de Información en:

<http://johnnjc.blogspot.com/2012/04/sistemas-de-informacion-material-para.html>

CAPÍTULO III

APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA

3.1 GENERALIDADES

La herramienta que se utiliza para el desarrollo en esta investigación ha sido **JCL Hotel**, es una aplicación que permite automatizar el proceso de recepción al cliente (registro de los clientes, facturación, cobros, reportes etc.) logrando que el hotel fluya de manera eficiente y sin errores.

El sistema nos permitirá almacenar la información de manera confiable, también tener acceso a la información de forma rápida para la toma de decisiones en lo cual mejorará la gestión en el proceso teniendo un mejor control de los huéspedes en lo cual incluye el registro del huésped de manera ordenada así como mayor integridad y seguridad para estos registros, los cobros se realizaran de forma más correcta donde se podrá ver la actualización de los cobros de cada habitación y de la tienda, nos permitirá emitir la facturación del servicio y reportes de manera rápida todas estas ventajas llevan un mejor servicio al cliente.

3.2 ESTUDIO DE LA FACTIBILIDAD

Para demostrar que la solución propuesta es factible se apoya en los tres criterios de evaluación del proyecto.

3.2.1. FACTIBILIDAD TÉCNICA

La Factibilidad Técnica consistió en realizar una evaluación de la tecnología existente en la empresa, este estudio estuvo destinado a recolectar información sobre los componentes técnicos que posee la organización y la posibilidad de hacer uso de los mismos en el desarrollo del Sistema de Información propuesto y de ser necesario, los requerimientos tecnológicos que deben ser adquiridos para el desarrollo del sistema.

De acuerdo a la delimitación del alcance del sistema en él se evaluó bajo dos enfoques: **Hardware, Software**.

A continuación, se describe la tecnología de hardware y software requerido,

Tabla N° 4
CUADRO TÉCNICO DE HARDWARE/SOFTWARE REQUERIDO

Hardware	
Descripción del Equipo	Cantidad Requerida
Procesador: core 2duo 2.33 GHz o superior	1
Ram: 2 GB o superior	1
Disco Duro : 2 GB de espacio libre	1
Impresora: HP PRO P110	1
Software	
Descripción del Equipo	Cantidad Requerida
Sistema Operativo: Windows XP professional, Windows 7	1
Java Framework 1.6 o superior	1
Licencia del software	1
Mysql server	1

Tomando en cuenta los requerimientos mínimos de hardware la empresa no requirió realizar una inversión inicial para la adquisición de nuevos equipos, ya que los mismos satisfacen los requerimientos establecidos.

En la parte del software solo dispone de algunos requerimientos que se emplearon para la aplicación lo cual justificó la inversión para la adquisición de algunas aplicaciones disponibles en el mercado.

3.2.2. FACTIBILIDAD OPERATIVA

- Se contó con la participación de los usuarios brindando la información necesaria para la investigación.
- Los usuarios están muy interesados en la automatización de sus procesos ya que le generará un mejor control de sus procesos.
- El acceso de la información será de manera más rápida trayendo beneficio tanto a los clientes como a la empresa.
- El nivel de cultura de los empleados en informática es intermedio por lo tanto facilitará la aplicación del proyecto.
- Los trabajadores que laboran en la empresa podrán familiarizarse con la herramienta a cabo de una capacitación.

3.2.3. FACTIBILIDAD ECONÓMICA

Para comprobar la factibilidad se realizó un estudio en el cual se determinaron los recursos necesarios para desarrollar y mantener en operación la herramienta, haciendo una evaluación donde se puso de manifiesto el equilibrio existente entre los costos del sistema y los beneficios que se derivaron de éste, tomando en consideración todas aquellas variables involucradas.

A. GASTOS PREOPERATIVOS:

Los costos pre-operativos en los que se ha incurrido se muestran en los siguientes gráficos. Luego se presenta el correspondiente resumen de los costos preoperativos

TABLA N° 5
COSTOS EN HARDWARE

DESCRIPCIÓN	MONTO
Costo de hardware para la implantación	850.00
Costo de Hardware para impresora Multifuncional	250.00
Total del Hardware	1100.00

**TABLA Nº 6
COSTOS EN SOFTWARE**

DESCRIPCIÓN	MONTO
Sistema JCL HOTEL	389.85
Java Framework 1.6 o superior	0.00
Mysql server	0.00
Total del Software (Soles)	389.85

**TABLA Nº 7
COSTO EN PERSONAL**

DESCRIPCIÓN	MONTO
Jefe del Proyecto	500.00
Capacitación del Personal	300.00
Total del Software (Soles)	800.00

**TABLA Nº 8
TABLA RESUMEN DE COSTOS PRE-OPERATIVOS**

RESUMEN DE GASTOS	MONTO
Hardware	1100.00
Software	389.85
Personal	800.00
Total Resumen	2289.85

B. GASTOS OPERATIVOS

Los gastos operativos se muestran a continuación:

**TABLA Nº 09
GASTOS OPERATIVOS**

RESUMEN DE GASTOS	MONTO
Mantenimiento Hardware	60.00
Mantenimiento Software	100.00
Total Resumen	160.00

C. BENEFICIOS

TABLA N° 10
BENEFICIOS DIRECTOS

DESCRIPCION
Reducción de gastos en uso libros de huéspedes
Reducción de tiempo en registrar al huésped
Reducción de errores generados en forma manual
Reducción de personas esperando la atención

TABLA N° 11
BENEFICIOS INDIRECTOS

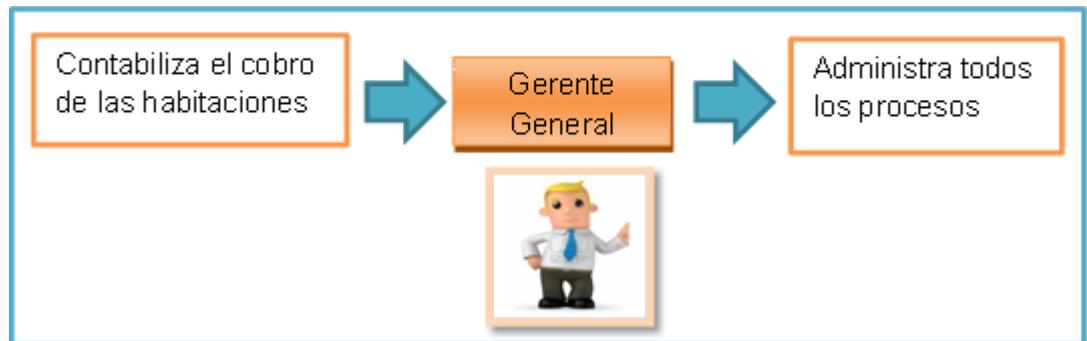
DESCRIPCIÓN
Mejora el nivel del servicio del cliente
Genera información más eficiente y confiable
Mejora la capacidad de búsqueda y actualización de las habitaciones
Agilidad de los procesos
Mejor control en los cobros de las habitaciones

3.3 ANÁLISIS DEL SISTEMA

3.3.1. FUNCIONES GENERALES

- A. GERENTE:** Se encarga de contabilizar las ganancias de todas las habitaciones, también los gastos realizados, en lo cual administra y gestiona todos los procesos que se ejecutan en el hotel.

GRÁFICO N° 12
ENTRADA Y SALIDA DEL GERENTE GENERAL



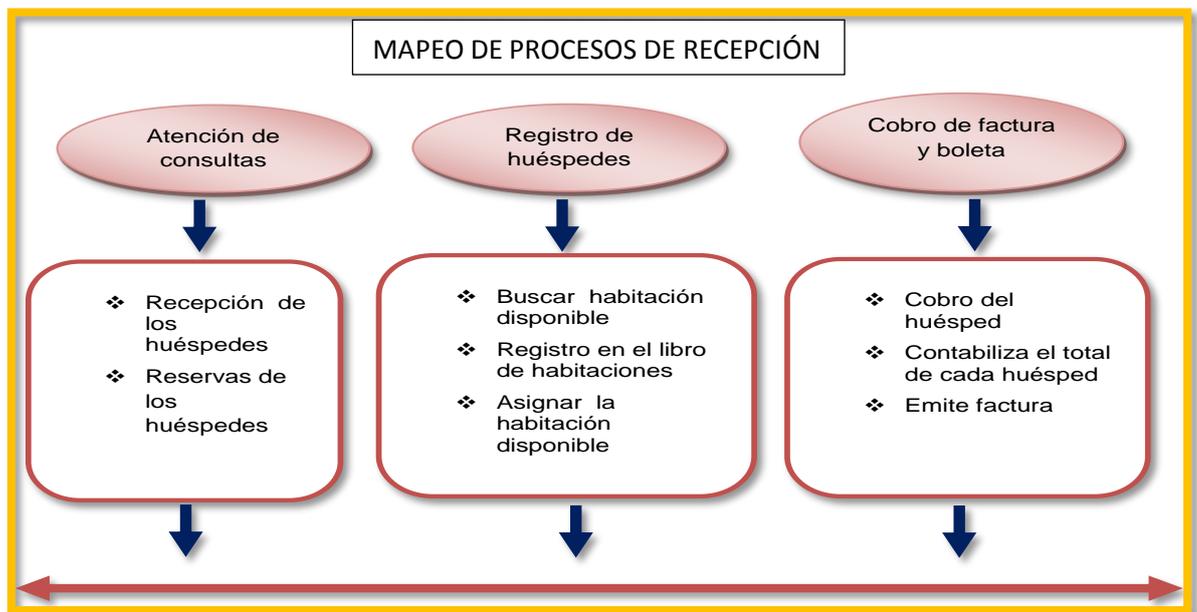
B. RECEPCIONISTA: Se encarga del ingreso del huésped apuntando los datos necesarios en el libro de habitaciones y llevar el control de los cobros de las habitaciones que fueron pagadas y las que deben.

GRÁFICO N° 13
ENTRADA Y SALIDA DEL RECEPCIONISTA



3.3.2. MAPEO DE PROCESOS

GRÁFICO Nº 14
MAPEO DE PROCESOS



3.3.3. MODELO ACTUAL (AS IS)

En el Hotel Villa Cariño en su proceso de gestión de recepción al cliente se ha observado que sus procesos son ineficientes ocasionándole diferentes problemas.

Existe un registro inadecuado porque lo tienen en varios cuadernos, pérdida de tiempo en sus procesos ya que no tienen un control adecuado como en el registro de sus clientes ya que se tiene que apuntar sus datos necesarios.

Inadecuado control de los cobros ya que lo tienen que apuntar en otro cuaderno y muchas veces el empleado ha cometido muchas equivocaciones en calcular el monto que se debe, tiempo en emitir la factura ya que se tiene que buscar el monto que se debe y los gastos de la tienda, como consecuencia no le están brindándole un buen servicio a los clientes, al final del día deben emitir los reportes para

presentárselo al gerente calculando el total de las habitaciones canceladas

GRÁFICO Nº 15
ESQUEMA GRÁFICO AS-IS



3.3.4. DIAGRAMA DE ENTRADA Y SALIDA DE LOS PROCESOS

A continuación, se detallan las entradas y salidas de los procesos identificados en el hotel

GRÁFICO Nº 16
DIAGRAMA DE ENTRADA Y SALIDA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE



3.3.5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

GRÁFICO Nº 17
DIAGRAMA DE RECEPCIÓN



En el Gráfico Nº 17 se observa las entradas y salidas de los procesos, en este proceso se encarga de recepcionar al cliente anotando los datos del cliente y de la habitación que va a disponer para un mejor control administrativo.

GRÁFICO Nº 18
DIAGRAMA DE RECEPCIÓN CON RESERVA



En el Gráfico N° 18 se observa las entradas y salidas de los procesos, en este proceso se encarga de recepcionar al cliente en el caso de que un cliente desea separar una habitación para eso se le separa una reserva informándole la disponibilidad de la habitación y registrando los datos necesarios.

GRÁFICO N° 19
DIAGRAMA DE VENTA DEL PRODUCTO



En el Gráfico N° 19 se observa las entradas y salidas de los procesos, en este proceso se encarga de registrar las ventas de la tienda que los clientes soliciten.

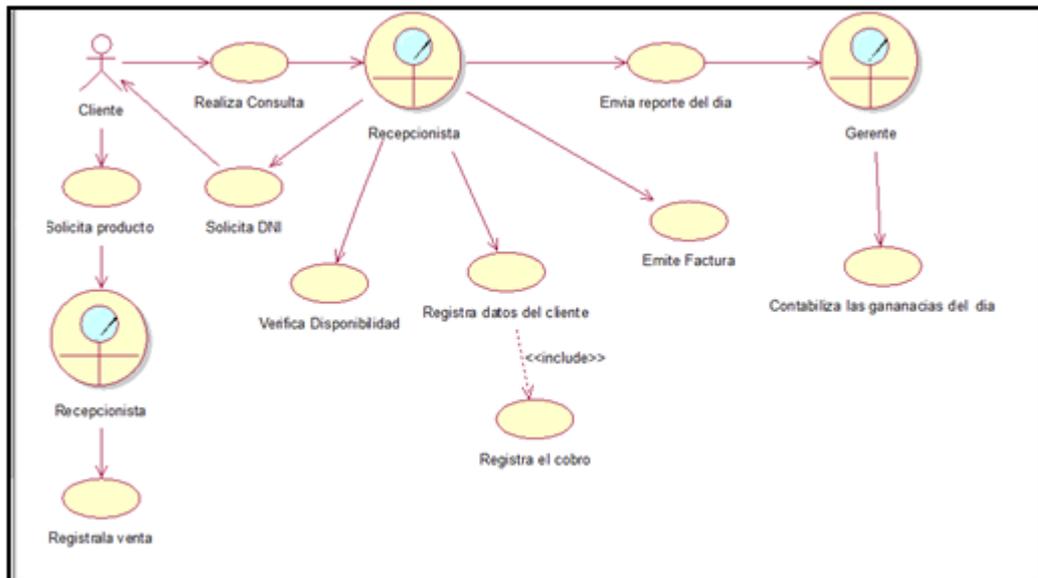
GRÁFICO N° 20
DIAGRAMA DE FACTURA/BOLETA



En el Gráfico N° 20 se observa las entradas y salidas de los procesos, en este proceso se encarga de realizar la factura al cliente a la hora de cancelar, calculando el total del servicio brindado.

3.3.6. DIAGRAMA GENERAL DE CASO DE USO DEL NEGOCIO ACTUAL (AS IS)

GRÁFICO N° 21
DIAGRAMA DEL CASO DE USO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE



3.3.7. CASOS DE USO REALIZAR REQUERIMIENTOS

GRÁFICO N° 22
CASO DE USO DE VERIFICAR DISPONIBILIDAD

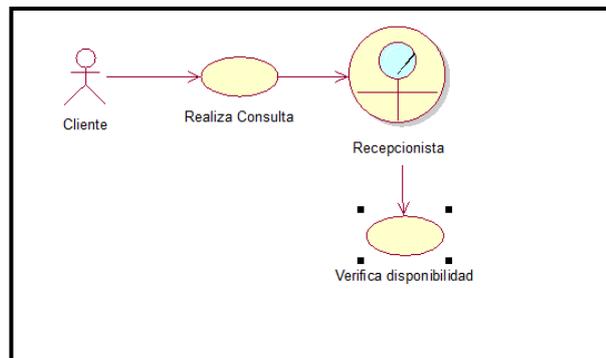


TABLA Nº 12

DETALLE DEL CASO DE USO “VERIFICAR DISPONIBILIDAD”

Caso de uso	Verificar Disponibilidad
Actores	Huésped, recepcionista
Tipo	Básico
Propósito	Realiza la búsqueda de las habitaciones disponibles
Resumen	Busca en el libro de habitaciones las habitaciones disponibles
Flujo Principal	1) Se busca en el libro de habitaciones la habitación requerida del huésped

GRÁFICO Nº 23

El flujo de eventos del Caso de uso de verificar disponibilidad

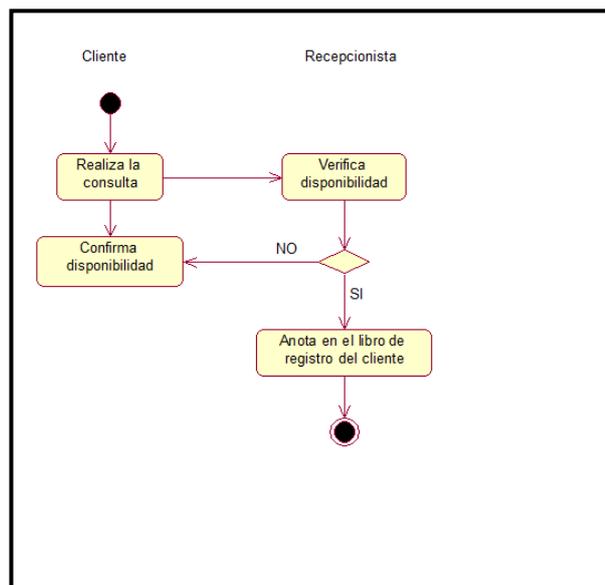


GRÁFICO Nº 24
CASO DE USO DE REGISTRAR AL CLIENTE

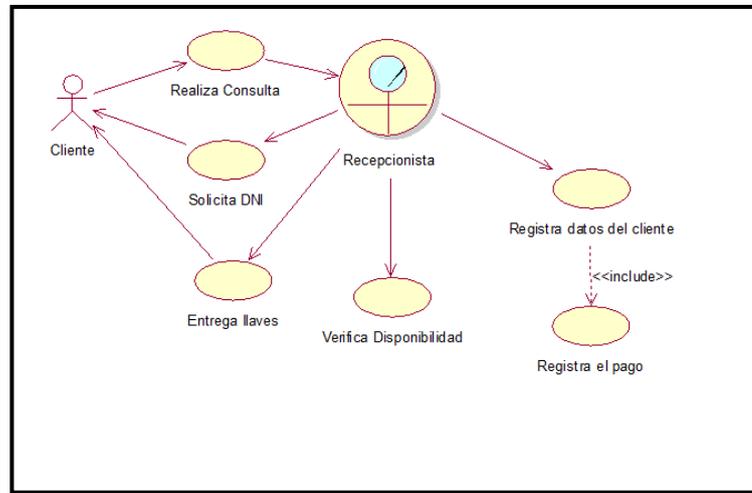


TABLA Nº 13

DETALLE DEL CASO DE USO “REGISTRAR AL CLIENTE”

Caso de uso	Recepcionar al Huésped
Actores	Huésped, recepcionista
Tipo	Básico
Propósito	Tiene como objetivo registrar al huésped
Resumen	Se recepcionarán los datos requeridos de los huéspedes
Precondiciones	Debe estar disponible la habitación requerida
Flujo Principal	2) Se registran los datos correspondientes del huésped 3) Se registra la fecha de ingreso y salida. 4) Se registran los datos de las habitaciones: el número de habitación, número de personas, etc. 5) Se registra el pago y se anotan las observaciones

GRÁFICO Nº 25

El flujo de eventos del Caso de uso de registrar al cliente

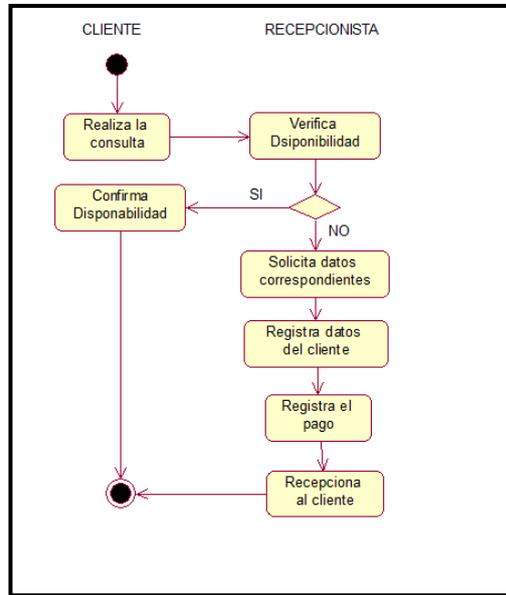


GRÁFICO Nº 26

CASO DE USO DE REGISTRAR LA VENTA DEL PRODUCTO

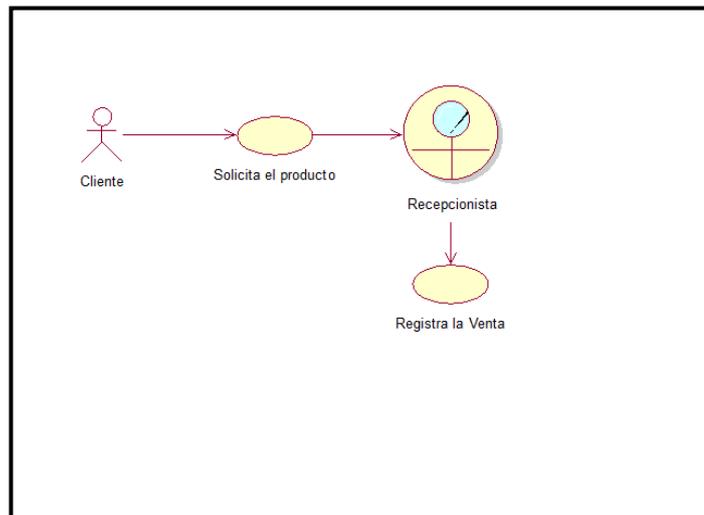


TABLA N° 14

DETALLE DEL CASO DE USO “REGISTRAR LA VENTA DEL PRODUCTO”

Caso de uso	Recepcionar la venta del producto
Actores	Huésped, recepcionista
Tipo	Básico
Propósito	Tiene como objetivo registrar la venta del producto
Resumen	Se recepcionarán las ventas consumidas de los huéspedes
Precondiciones	Debe estar registrado en el hotel
Flujo Principal	6) Se registrar el número de habitación 7) Se registra la venta del producto

GRÁFICO N° 27

El flujo de eventos del Caso de uso de registrar la venta del producto

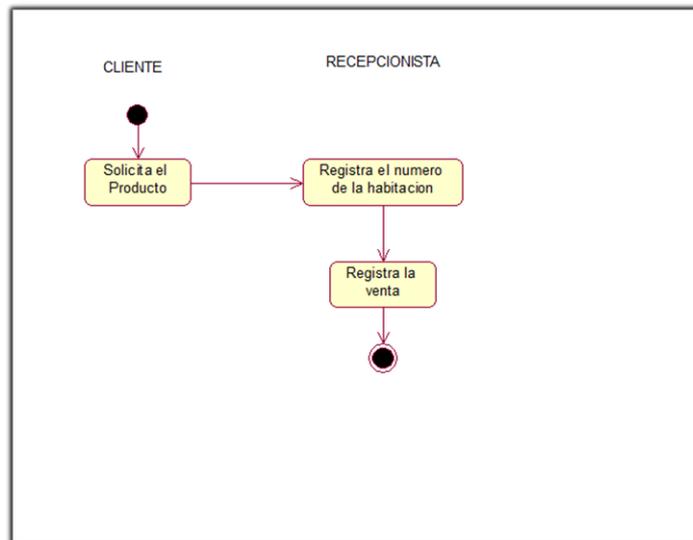


GRÁFICO N° 28
CASO DE USO DE GENERAR FACTURA DEL CLIENTE

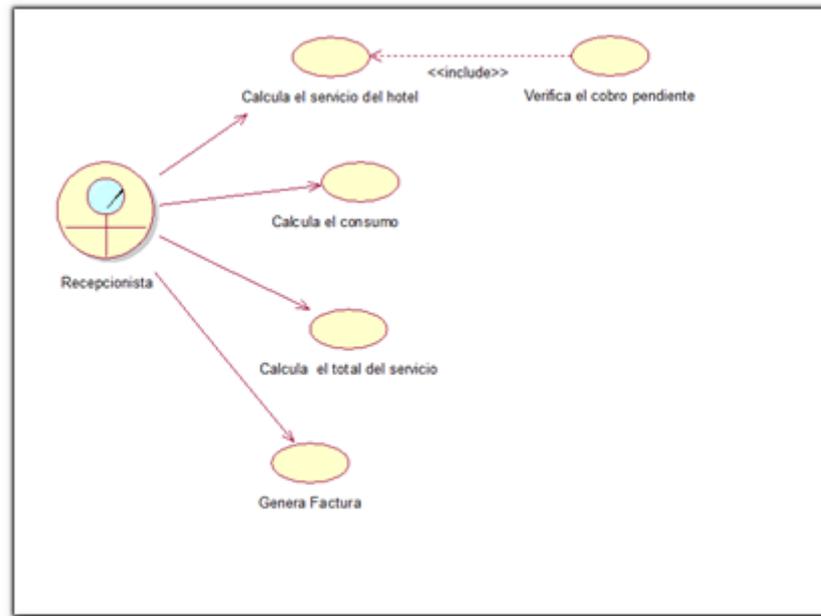


TABLA N° 15
DETALLE DEL CASO DE USO “GENERAR FACTURA DEL CLIENTE”

Caso de uso	Generar Factura/Boleta
Actores	Huésped, recepcionista
Tipo	Básico
Propósito	Factura el servicio del huésped
Resumen	Se ingresa los datos del cliente, los datos de la habitación, los gastos de la tienda y al final genera factura
Precondiciones	Debe estar propagado la salida de la habitación
Flujo Principal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Busca si debe la habitación y tienda 2) Calcula el total del servicio 2) Se registra la razón social y N° de ruc 3) Se registra la dirección 4) Se registra los gastos de la habitación 5) Se registra los gastos de la tienda

Gráfico N° 29
EL FLUJO DE EVENTOS DEL CASO DE USO DE GENERAR FACTURA

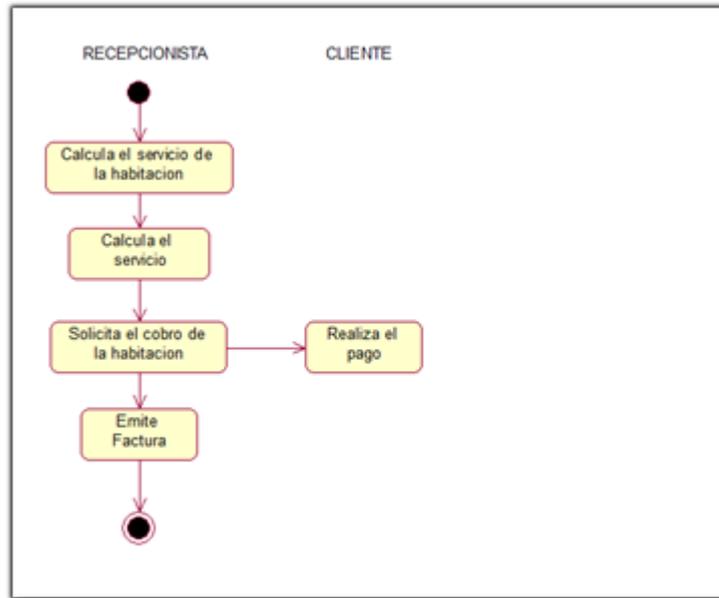


GRÁFICO N° 30
CASO DE USO DE GENERAR REPORTE DE LAS HABITACIONES

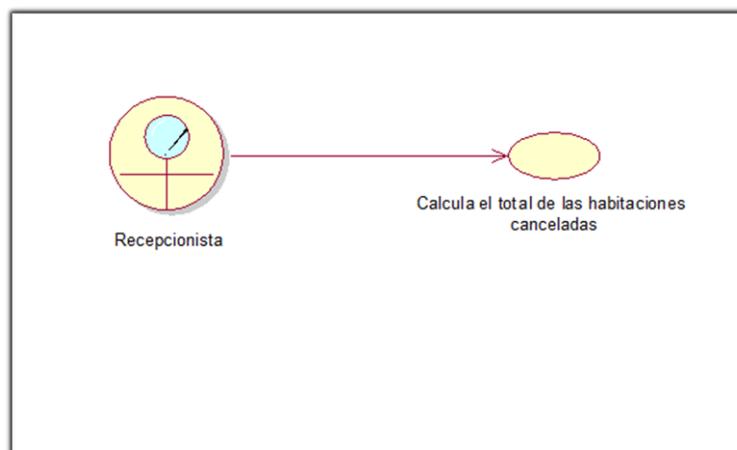
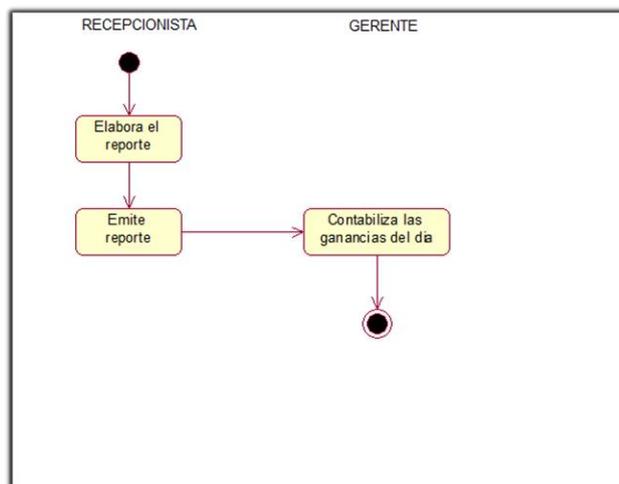


TABLA N° 16
DETALLE DEL CASO DE USO “GENERAR REPORTE DE LAS HABITACIONES”

Caso de uso	Generar Reporte
Actores	Recepcionista, Gerente
Tipo	Básico
Propósito	Generar reportes de las habitaciones
Resumen	Se emite los reportes del día de las habitaciones
Precondiciones	Después del día se genera reporte
Flujo Principal	1) Se calcula el total de las habitaciones canceladas

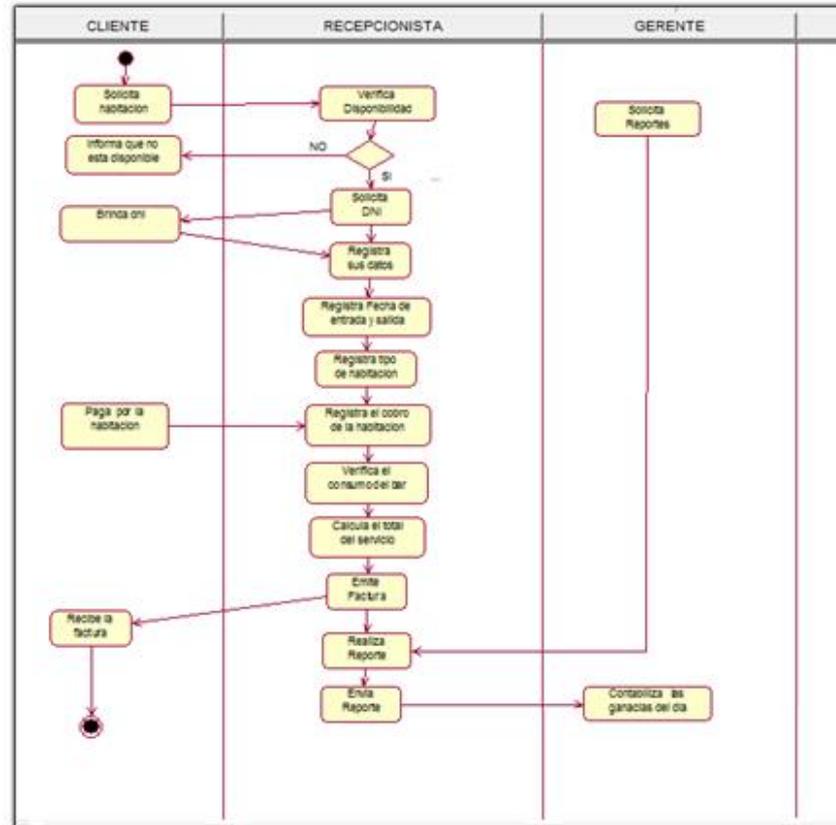
Gráfico N° 31
EL FLUJO DE EVENTOS DEL CASO DE USO DE GENERAR REPORTE DE LAS HABITACIONES



3.3.8. Diagrama de Actividades

Gráfico N° 32

Diagrama de actividades de gestión de recepción al cliente (AS- IS)



3.3.9. MODELO PROPUESTO (TO BE)

La herramienta que se va aplicar en el desarrollo de la tesis es JCL HOTEL se reservarán los datos del cliente y se optimizará los tiempos en los procesos y se obtendrá una mejor reservación.

El recepcionista obtendrá de manera adecuada el registro de sus clientes, un mejor control en los cobros de las habitaciones y de la tienda lo que evitará muchas equivocaciones, podrá realizar la búsqueda de las reservas existentes y también podrán ser modificadas en el caso de realizar otra reserva y se podrá calcular el valor total del servicio realizando facturas más rápidas, por tanto generará reportes que son muy útiles.

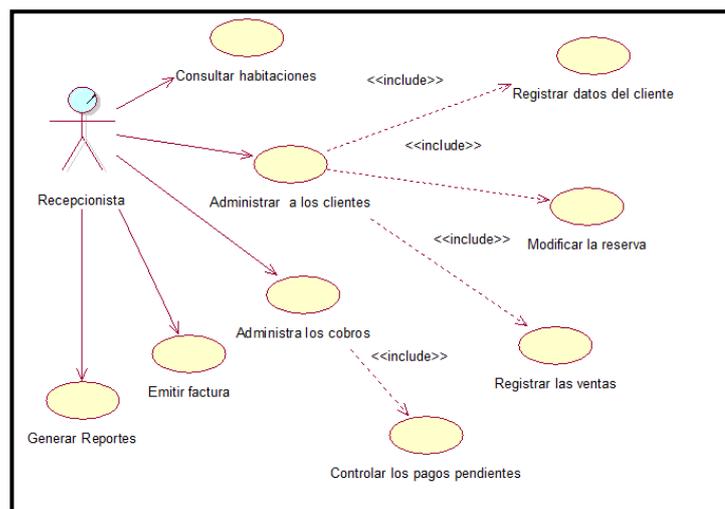
Se mejorará la eficacia y eficiencia de la gestión de recepción de los clientes y mejorará la calidad la atención que se le brinda

Gráfico N° 33
ESQUEMA GRÁFICO (TO-BE)



3.3.10. DIAGRAMAS DE CASO DE USO DEL NEGOCIO PROPUESTO (TO-BE)

Gráfico N° 34
DIAGRAMA DEL CASO DE USO PROPUESTO DEL PROCESO (TO-BE)



3.3.11. CASOS DE USO REALIZAR REQUERIMIENTOS

GRÁFICO N° 35
CASO DE USO DE VERIFICAR DISPONIBILIDAD

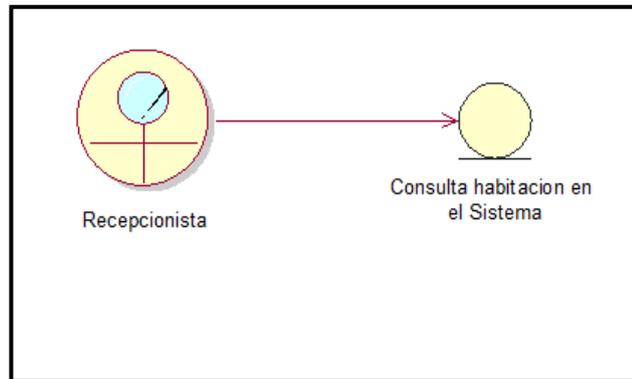


TABLA N° 17
DETALLE DEL CASO DE USO “VERIFICAR DISPONIBILIDAD”

Caso de uso	VERIFICAR DISPONIBILIDAD
Actores	Recepcionista, Sistema
Tipo	Básico
Propósito	Verificar que habitación se encuentra disponible
Resumen	Se verifica las habitaciones disponibles y ocupadas
Flujo Principal	1) Verifica habitación disponible para el cliente

GRÁFICO Nº 36
CASO DE USO DE REGISTRAR AL CLIENTE

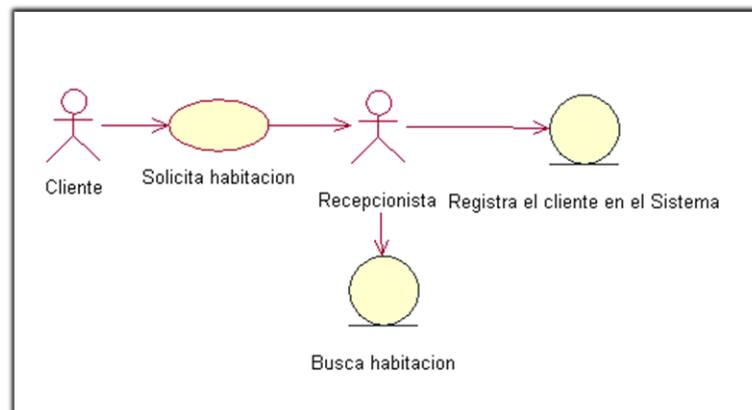


TABLA Nº 18
DETALLE DEL CASO DE USO “REGISTRAR AL CLIENTE”

Caso de uso	Recepcionar al Huésped
Actores	Recepcionista, Sistema
Tipo	Básico
Propósito	Tienes como objetivo registrar al huésped
Resumen	Se recepcionarán los datos requeridos de los huéspedes
Precondiciones	Debe estar disponible la habitación requerida
Flujo Principal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Se busca la disponibilidad de la habitación en el sistema y si es así se selecciona el número de habitación y el tipo de habitación. 2) Se ingresa los datos correspondientes en el sistema o se busca en su base de datos. 3) Se registra número de personas 4) Se registra la fecha de ingreso y salida 5) Se registra el pago en el sistema

GRÁFICO N° 37
CASO DE USO DE REGISTRAR LA VENTA DEL PRODUCTO

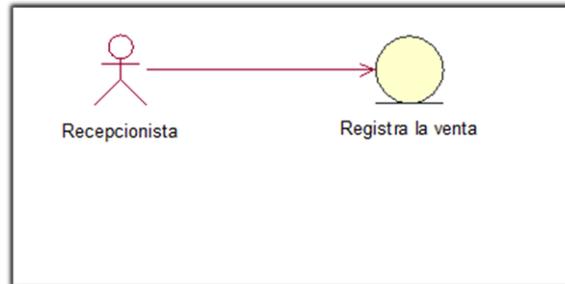


TABLA N° 19
DETALLE DEL CASO DE USO “REGISTRAR LA VENTA DEL PRODUCTO”

Caso de uso	Generar Factura/Boleta
Actores	Recepcionista, Sistema
Tipo	Básico
Propósito	Registrar la venta del producto
Resumen	Se registra las ventas consumidas de los huéspedes
Precondiciones	Debe estar registrado en el hotel
Flujo Principal	1) Se registra la venta del producto

GRÁFICO N° 38
CASO DE USO DE GENERAR FACTURA DEL CLIENTE

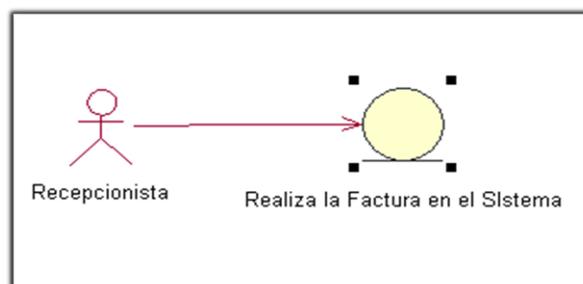


TABLA N° 20
DETALLE DEL CASO DE USO “GENERAR FACTURA DEL CLIENTE”

Caso de uso	Generar Factura/Boleta
Actores	Recepcionista, Sistema
Tipo	Básico
Propósito	Factura el servicio del huésped
Resumen	Se ingresa los datos del cliente y los datos de la habitación, los gastos de la tienda y al final genera factura
Precondiciones	Debe estar propagado la salida de la habitación
Flujo Principal	1) La Factura se genera automáticamente

GRÁFICO N° 39
CASO DE USO DE GENERAR REPORTE DE LAS HABITACIONES

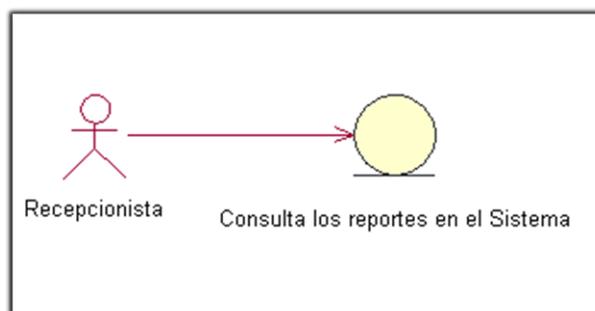


TABLA N° 21
DETALLE DEL CASO DE USO “GENERAR REPORTE DE LAS HABITACIONES”

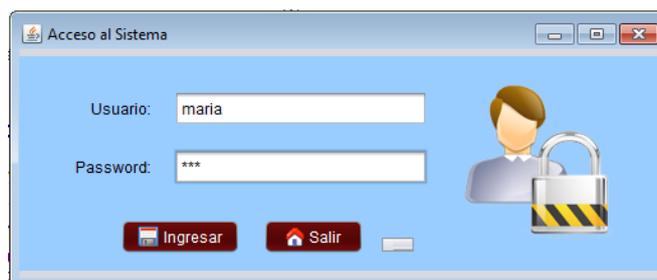
Caso de uso	Generar Reporte
Actores	Recepcionista, Sistema
Tipo	Básico
Propósito	Generar reportes de las habitaciones
Resumen	Se Emite los reportes del día de las habitaciones
Precondiciones	Después del día se genera reporte
Flujo Principal	1) Se muestra el informe de los reportes que pueden ser por clientes, resumen del día.

3.4 DISEÑO DE LA HERRAMIENTA

3.4.1. INICIO DE SESIÓN:

En esta ventana el usuario inicia sesión con su respectivo nombre de usuario y contraseña para el ingreso al sistema.

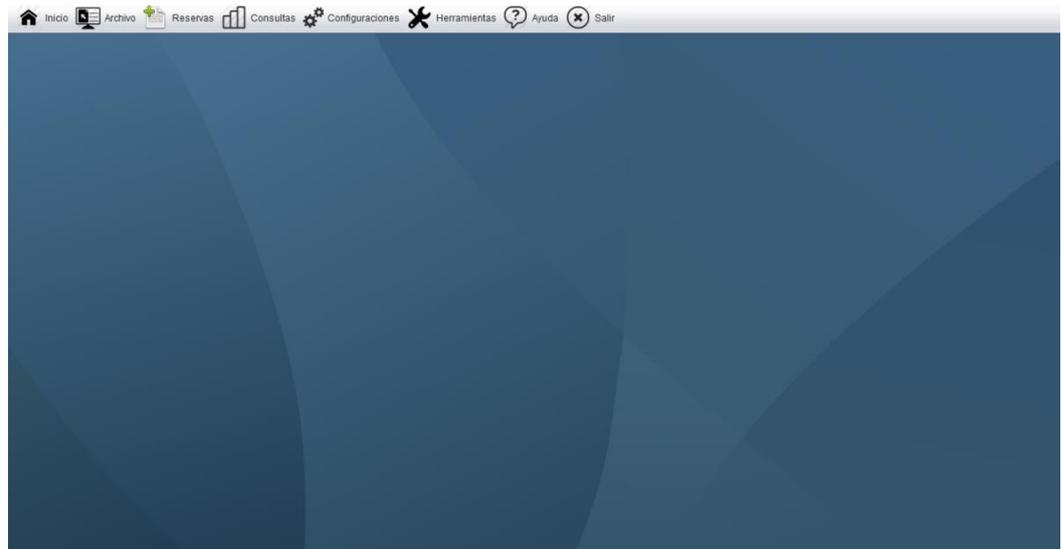
GRÁFICO N° 40
INICIO DE SESIÓN



3.4.2. MENU PRINCIPAL:

En esta interfaz en donde se muestra los menús y accesos respectivos a las diferentes ventanas, además se registren el acceso de las mismas dependiendo del tipo de usuario.

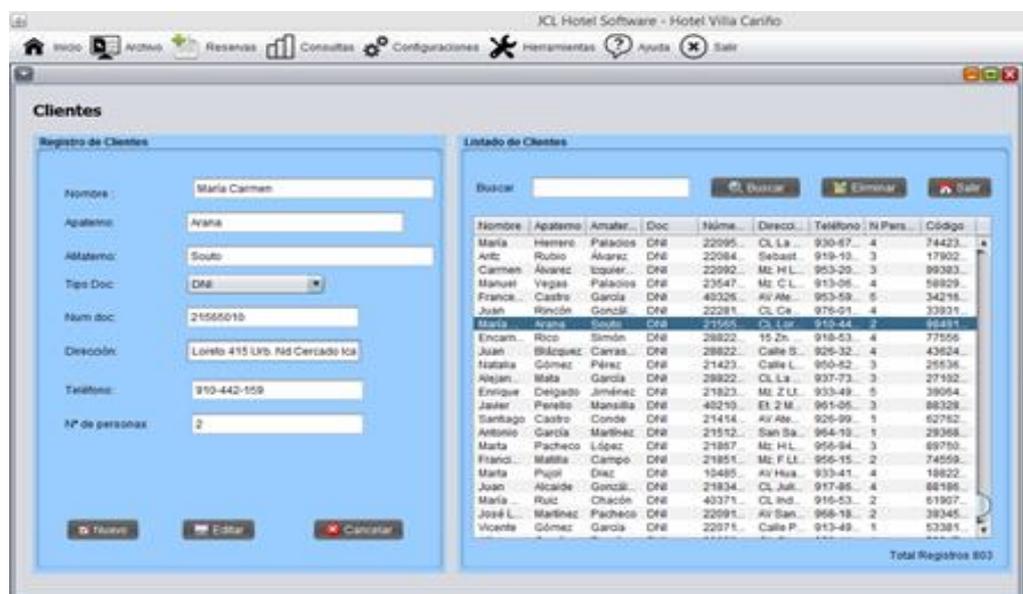
GRÁFICO N° 41
MENU PRINCIPAL



3.4.3. REGISTRAR AL CLIENTE

En esta interfaz el recepcionista puede registrar los datos del cliente

GRÁFICO N° 42
REGISTRAR AL CLIENTE



3.4.4. REGISTRAR HABITACIÓN

En esta interfaz el recepcionista puede registrar la habitación y las fechas solicitadas del cliente.

GRÁFICO Nº 43
REGISTRAR HABITACION

3.4.5. REGISTRA CONSUMO DEL PRODUCTO

En esta interfaz el recepcionista registra el consumo del producto

GRÁFICO Nº 44
REGISTRAR CONSUMO DEL PRODUCTO

3.4.6. REGISTRA EL PAGO DE HABITACIÓN

En esta interfaz el recepcionista registra el pago total o solo una parte del pago de habitación.

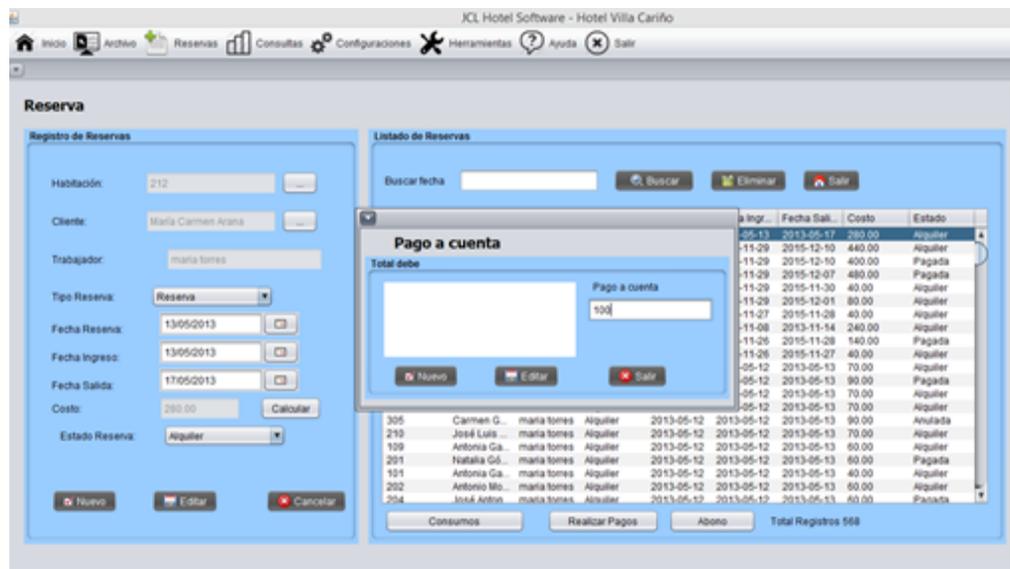
**GRÁFICO Nº 45
REGISTRAR PAGO HABITACIÓN**



3.4.7. REGISTRA EL COBRO

En esta interfaz se verifica el pago pendiente y se factura el servicio total.

**GRÁFICO Nº 46
REGISTRAR COBRO**



3.4.8. REPORTE DE LAS GANANCIAS

En esta interfaz se puede observar los reportes de las ganancias por fecha

GRÁFICO Nº 47
REPORTE DE LAS GANANCIAS POR FECHA

Reporte Ganancias por Fecha

De: 01/05/2013 Hasta: 31/05/2013 Generar Salir

ID	tipo	Ncomprobante	Total Pago	Fecha_emisi...	Fecha_pago	Numero	Tipo_habitaci...	Fecha_Ingreso
12485	Boleta	170	80.00	2013-05-13	2013-05-13	101	Simple	2013-04-26
12608	Boleta	287	80.00	2013-05-02	2013-05-02	101	Simple	2013-04-30
12622	Boleta	301	54.00	2013-05-02	2013-05-02	101	Simple	2013-05-01
12633	Boleta	311	40.00	2013-05-03	2013-05-03	101	Simple	2013-05-02
12674	Boleta	352	40.00	2013-05-04	2013-05-04	101	Simple	2013-05-03
12700	Boleta	377	90.00	2013-05-05	2013-05-05	101	Simple	2013-05-04
12731	Boleta	408	40.00	2013-05-06	2013-05-06	101	Simple	2013-05-05
12748	Boleta	425	125.00	2013-05-09	2013-05-09	101	Simple	2013-05-06
12770	Boleta	447	46.00	2013-05-08	2013-05-08	101	Simple	2013-05-07

Imprimir Total Registros 294 Dinero total: S/23554.5

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. PARA LA VARIABLE INDEPENDIENTE

La variable independiente es la herramienta JCL HOTEL, el cual cuenta con 1 indicador del cual se obtiene el índice de mejora en el proceso de gestión de recepción al cliente en el HOTEL “VILLA CARIÑO” de la ciudad de Ica.

Asignando Variables al indicador:

X_1 = Aplicación de la herramienta JCL HOTEL

A. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO PARA LA PREPRUEBA

Podemos mencionar que en la **AUSENCIA** de la variable independiente, Aplicación de la herramienta JCL HOTEL en el proceso de gestión de recepción al cliente se ha podido apreciar algunos inconvenientes.

A esta ausencia se le denomina **GRUPO DE CONTROL**, porque no se aplica ninguna prueba a este, hasta que luego pase por una serie de pruebas que nos permitan poder obtener resultados fácilmente medibles.

B. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO PARA LA POSPRUEBA

Como se puede observar para la posprueba se tiene la presencia de la variable independiente, Aplicación de la herramienta JCL HOTEL que representa la **PRESENCIA**, es decir cuando este expuesto por una variable interviniente en los procesos de gestión de recepción al cliente. Al grupo que está presente se le denomina **GRUPO EXPERIMENTAL**, porque se aplica la prueba a dicho proceso.

4.1.2. PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE

La variable dependiente en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel "VILLA CARIÑO" de la ciudad de Ica, la cual consta de 5 indicadores, los mismos que permiten obtener resultados que se encuentran representados en cuadros estadísticos tanto para la preprueba como para la posprueba.

Asignando variables a los indicadores

Y_1 = Tiempo de registro de los clientes

Y_2 = Tiempo de emisión de facturas del cliente

Y_3 = Tiempo de emisión de los reportes

Y_4 = Porcentaje de satisfacción del cliente

Y_5 =Eficiencia en el proceso de gestión de recepción al cliente

A. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO PARA LA PREPRUEBA

A.1. Indicador Y_1 : Tiempo de registro de los clientes (Ver anexo 5)

Considerando el tamaño de la muestra que consta de 105 procesos de gestión de recepción al cliente para medir el tiempo en que la recepcionista registra los datos del cliente de forma manual.

Además para garantizar que el tamaño de la muestra sea representativo al trabajo observado, se requiere un tamaño de la muestra en la que se asegure un 95% de probabilidad de éxito y un error del 0.05.

En la Tabla N° 22 se muestran las estadísticas respectivas derivada de la información recolectada.

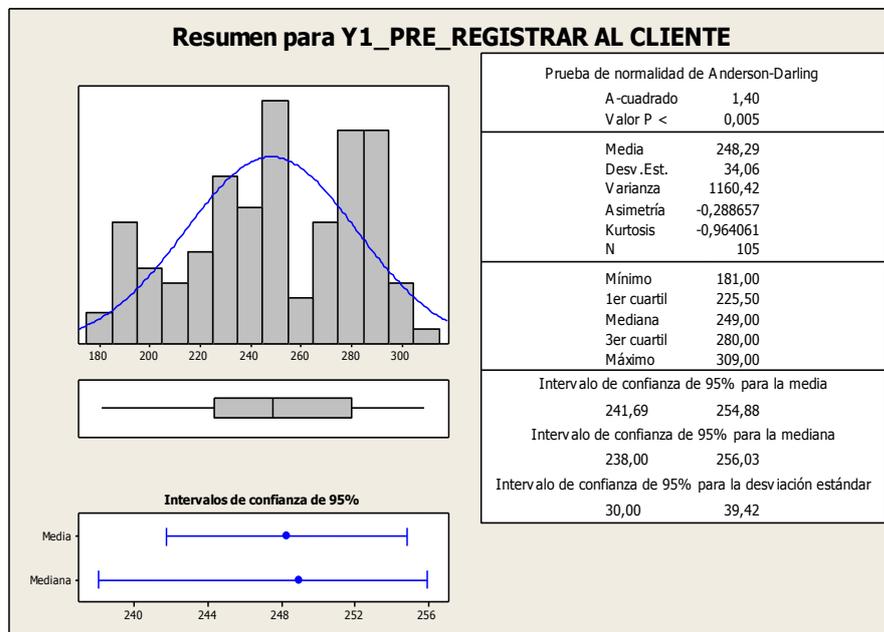
Estadísticas descriptivas: Y1_PRE_REGISTRO DEL CLIENTE

Variable	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Mediana	Máximo	Modo
Y1_PRE	248,29	34,06	1160,42	13,72	181,00	249,00	309,00	238
	N para							
Variable	moda	Asimetría	Kurtosis					
Y1_PRE	4	-0,29	-0,96					

TABLA N° 22 Estadística Descriptiva Y₁ Preprueba

Estadísticos Descriptivos (PREPRUEBA)	Valor de Estadísticos
Media (\bar{X})	248,29
Desviación Estándar (S)	34,06
Varianza (S^2)	1160,42
Coefficiente de Variación (CV)	13,72
Mediana (Md)	249,00
Moda (Mo)	4
Sesgo	-0,29
Kurtosis	-0,96

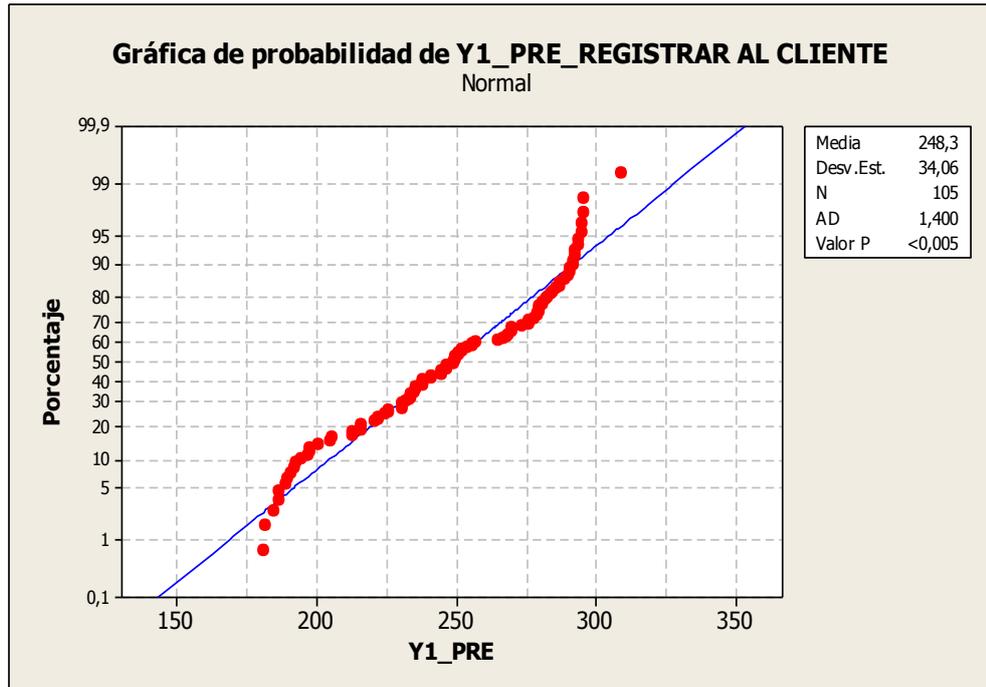
GRÁFICO N° 48 Resumen Para Indicador Y₁ Preprueba



Análisis de Prueba de Normalidad de Anderson – Darling

GRÁFICO N° 49: Probabilidad Estadística.

Tiempo de registro de los clientes



INTERPRETACIÓN:

En el Gráfico N° 49 se observa la prueba de normalidad de Anderson-Darling en la que el $p = 0,005$ es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, esto significa que los datos para este indicador no siguen una distribución normal. Además, un sesgo de -0.29 por lo que representa asimetría negativa ya que el grado de concentración esta hacia la derecha y la cola esta hacia el lado izquierdo y tiene una kurtosis de -0.96 lo que significa que la curva tiene una distribución platicúrtica.

A.2. Indicador Y2: Tiempo de emisión de facturas del cliente (Ver anexo 6)

Considerando el tamaño de la muestra que consta de 105 procesos de gestión de recepción al cliente para medir el tiempo que el recepcionista emite factura al cliente.

Además para garantizar que el tamaño de la muestra sea representativo al trabajo observado, se requiere un tamaño de la muestra en la que se asegure un 95% de probabilidad de éxito y un error del 0.05.

En la Tabla N° 23 se muestran las estadísticas respectivas derivada de la información recolectada.

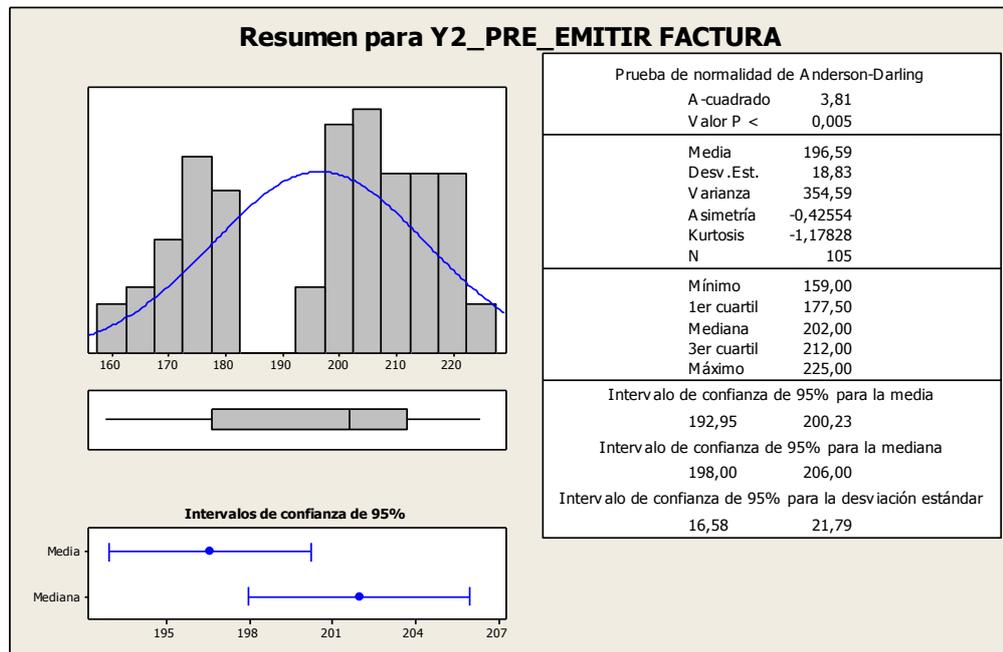
Estadísticas descriptivas: Y2_PRE_EMITIR FACTURA

Variable	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Mediana	Máximo
Modo							
Y2_PRE	196,59	18,83	354,59	9,58	159,00	202,00	225,00
206							
Variable	N para moda	Asimetría	Kurtosis				
Y2_PRE	6	-0,43	-1,18				

Tabla N° 23 Estadística Descriptiva Y2 Preprueba

Estadísticos Descriptivos (PREPRUEBA)	Valor de Estadísticos
<i>Media (X̄)</i>	196,59
<i>Desviación Estándar (S)</i>	18,83
<i>Varianza (S²)</i>	354,59
<i>Coefficiente de Variación (CV)</i>	9,58
<i>Mediana (Md)</i>	202,00
<i>Moda (Mo)</i>	6
<i>Sesgo</i>	-0,43
<i>Kurtosis</i>	-1,18

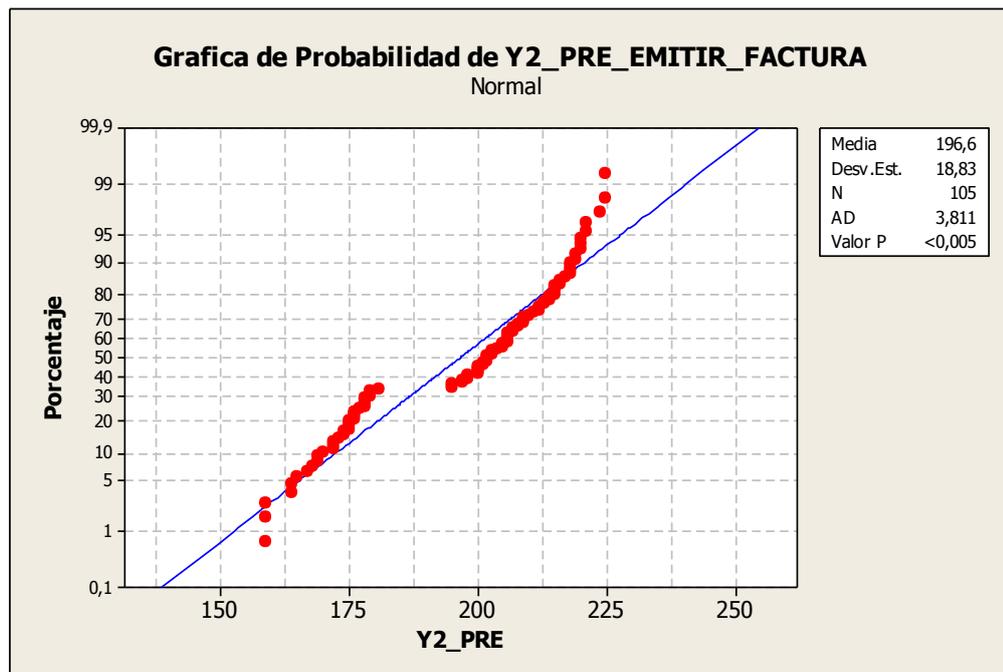
Gráfico N° 50: Resumen Para Indicador Y2 Preprueba



Análisis de Prueba de Normalidad de Anderson – Darling

GRÁFICO N° 51: Probabilidad Estadística.

Tiempo de emisión de facturas del cliente



INTERPRETACIÓN:

En el Gráfico N° 51 se observa la prueba de normalidad de Anderson-Darling en la que el $p = 0.005$ es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, esto significa que los datos para este indicador no siguen una distribución normal. Además tiene un sesgo de -0.43 por lo que presenta asimetría negativa ya que el grado de concentración está hacia la derecha y la cola esta hacia el lado izquierdo y tiene una Kurtosis de -1.18 lo que significa que la curva tiene una distribución platicúrtica.

A.3. Indicador Y₃: Tiempo de emisión de reportes (Ver anexo 7)

Considerando el tamaño de la muestra que consta de 105 procesos de gestión de recepción al cliente para medir el tiempo en que la recepcionista emite los reportes del día.

Además para garantizar que el tamaño de la muestra sea representativo al trabajo observado, se requiere un tamaño de la muestra en la que se asegure un 95% de probabilidad de éxito y un error del 0.05.

En la Tabla N° 24 se muestran las estadísticas respectivas derivada de la información recolectada.

Estadísticas descriptivas: Y3_PRE_EMITIR_REPORTE

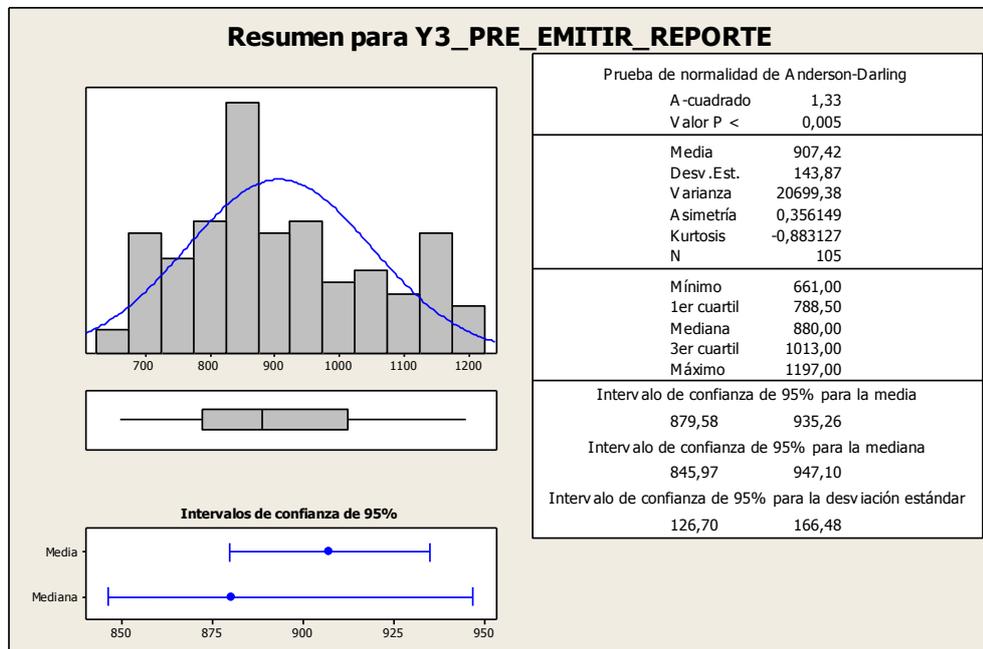
Variable	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Mediana	Máximo
Y3_PRE	907,4	143,9	20699,4	15,86	661,0	880,0	1197,0

Variable	Modo	N para moda	Asimetría	Kurtosis
Y3_PRE	837; 950	3	0,36	-0,88

TABLA N° 24 Estadística Descriptiva Y₃ Preprueba

Estadísticos Descriptivos (PREPRUEBA)	Valor de Estadísticos
Media (\bar{X})	907,4
Desviación Estándar (S)	143,9
Varianza (S^2)	20699,4
Coefficiente de Variación (CV)	15,86
Mediana (Md)	880,0
Moda (Mo)	3
Sesgo	0,36
Kurtosis	-0,88

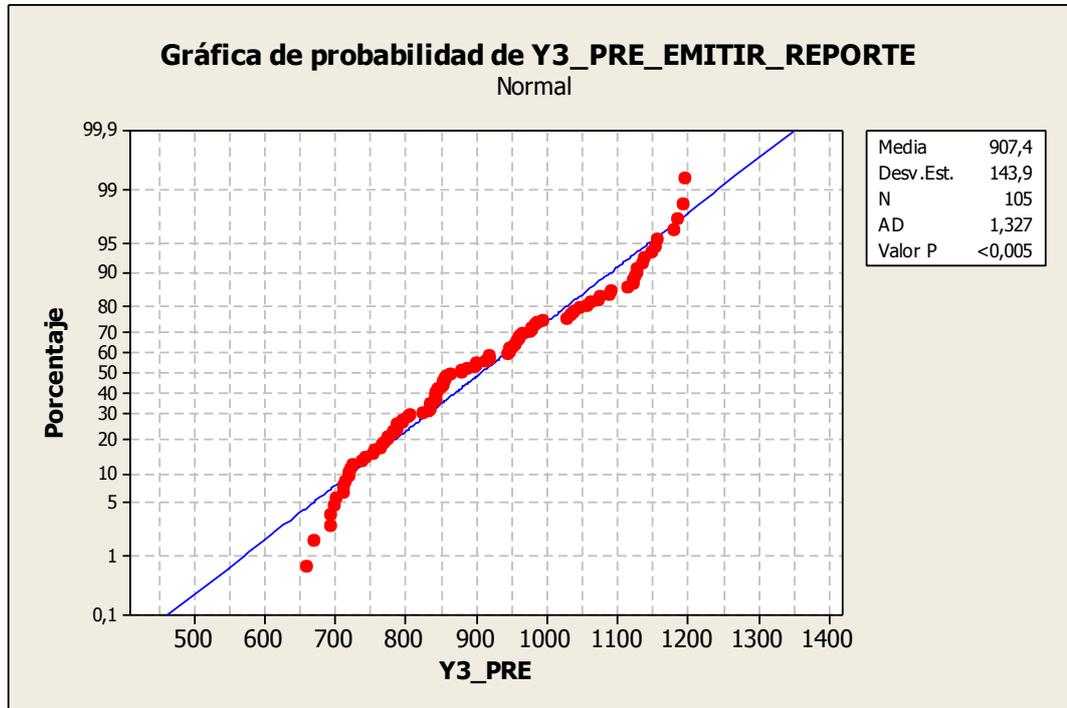
Gráfico N° 52: Resumen Para Indicador Y3 Preprueba



Análisis de Prueba de Normalidad de Anderson – Darling

GRÁFICO N° 53: Probabilidad Estadística.

Tiempo de emisión de reportes



INTERPRETACIÓN:

En el Gráfico N° 53 se observa la prueba de normalidad de Anderson-Darling en la que el $p = 0,005$ es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, esto significa que los datos para este indicador no siguen una distribución normal. Además, un sesgo de 0.36 por lo que representa asimetría positiva ya que el grado de mayor concentración de datos esta hacia el lado izquierdo y la cola esta hacia la derecha y tiene una kurtosis de -0.88 significa que la curva tiene una distribución platicúrtica.

A.4. Indicador Y₄: Porcentaje de satisfacción del cliente (Ver anexo 8)

Tabla N° 25

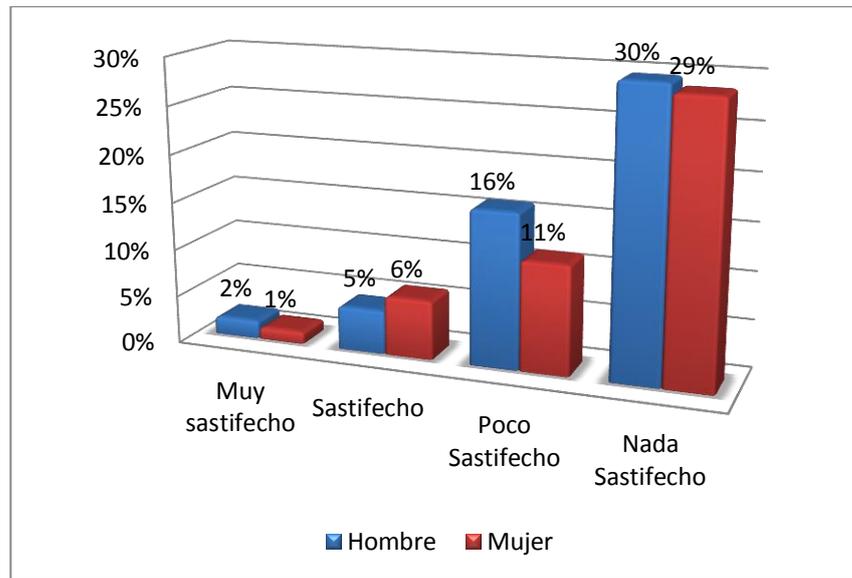
Porcentaje de satisfacción del cliente

Genero	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho
Hombre	2%	5%	16%	30%
Mujer	1%	6%	11%	29%

En la Tabla N° 25 se puede observar los porcentajes recogidos sobre la satisfacción de los clientes en la preprueba a través de encuestas realizadas.

El Gráfico N° 56 nos muestra que el mayor porcentaje de respuestas nos da como resultado muy satisfecho = 3%, en la escala de satisfecho = 11%, en la escala de poco satisfecho = 27%, en la escala de nada satisfecho = 59%

GRÁFICO N° 54
GRÁFICO DE BARRAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



A.5. Indicador Y₅: Eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente (Ver anexo 9)

Considerando el tamaño de la muestra que consta de 105 procesos de gestión de recepción al cliente para medir la eficacia del proceso de gestión de recepción al cliente.

Además para garantizar que el tamaño de la muestra sea representativo al trabajo observado, se requiere un tamaño de la muestra en la que se asegure un 95% de probabilidad de éxito y un error del 0.05.

En la Tabla N° 26 se muestran las estadísticas respectivas derivada de la información recolectada.

Estadísticas descriptivas: Y5_PRE_Eficacia_Proceso

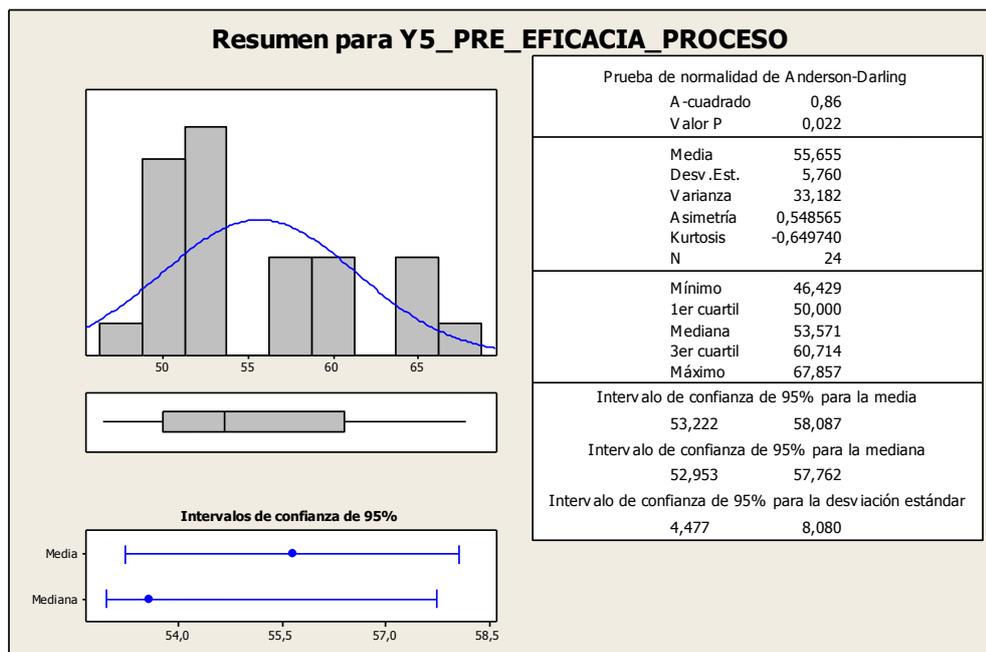
Variable	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Mediana	Máximo
Y5_PRE	55,65	5,76	33,18	10,35	46,43	53,57	67,86

Variable	Modo	N para moda	Asimetría	Kurtosis
Y5_PRE	53,5714	7	0,55	-0,65

TABLA N° 26 Estadística Descriptiva Y₅ Preprueba

Estadísticos Descriptivos (PREPRUEBA)	Valor de Estadísticos
Media (\bar{X})	55,65
Desviación Estándar (s)	5,76
Varianza (s^2)	33,18
Coeficiente de Variación (CV)	10,35
Mediana (Md)	53,57
Moda (Mo)	7
Sesgo	0,55
Kurtosis	-0,65

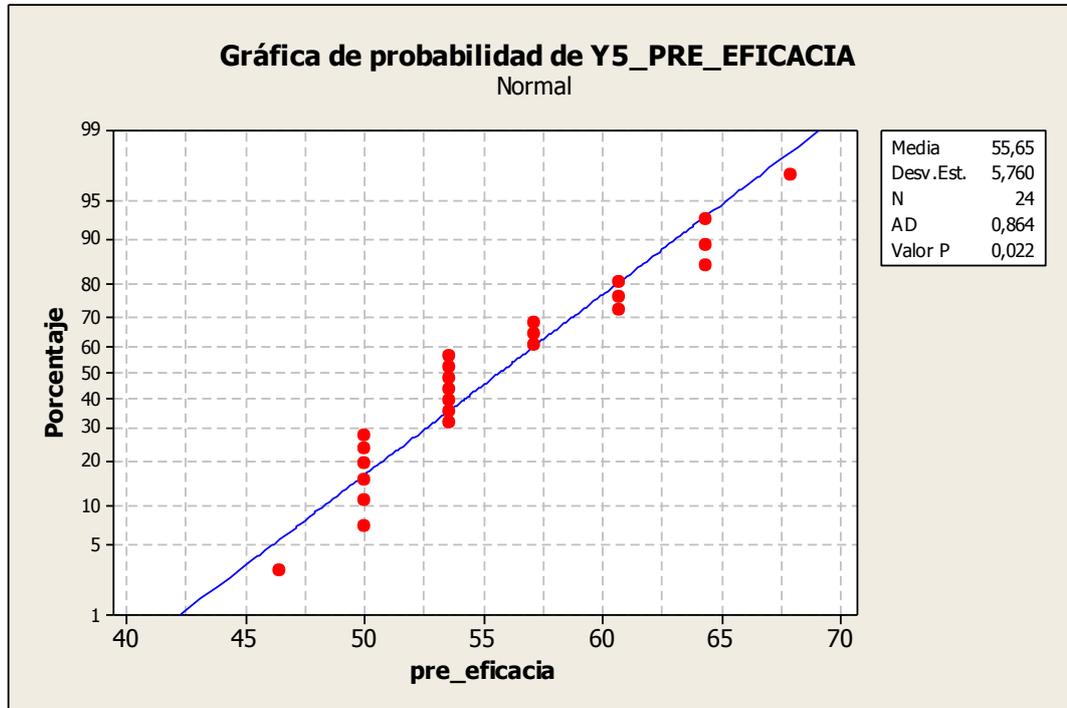
GRÁFICO N° 55 Resumen Para Indicador Y₅ Preprueba



Análisis de Prueba de Normalidad de Anderson – Darling

GRÁFICO N° 56: Probabilidad Estadística.

Eficacia en el Proceso de gestión de recepción al cliente



INTERPRETACIÓN:

En el Gráfico N° 56 se observa la prueba de normalidad de Anderson-Darling en la que el $p = 0,022$ es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, esto significa que los datos para este indicador no siguen una distribución normal. Además un sesgo de 0.55 por lo que representa asimetría positiva ya que el grado de mayor concentración de datos esta hacia el la izquierda y la cola esta hacia el lado derecho y tiene una kurtosis de -0.65 lo que significa que la curva tiene una distribución platicúrtica.

B. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO PARA LA POSPRUEBA

B.1. Indicador Y_1 : Tiempo de registro de los clientes (Ver anexo 10)

Considerando el tamaño de la muestra que consta de 105 procesos de gestión de recepción al cliente para medir el tiempo en que la recepcionista registra los datos del cliente de forma manual.

Además para garantizar que el tamaño de la muestra sea representativo al trabajo observado, se requiere un tamaño de la muestra en la que se asegure un 95% de probabilidad de éxito y un error del 0.05.

En la tabla N° 27 se muestran las estadísticas respectivas derivada de la información recolectada.

Estadísticas descriptivas: Y1_POS_REGISTAR AL CLIENTE

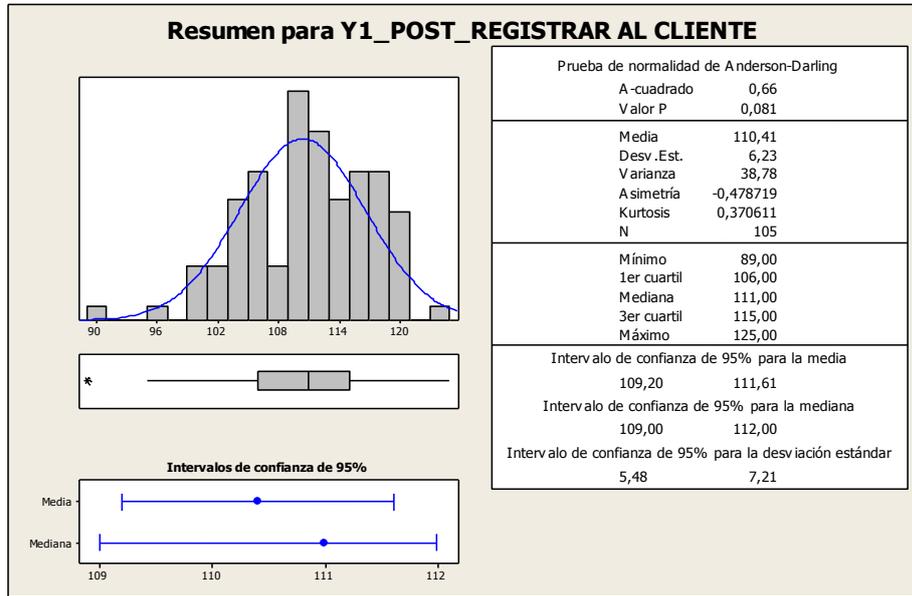
Variable	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Mediana	Máximo
Y1_POST	110,41	6,23	38,78	5,64	89,00	111,00	125,00

		N para			
Variable	Modo	moda	Asimetría	Kurtosis	
Y1_POST	106; 109; 111	9	-0,48	0,37	

TABLA N° 27 Estadística Descriptiva Y_1 Posprueba

Estadísticos Descriptivos (POSPRUEBA)	Valor de Estadísticos
Media (\bar{X})	110,41
Desviación Estándar (S)	6,23
Varianza (S^2)	38,78
Coefficiente de Variación (CV)	5,64
Mediana (Md)	111,00
Moda (Mo)	9
Sesgo	-0,48
Kurtosis	0,37

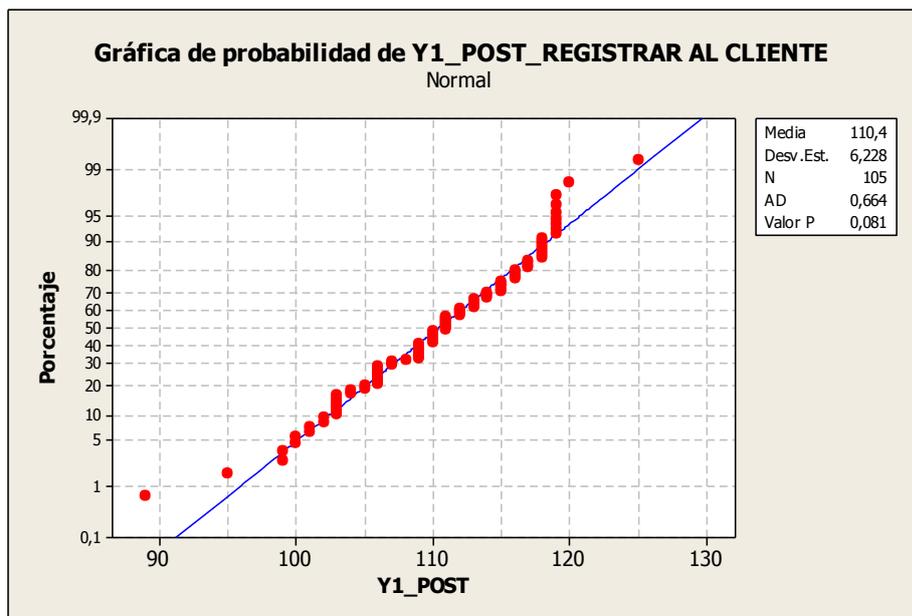
Gráfico N° 57: Resumen Para Indicador Y1 Posprueba



Análisis de Prueba de Normalidad de Anderson – Darling

GRÁFICO N° 58: Probabilidad Estadística.

Tiempo de registro de los clientes



INTERPRETACIÓN:

En el Gráfico N° 58 se observa la prueba de normalidad de Anderson-Darling en la que el $p = 0,081$ es mayor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, esto significa que los datos para este indicador siguen una distribución normal. Además un sesgo de -0.48 por lo que representa asimetría negativa ya que el grado de concentración esta hacia la derecha y la cola esta hacia el lado izquierdo y tiene una kurtosis de 0.37 significa que la curva tiene una distribución leptocúrtica.

B.2. Indicador Y2: Tiempo de emisión de facturas del cliente (Ver anexo 11)

Considerando el tamaño de la muestra que consta de 105 procesos de gestión de recepción al cliente para medir el tiempo que el recepcionista emite factura al cliente.

Además para garantizar que el tamaño de la muestra sea representativo al trabajo observado, se requiere un tamaño de la muestra en la que se asegure un 95% de probabilidad de éxito y un error del 0.05.

En la Tabla N° 28 se muestran las estadísticas respectivas derivada de la información recolectada.

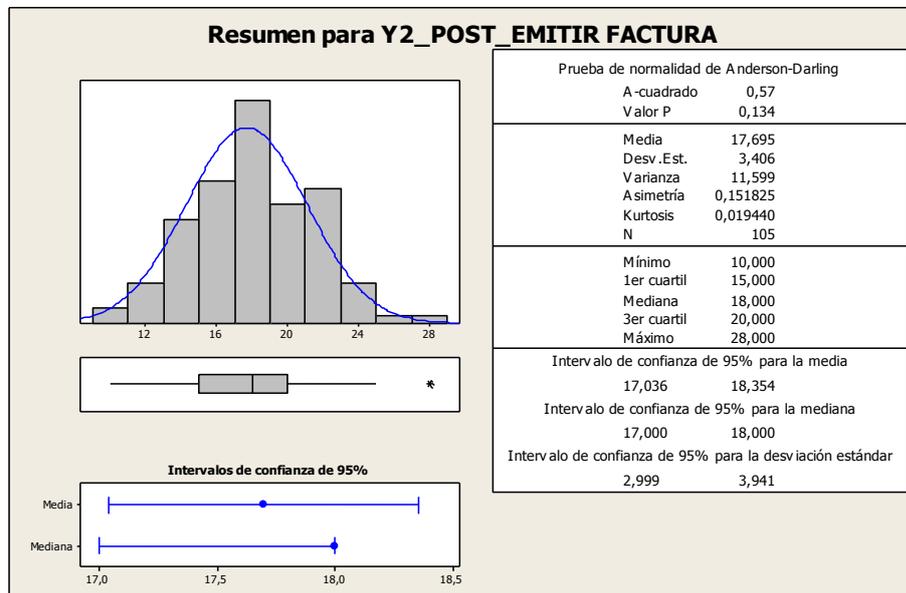
Estadísticas descriptivas: Y2_POS_EMITIR FACTURA

Variable	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Mediana	Máximo
Modo							
Y2_POST 18	17,695	3,406	11,599	19,25	10,000	18,000	28,000
Variable	N para moda	Asimetría	Kurtosis				
Y2_POST	18	0,15	0,02				

TABLA N° 28 Estadística Descriptiva Y2 Posprueba

Estadísticos Descriptivos (POSPRUEBA)	Valor de Estadísticos
Media (\bar{X})	17,695
Desviación Estándar (S)	3,406
Varianza (S^2)	11,599
Coficiente de Variación (CV)	19,25
Mediana (Md)	18,000
Moda (Mo)	18
Sesgo	0,15
Kurtosis	0,02

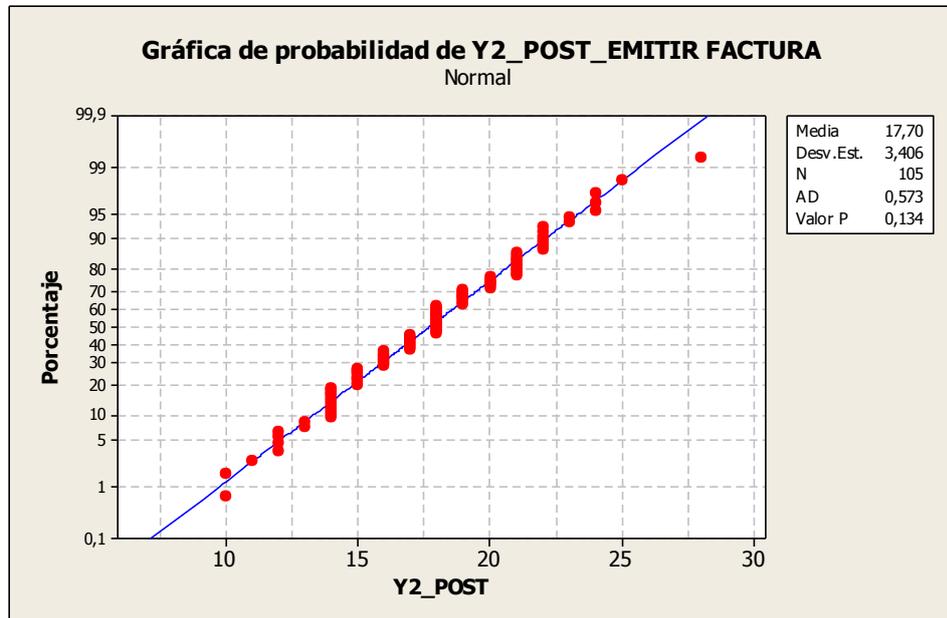
GRÁFICO N° 59: Resumen Para Indicador Y2 Posprueba



Análisis de Prueba de Normalidad de Anderson – Darling

GRÁFICO N° 60: Probabilidad Estadística.

Tiempo de emisión de facturas del cliente



INTERPRETACIÓN:

En el Gráfico N° 60 se observa la prueba de normalidad de Anderson-Darling en la que el $p = 0,134$ es mayor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$, esto significa que los datos para este indicador siguen una distribución normal. Además tiene un sesgo de 0,15 por lo que presenta asimetría positiva ya que el grado de mayor concentración de datos está hacia la izquierda y la cola está hacia la derecha y tiene una Kurtosis de 0,02 lo que significa que la curva tiene una distribución leptocúrtica.

B.3. Indicador Y_3 : Tiempo de emisión de reportes (Ver anexo 12)

Considerando el tamaño de la muestra que consta de 105 procesos de gestión de recepción al cliente para medir el tiempo en que la recepcionista emite los reportes del día.

Además para garantizar que el tamaño de la muestra sea representativo al trabajo observado, se requiere un tamaño de la muestra en la que se asegure un 95% de probabilidad de éxito y un error del 0.05.

En la Tabla N° 29 se muestran las estadísticas respectivas derivada de la información recolectada

Estadísticas descriptivas: Y3_POS_EMITIR REPORTE

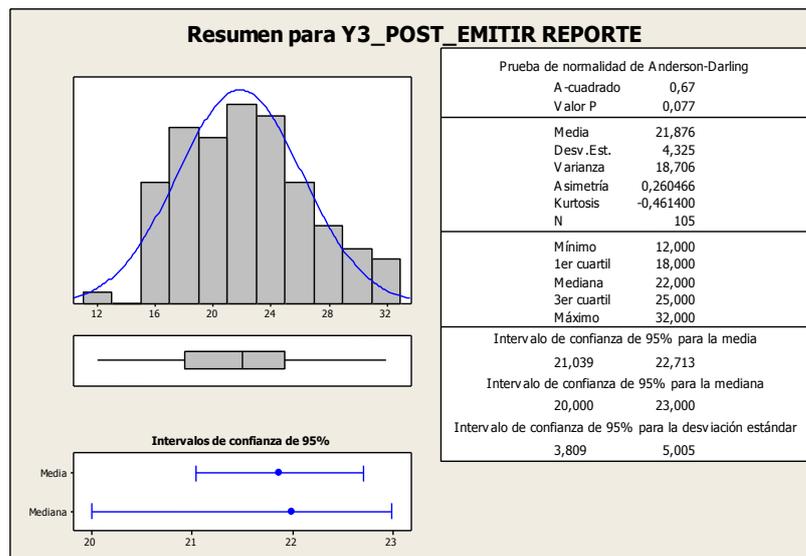
Variable	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Mediana	Máximo
Y3_POST	21,876	4,325	18,706	19,77	12,000	22,000	32,000

Variable	N para moda	Asimetría	Kurtosis
Y3_POST	15	0,26	-0,46

TABLA N° 29 Estadística Descriptiva Y3 Posprueba

Estadísticos Descriptivos (POSPRUEBA)	Valor de Estadísticos
Media (\bar{X})	21,876
Desviación Estándar (S)	4,325
Varianza (S^2)	18,706
Coefficiente de Variación (CV)	19,77
Mediana (Md)	22,000
Moda (Mo)	15
Sesgo	0,26
Kurtosis	-0,46

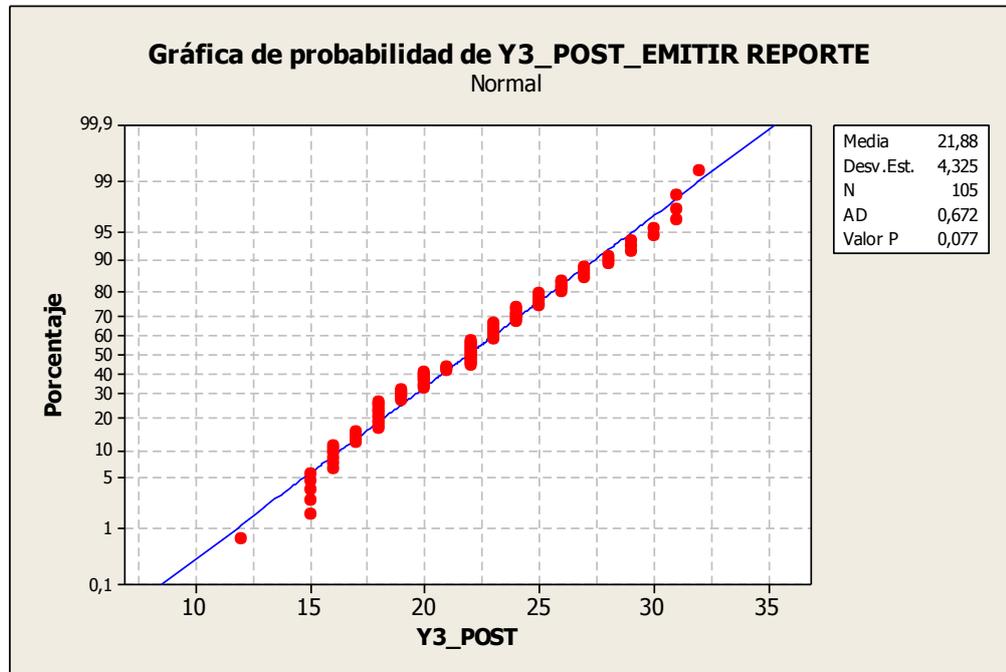
GRÁFICO N° 61: Resumen Para Indicador Y3 Posprueba



Análisis de Prueba de Normalidad de Anderson – Darling

GRÁFICO N° 62: Probabilidad Estadística.

Tiempo de emisión de reportes



INTERPRETACIÓN:

En el Gráfico N° 62 se observa la prueba de normalidad de Anderson-Darling en la que el $p = 0,077$ es mayor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$, esto significa que los datos para este indicador siguen una distribución normal. Además tiene un sesgo de 0,26 por lo que presenta asimetría positiva ya que el grado de mayor concentración de datos está hacia la izquierda y la cola está hacia el lado derecho y tiene una Kurtosis de -0,46 lo que significa que la curva tiene una distribución platicúrtica.

B4. Indicador Y4: Porcentaje de satisfacción del cliente (Ver anexo 13)

Tabla N° 30

Porcentajes de la satisfacción del cliente

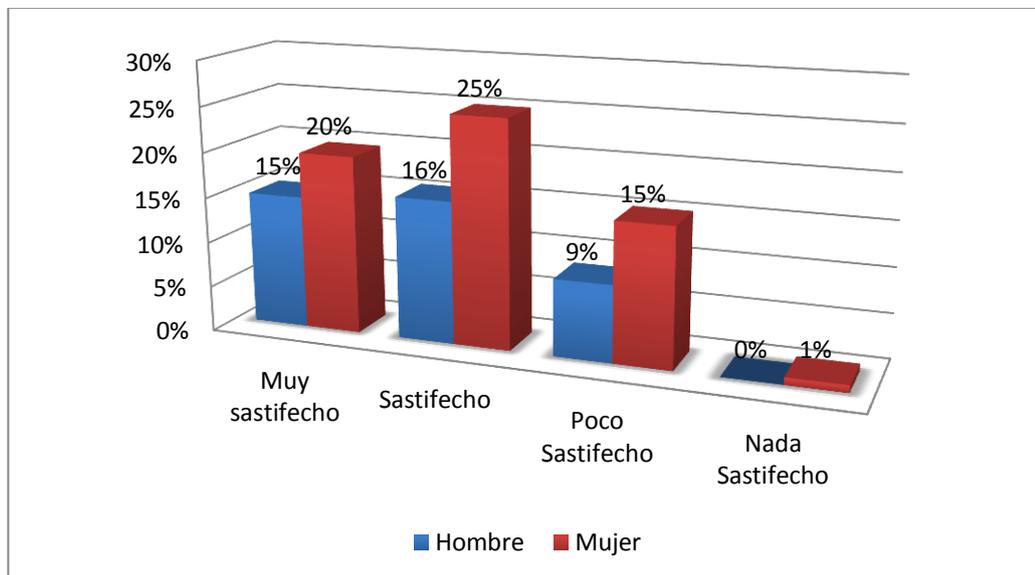
Genero	Muy sastifecho	Sastifecho	Poco Sastifecho	Nada Sastifecho
Hombre	15%	16%	9%	0%
Mujer	20%	25%	15%	1%

En la Tabla N° 30 se puede observar los porcentajes recogidos sobre la satisfacción de los clientes en la preprueba a través de encuestas realizadas.

El Gráfico N° 63 nos muestra que el mayor porcentaje de respuestas nos da como resultado muy satisfecho = 35%, en la escala de satisfecho = 41%, en la escala de poco satisfecho = 24%, en la escala de nada satisfecho = 1%

GRÁFICO N° 63

GRÁFICO DE BARRAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



B.5. Indicador Y5: Eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente (Ver anexo 14)

Considerando el tamaño de la muestra que consta de 105 procesos de gestión de recepción al cliente para medir la eficacia en el proceso de gestión de recepción del cliente.

Además para garantizar que el tamaño de la muestra sea representativo al trabajo observado, se requiere un tamaño de la muestra en la que se asegure un 95% de probabilidad de éxito y un error del 0.05.

En la Tabla N° 31 se muestran las estadísticas respectivas derivada de la información recolectada.

Estadísticas descriptivas: Y5_POS_EFICACIA PROCESO

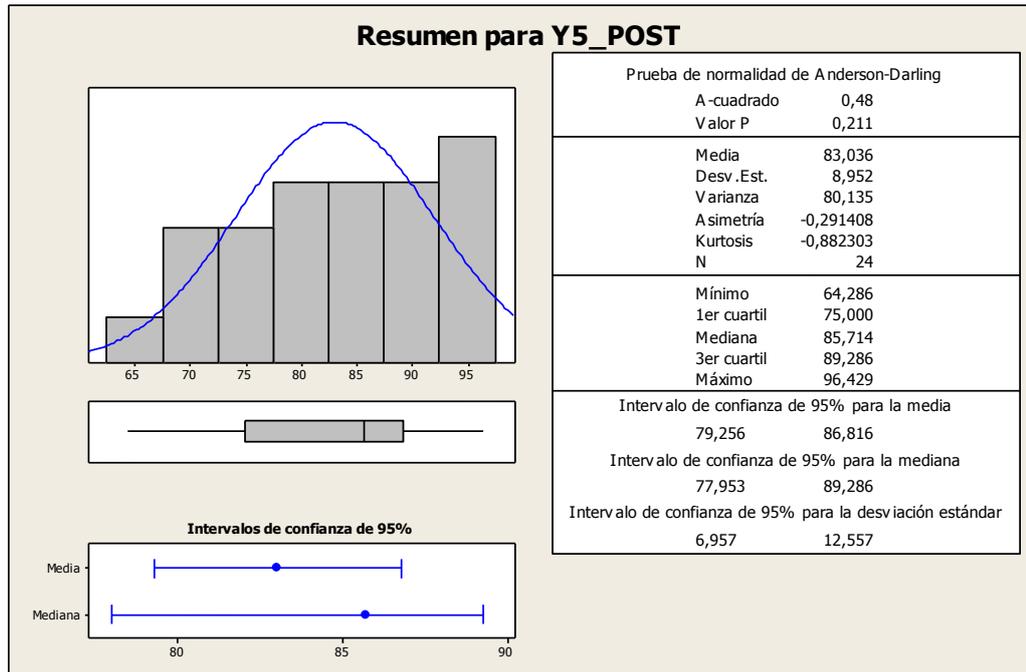
Variable	Media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Mínimo	Mediana	Máximo
Y5	83,04	8,95	80,14	10,78	64,29	85,71	96,43

Variable	Modo	N para moda	Asimetría	Kurtosis
Y5	85,7143; 89,2857	4	-0,29	-0,88

TABLA N° 31 Estadística Descriptiva Y₅ Posprueba

Estadísticos Descriptivos (POSPRUEBA)	Valor de Estadísticos
<i>Media (X)</i>	83,04
<i>Desviación Estándar (S)</i>	8,95
<i>Varianza (S²)</i>	80,14
<i>Coefficiente de Variación (CV)</i>	10,78
<i>Mediana (Md)</i>	85,71
<i>Moda (Mo)</i>	4
<i>Sesgo</i>	-0,29
<i>Kurtosis</i>	-0,88

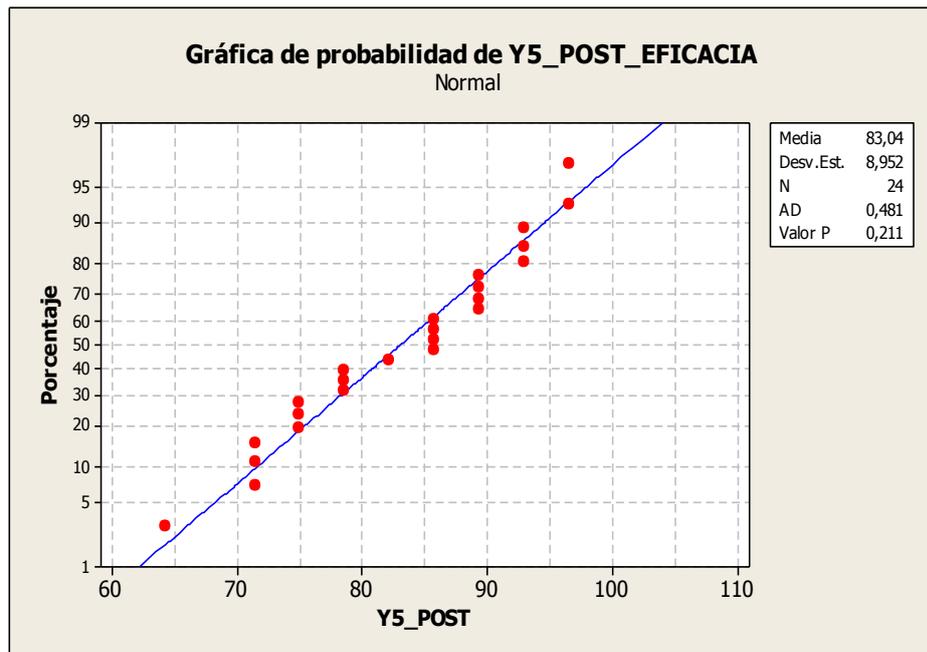
GRÁFICO Nº 64: Resumen Para Indicador Y5 Posprueba



Análisis de Prueba de Normalidad de Anderson – Darling

GRÁFICO Nº 65: Probabilidad Estadística.

Eficacia en el Proceso de Gestión de Recepción al cliente



INTERPRETACIÓN:

En el Gráfico N° 65 se observa la prueba de normalidad de Anderson-Darling en la que el $p = 0,211$ es mayor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, esto significa que los datos para este indicador siguen una distribución normal. Además un sesgo de $-0,29$ por lo que representa asimetría negativa ya que el grado de concentración esta hacia la derecha y la cola esta hacia el lado izquierdo y tiene una kurtosis de $-0,88$ significa que la curva tiene una distribución platicúrtica.

C. Comparación estadística de la Preprueba y Posprueba**1. Indicador 1 =Tiempo de registro de los clientes**

TABLA N° 32
Estadística Descriptiva Y1 Preprueba y Posprueba

	Y1 PRE	Y1 POS
Media	248,29	110,41
Desv. Estándar	34,06	6,23
Varianza	1160,42	38,78
Coef. Variación	13,72	5,64
Mediana	249,00	111,00
Moda	4	9
Sesgo	-0,29	-0,48
Kurtosis	-0,96	0,37

INTERPRETACIÓN:

Como el coeficiente de variación $CV_1 = 13,72$ en la preprueba es mayor que el coeficiente de variación $CV_2 = 5,64$ significa que los tiempos en la posprueba es más homogéneo. Además las medias son diferentes, lo que significa que hay una diferencia de medias de 137,88 segundos, lo que equivale una disminución de 55.53% en Y1.

2. Indicador 2 =Tiempo de emisión de facturas del cliente

TABLA N° 33
Estadística Descriptiva Y2 Preprueba y Posprueba

	Y2 PRE	Y2 POS
Media	196,59	17,695
Desv. Estándar	18,83	3,406
Varianza	354,59	11,599
Coef. Variación	9,58	19,25
Mediana	202,00	18,000
Moda	6	18
Sesgo	-0,43	0,15
Kurtosis	-1,18	0,02

INTERPRETACIÓN:

Como el coeficiente de variación $CV_1 = 9,58$ en la preprueba es menor que el coeficiente de variación $CV_2 = 19,25$ significa que los tiempos en la posprueba es menos homogéneo. Además las medias son diferentes, lo que significa que hay una diferencia de medias de 178,895 segundos, lo que equivale una disminución de 90.99% en Y2

3. Indicador 3 =Tiempo de emisión de reportes

TABLA N° 34
Estadística Descriptiva Y₃ Preprueba y Posprueba

	Y3 PRE	Y3 POS
Media	907,4	21,876
Desv. Estándar	143,9	4,325
Varianza	20699,4	18,706
Coef. Variación	15,86	19,77
Mediana	880,0	22,000
Moda	3	15
Sesgo	0,36	0,26
Kurtosis	-0,88	-0,46

INTERPRETACIÓN:

Como el coeficiente de variación $CV_1 = 15,86$ en la preprueba es menor que el coeficiente de variación $CV_2 = 19,77$ significa que los tiempos en la posprueba es menos homogéneo. Además las medias son diferentes, lo que significa que hay una diferencia de medias de 885,524 segundos, lo que equivale una disminución en el tiempo del en 97.59% en Y3

4. Indicador 4 = Porcentaje de satisfacción del cliente

TABLA N° 35
COMPARACIÓN ESTADÍSTICO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES		
CATEGORÍA	PRE (%)	POST (%)
Muy Satisfecho	3%	35%
Satisfecho	11%	41%
Poco Satisfecho	27%	24%
Nada Satisfecho	59%	1%

La Tabla N° 35 se observan los valores tanto del pre como de la posprueba del indicador satisfacción de los clientes

En la etapa preprueba se puede apreciar que el mayor porcentaje se presenta en la categoría nada satisfecho con un 59% a diferencia de la posprueba donde se observa que en la categoría nada satisfecho es de 1% lo que significa que hay una mayor satisfacción en el proceso de gestión de recepción al cliente.

5. Indicador 5 = Eficacia en el proceso de Gestión de recepción al cliente

TABLA N° 36
Estadística Descriptiva Y5 Preprueba y Posprueba

	Y5 PRE	Y5 POS
Media	55,65	83,04
Desv. Estándar	5,76	8,95
Varianza	33,18	80,14
Coef. Variación	10,35	10,78
Mediana	53,57	85,71
Moda	7	4
Sesgo	0,55	-0,29
Kurtosis	-0,65	-0,88

INTERPRETACIÓN:

Como el coeficiente de variación $CV1 = 10,35$ en la preprueba es menor que el coeficiente de variación $CV2 = 10,78$ significa que los tiempos en la posprueba es menos homogéneo. Además las medias son diferentes, lo que significa que hay una diferencia de medias de 27.39%, lo que equivale un porcentaje de eficacia del proceso de 32.98% en Y5

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS POR INDICADOR

4.2.1. Validación de la hipótesis para el indicador Y1: Tiempo de registro de los clientes

Hipótesis General del Indicador

Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces se influye positivamente en la mejora del tiempo de registro de los clientes en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de ICA.

Hipótesis Nula

H_0 : Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces no se disminuye el tiempo de registro de los clientes en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica.

Hipótesis Alterna

H_1 : Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces se disminuye el tiempo de registro de los clientes en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica.

Hipótesis Estadística

Puesto que los datos siguen una distribución normal y la muestra de investigación es $n=105$, que es mayor a 30, entonces se aplica la prueba de Z-Normal.

Sean:

μ_1 = Media de los tiempos de registro de los clientes en la preprueba.

μ_2 = Media de los tiempos de registro de los clientes en la posprueba.

$$H_0: \mu_1 \leq \mu_2$$

$$H_1: \mu_1 > \mu_2$$

TABLA N° 37
VALORES PARA EL INDICADOR Y1 PREPRUEBA Y POSPRUEBA

PREPRUEBA (Y ₁)		POSPRUEBA (Y ₁)	
n_1	105	n_2	105
\bar{x}_1	248,29	\bar{x}_2	110,41
s_1^2	1160,42	s_2^2	38,78

Remplazamos en la fórmula:

$$Z = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$Z = \frac{248,29 - 110,41}{\sqrt{\frac{1160,42}{105} + \frac{38,78}{105}}}$$

$Z = 40.80$

Prueba Z e IC de dos muestras: Y1_PRE_REGISTRO; Y1_POS_REGISTRO

Z de dos muestras para Y1_PRE vs. Y1_POS

	N	Media	Desv.Est.	Error estándar de la media
Y1_PRE	105	248,3	34,1	3,3
Y1_POST	105	110,41	6,23	0,61

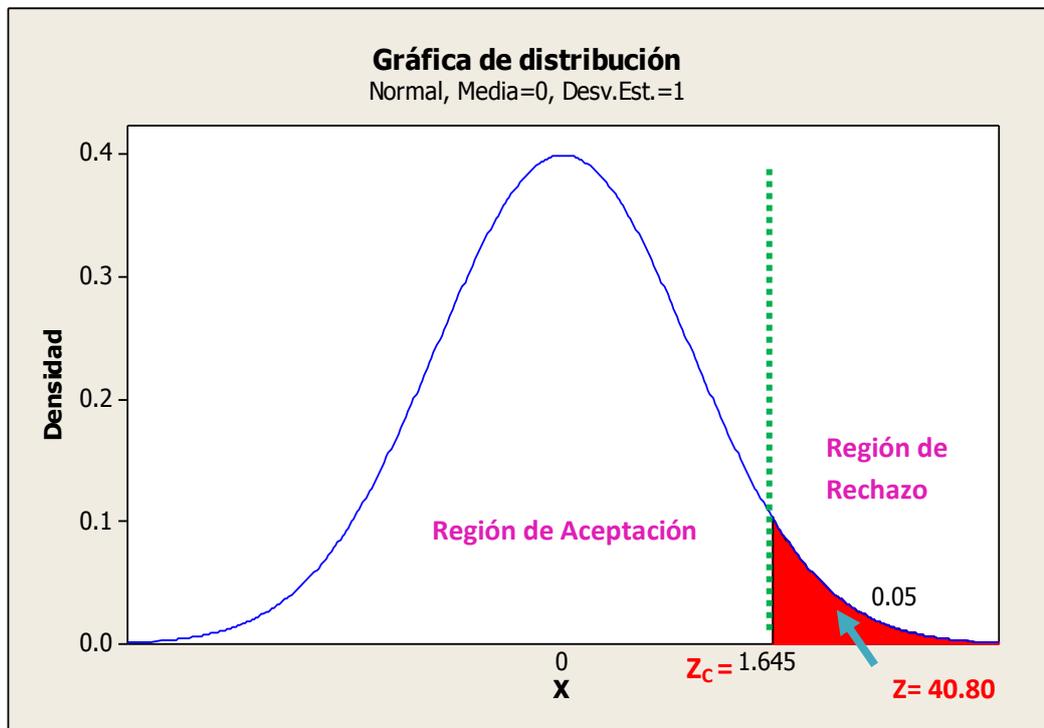
Diferencia = mu (Y1_PRE) - mu (Y1_POS)

Estimado de la diferencia: 137,88

Límite inferior 95% de la diferencia: 132,27

Prueba Z de diferencia = 0 (vs. >): Valor Z = 40,80 Valor P = 0,000

Gráfico N° 66
Gráfica de Distribución Indicador Y1

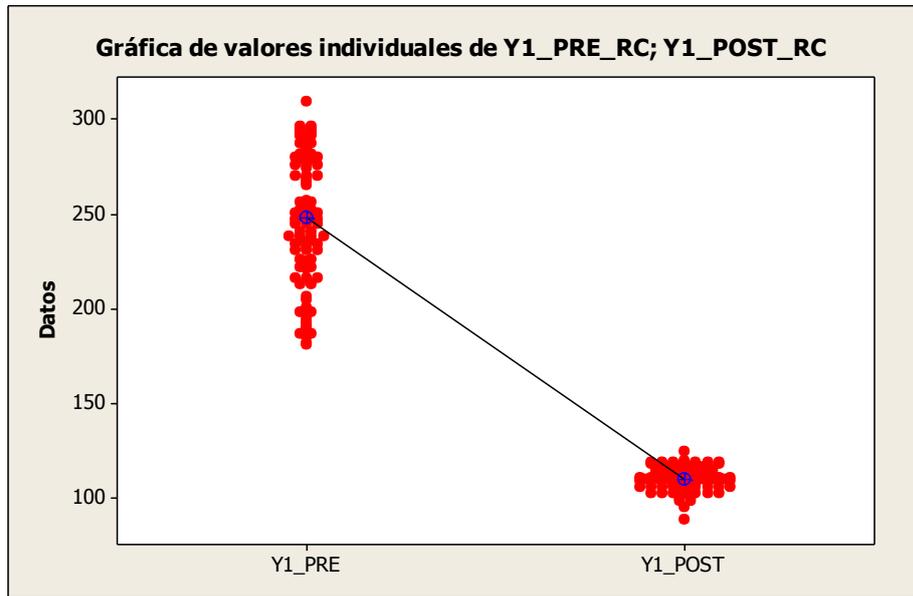


INTERPRETACIÓN:

Como $Z = 40.80 > Z_c = 1.645$ entonces rechazamos la hipótesis nula H_0 y nos quedamos con la hipótesis alterna H_1 , en el nivel de significancia de $\alpha = 5\%$. Además se observa que el valor de p-value es menor que 5%, lo cual valida la hipótesis alterna H_1 .

Si se aplica la herramienta JCL HOTEL entonces se disminuye el tiempo de registro de los clientes en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel Villa Cariño en la ciudad de Ica.

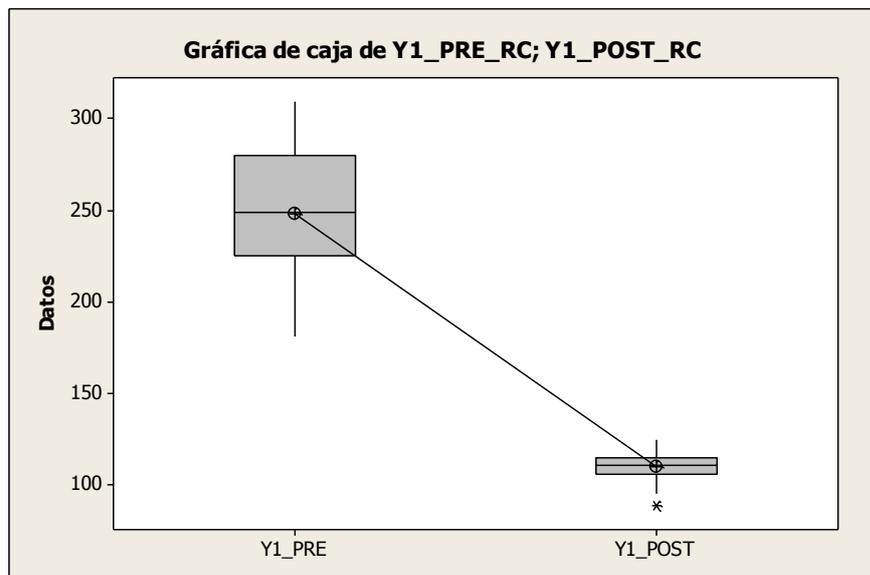
GRÁFICO N° 67
GRÁFICA DE VALORES INDIVIDUALES INDICADOR Y1



INTERPRETACIÓN:

Se puede observar en el Gráfico N° 67 que los tiempos en la preprueba es 248,29 segundos y en la posprueba es 110,41 segundos que significa que presentan una diferencia de 137,88 segundos, lo que representa una disminución del tiempo en el indicador Y₁

GRÁFICO N° 68
GRÁFICA DE CAJA INDICADOR 1



INTERPRETACIÓN:

Se puede observar en el Gráfico N° 68 del diagrama de cajas de grupo preprueba observa que su mediana es 249,00 con diferencia del grupo de posprueba que su mediana es 111.00, esto significa que el grupo de la posprueba realiza de forma más rápida el tiempo de registro de los clientes.

4.2.2. Validación de la hipótesis para el indicador Y2: Tiempo de emisión de facturas del cliente**Hipótesis General del Indicador**

Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces se influye positivamente en la mejora del tiempo de emisión de facturas del cliente en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de ICA.

Hipótesis Nula

H_0 : Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces no se disminuye el tiempo de emisión de facturas del cliente en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica.

Hipótesis Alterna

H_1 : Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces se disminuye el tiempo de emisión de facturas del cliente en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica.

Hipótesis Estadística

Puesto que los datos siguen una distribución normal y la muestra de investigación es $n=105$, que es mayor a 30, entonces se aplica la prueba de Z-Normal.

Sean:

μ_1 = Media de los tiempos de emisión de facturas del cliente preprueba.

μ_2 =Media de los tiempos de emisión de facturas del cliente posprueba.

$$H_0: \mu_1 \leq \mu_2$$

$$H_1: \mu_1 > \mu_2$$

TABLA Nº 38
VALORES PARA EL INDICADOR Y2 PREPRUEBA Y POSPRUEBA

PREPRUEBA (Y ₂)		POSPRUEBA (Y ₂)	
n_1	105	n_2	105
\bar{x}_1	196,59	\bar{x}_2	17,695
s_1^2	354,59	s_2^2	11,599

Remplazamos en la fórmula:

$$Z = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$Z = \frac{196,59 - 17,695}{\sqrt{\frac{354,59}{105} + \frac{11,599}{105}}}$$

Z = 95,79

Prueba Z e IC de dos muestras: Y2_PRE_EMITIR_FACT; Y2_POS_EMITIR_FACT

Z de dos muestras para Y2_Pre vs. Y2_Pos

	N	Media	Desv.Est.	Error estándar de la media
Y5	105	196,6	18,8	1,8
Y5_	105	17,70	3,41	0,33

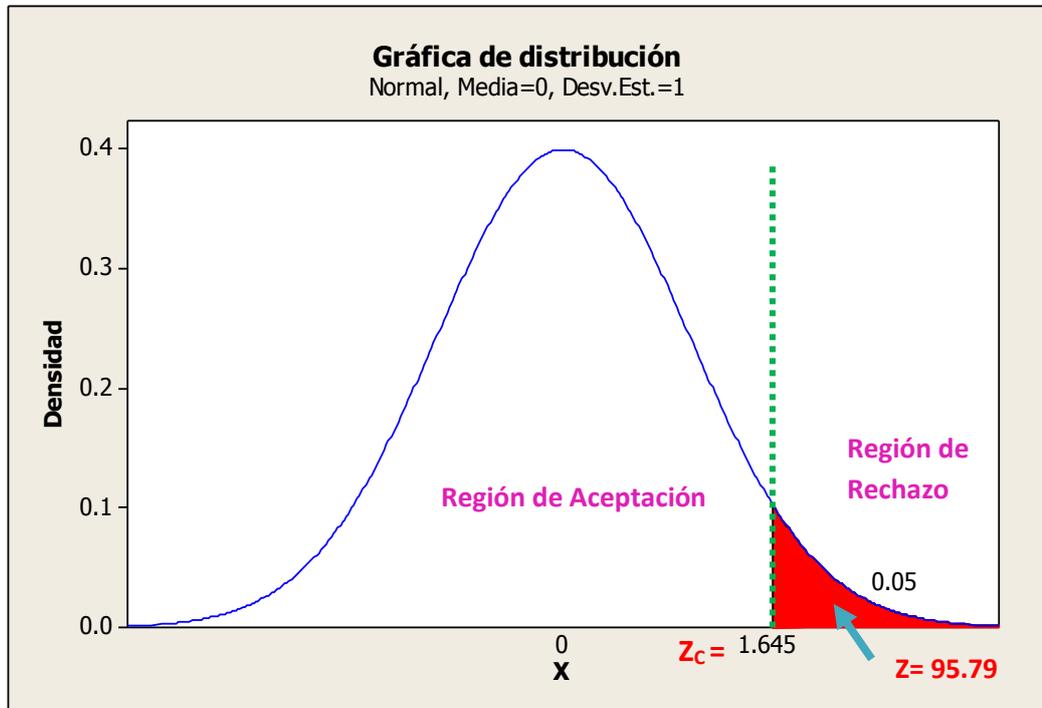
Diferencia = mu (Y5) - mu (Y5_)

Estimado de la diferencia: 178,90

Límite inferior 95% de la diferencia: 175,80

Prueba T de diferencia = 0 (vs. >): Valor Z = 95,79 Valor P = 0,000

GRÁFICO N° 69
Gráfica de Distribución Indicador Y2

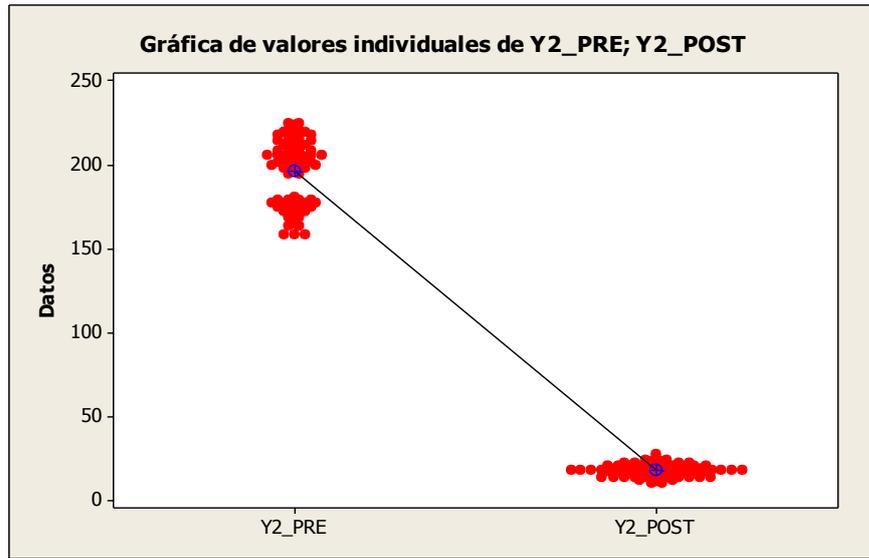


INTERPRETACIÓN:

Como $Z = 95,79 > Z_c = 1.645$ entonces rechazamos la hipótesis nula H_0 y aceptamos la hipótesis alterna H_1 , en el nivel de significancia de $\alpha = 5\%$. Además se observa que el valor de p-value es menor que 5%, lo cual valida la hipótesis alterna H_1 .

Si se aplica la herramienta JCL HOTEL entonces se disminuye el tiempo de emisión de facturas del cliente en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO en la ciudad de Ica.

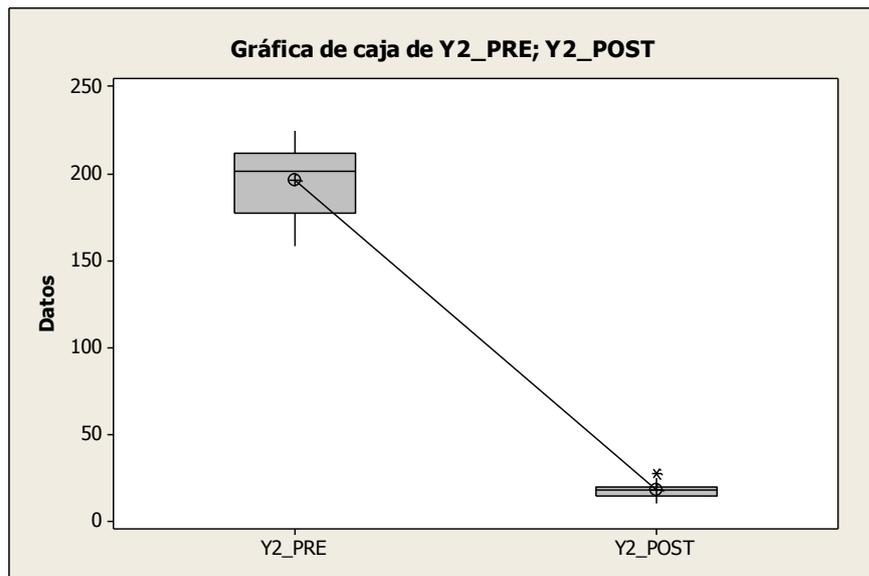
GRÁFICO N° 70
GRÁFICA DE VALORES INDIVIDUALES INDICADOR Y2



INTERPRETACIÓN:

Se puede observar en el Gráfico N° 70 que los tiempos en la preprueba es 196,59 segundos y en la posprueba es 17,695 segundos que significa que presentan una diferencia de 178,895 segundos, lo que representa una disminución del tiempo en el indicador Y_2

GRÁFICO N° 71
GRÁFICA DE CAJA INDICADOR Y2



INTERPRETACIÓN:

Se puede observar en el Gráfico N° 71 del diagrama de cajas de grupo preprueba observa que su mediana es 202,00 con diferencia del grupo de posprueba que su mediana es 18,000, esto significa que el grupo de la posprueba realiza de forma más rápida el tiempo de emisión de facturas del cliente.

4.2.3. Validación de la hipótesis para el indicador Y3: Tiempo de emisión de reportes

Hipótesis General del Indicador

Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces se influye positivamente en la mejora del tiempo de emisión de reportes en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de ICA.

Hipótesis Nula

H_0 : Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces no se disminuye el tiempo de emisión de reportes en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica.

Hipótesis Alterna

H_1 : Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces se disminuye el tiempo de emisión de reportes en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica.

Hipótesis Estadística

Puesto que los datos siguen una distribución normal y la muestra de investigación es $n=105$, que es mayor a 30, entonces se aplica la prueba de Z- Normal.

Sean:

μ_1 = Media de los tiempos de emisión de reportes en la preprueba.

μ_2 = Media de los tiempos de emisión de reportes en la posprueba.

$$H_0: \mu_1 \leq \mu_2$$

$$H_1: \mu_1 > \mu_2$$

TABLA Nº 39
VALORES PARA EL INDICADOR Y3 PREPRUEBA Y POSPRUEBA

PREPRUEBA (Y ₃)		POSPRUEBA (Y ₃)	
n_1	105	n_2	105
\bar{x}_1	907,4	\bar{x}_2	21,876
s_1^2	20699,4	s_2^2	18,706

Remplazamos en la fórmula:

$$Z = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$Z = \frac{907,4 - 21,876}{\sqrt{\frac{20699,4}{105} + \frac{18,706}{105}}}$$

Z = 63,04

Prueba Z e IC de dos muestras: Y3_PRE_EMITIR REPORTE; Y3_POS_EMITIR REPORTE

Z de dos muestras para Y3_PRE vs. Y3_POS

	N	Media	Desv.Est.	Error estándar de la media
Y3_PRE	105	907	144	14
Y3_POST	105	21,88	4,33	0,42

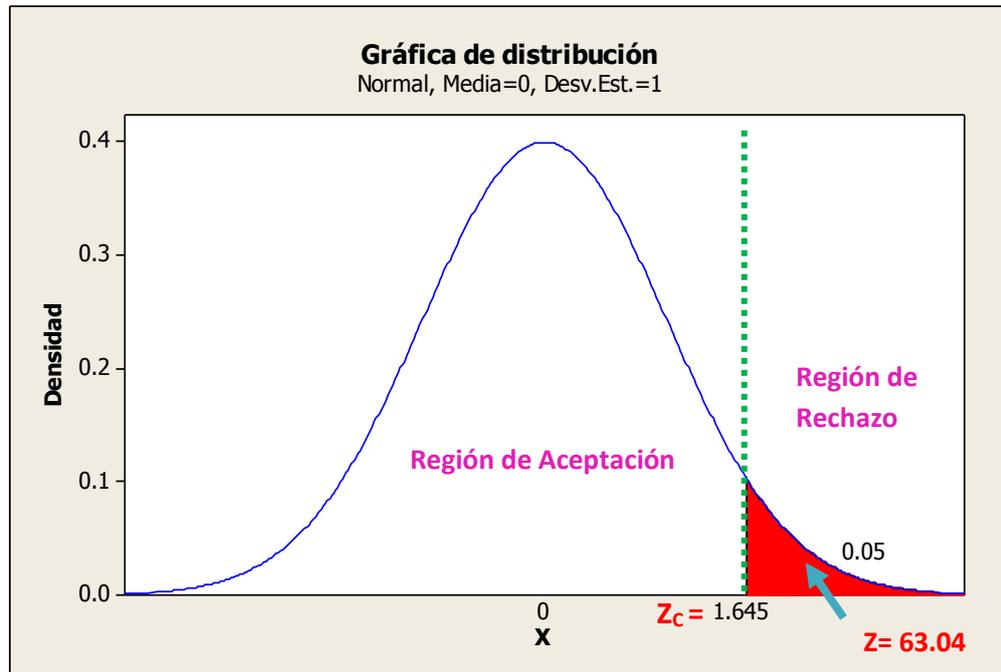
Diferencia = mu (Y3_PRE) - mu (Y3_POS)

Estimado de la diferencia: 885,5

Límite inferior 95% de la diferencia: 862,2

Prueba Z de diferencia = 0 (vs. >): Valor Z = 63,04 Valor P = 0,000

GRÁFICO N° 72
Gráfica de Distribución Indicador Y3

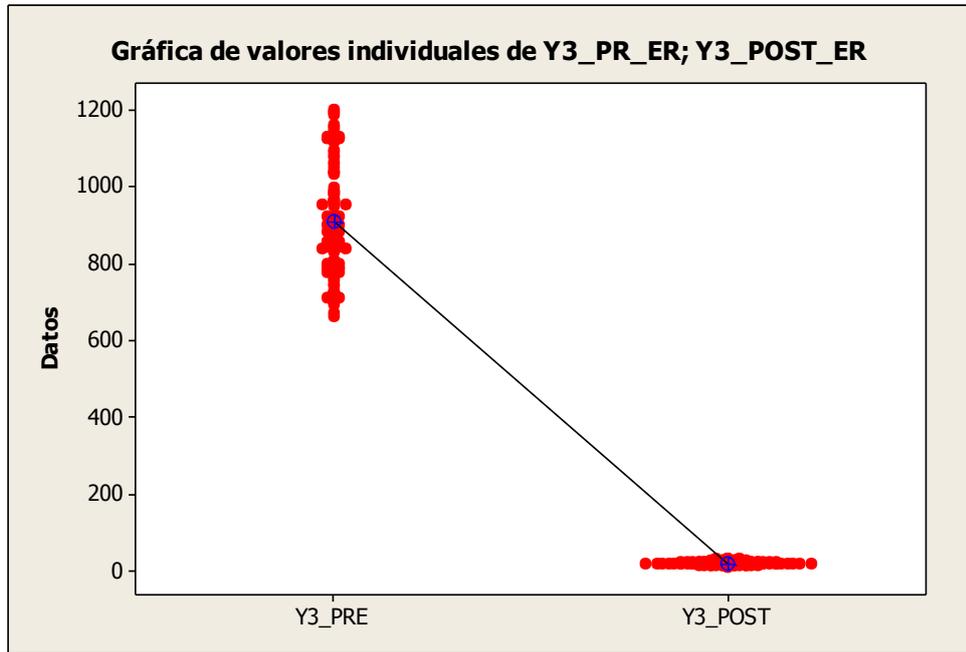


INTERPRETACIÓN:

Como $Z = 63,04 > Z_c = 1.645$ entonces rechazamos la hipótesis nula H_0 y aceptamos la hipótesis alterna H_1 , en el nivel de significancia de $\alpha = 0.05\%$. Además se observa que el valor de p-value es menor que 5%, lo cual valida la hipótesis alterna H_1 .

Si se aplica la herramienta JCL HOTEL entonces se disminuye el tiempo de emisión de reportes en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel Villa Cariño de la ciudad de Ica.

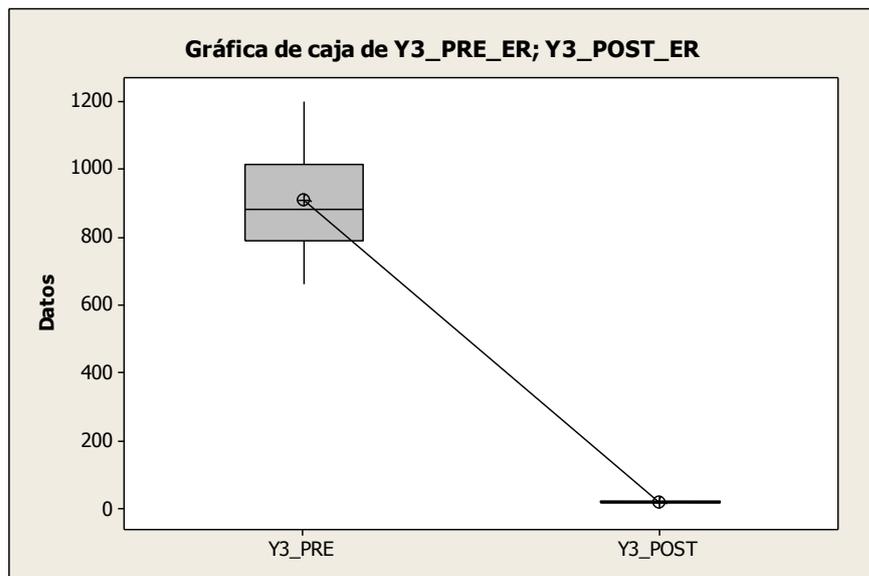
GRÁFICO N° 73
GRÁFICA DE VALORES INDIVIDUALES INDICADOR Y3



INTERPRETACIÓN:

Se puede observar en el Gráfico N° 73 que los tiempos en la preprueba es 907,4 segundos y en la posprueba es 21,876 segundos que significa que presentan una diferencia de 885,524 segundos, lo que representa una disminución del tiempo en el indicador Y₃.

GRÁFICO N° 74
GRÁFICA DE CAJA INDICADOR Y3



INTERPRETACIÓN:

Se puede observar en el Gráfico N° 74 del diagrama de cajas de grupo preprueba observa que su mediana es 888,0 con diferencia del grupo de posprueba que su mediana es 22,000, esto significa que el grupo de la posprueba realiza de forma más rápida el tiempo de emisión de reportes.

4.2.4. Validación de la hipótesis para el indicador Y4: Porcentaje de satisfacción del cliente**Hipótesis General del Indicador**

Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces se influye positivamente en el porcentaje de satisfacción del cliente en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica.

Hipótesis Nula

H_0 : Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces no se influye en el porcentaje de satisfacción del cliente en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica.

Hipótesis Alternativa

H_1 : Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces se influye en el porcentaje de satisfacción del cliente en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica.

Hipótesis Estadística

Puesto que los datos son variables cualitativas, se aplica la prueba Chi-cuadrado para pruebas de independencia, generando un valor ponderado a las frecuencias observadas y las frecuencias esperadas.

Formulación de la Hipótesis Estadística:

$H_0: O_1 = O_2$ (Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces no se influye en el porcentaje de satisfacción del cliente en el proceso de

gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO en la ciudad de Ica).

H₁: O₁ > O₂ (Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces se influye en el porcentaje de satisfacción del cliente en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica)

Dónde:

O₁: Frecuencias observadas

O₂: Frecuencias esperadas.

$$\begin{aligned} \text{Grados de libertad} &= (f-1) (k-1) \\ &= (2-1) (2-1) = 1 \end{aligned}$$

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Región crítica: $X^2 (0.95)(1) = 3.84$

Prueba estadística utilizada:

Como son variables cualitativas, se usará el estadístico Chi Cuadrado para pruebas de independencia, para una prueba de cola derecha.

$$X_p^2 = \sum \left[\frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

CALCULOS OBTENIDOS

Tabla Nº 40

TABLA DE CONTINGENCIA PORCENTUAL

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	TABLA DE CONTINGENCIA PORCENTUAL		
	SIN USO DEL SOFTWARE (PRE)	CON USO DEL SOFTWARE (POS)	TOTAL
SATISFECHOS	14%	75%	89%
NO SATISFECHOS	86%	25%	111%
TOTAL	100%	100%	200%

Tabla Nº 41

TABLA DE CONTINGENCIA FRECUENCIA OBSERVADAS

POCENTAJE DE SATISFACCIÓN	TABLA DE CONTINGENCIA FRECUENCIAS OBSERVADAS		
	TOTAL DE CLIENTES ESCUESTADOS		TOTAL
	SIN USO DEL SOFTWARE (PRE)	CON USO DEL SOFTWARE (POS)	
SATISFECHOS	15	79	93
NO SATISFECHOS	90	26	117
TOTAL	105	105	210

Tabla Nº 42

TABLA DE CONTINGENCIA FRECUENCIA ESPERADAS

NIVEL SATISFACCIÓN	TABLA DE CONTINGENCIA FRECUENCIAS ESPERADAS		
	(NÚMERO DE CLIENTES ENCUESTADOS)		TOTAL
	SIN USO DEL SOFTWARE (PRE)	CON USO DEL SOFTWARE (POS)	
SATISFECHOS	47	46	93
INSATISFECHOS	58	59	117
TOTAL	105	105	210

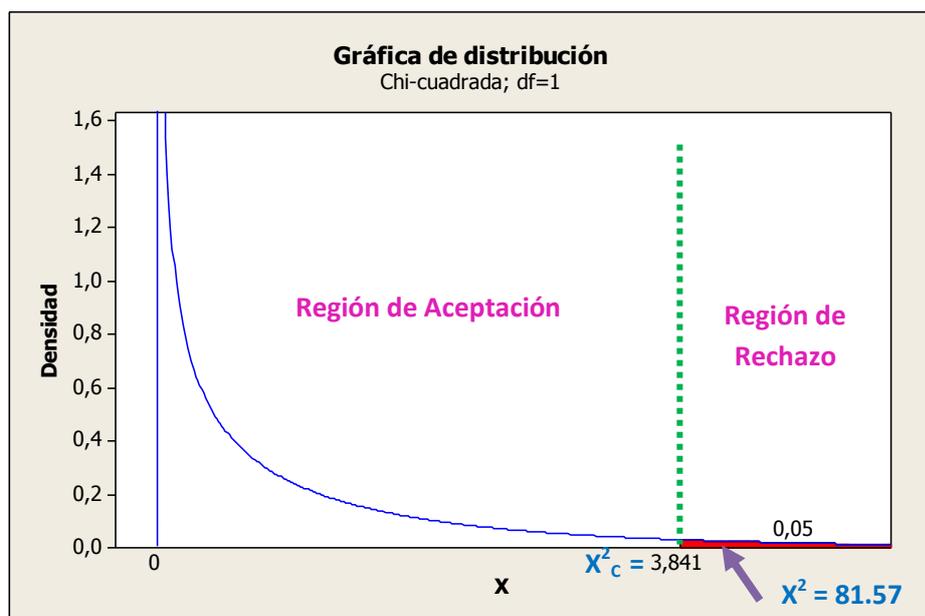
CALCULANDO CHI CUADRADO:

$$X_p^2 = \sum \left[\frac{(15 - 47)^2}{47} + \frac{(90 - 58)^2}{58} + \frac{(79 - 46)^2}{46} + \frac{(26 - 59)^2}{59} \right]$$

$$X_p^2 = \sum \left[\frac{1.024}{47} + \frac{1.024}{58} + \frac{961}{46} + \frac{961}{59} \right]$$

$$X_p^2 = 81.57$$

GRÁFICO N° 75
PRUEBA DE HIPÓTESIS: Y4 PREPRUEBA,
POSPRUEBA

**INTERPRETACIÓN:**

Como la Chi-Cuadrado calculada es 81.57 y es mayor que el valor crítico 3.841 y cae en la región de rechazo; entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyéndose que la herramienta JCL HOTEL, influye positivamente en el porcentaje de satisfacción del cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica.

4.2.5. Validación de la hipótesis para el indicador Y5: Eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente

Hipótesis General del Indicador

Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces se influye positivamente en la mejora de la eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de ICA

Hipótesis Nula

H_0 : Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces no se mejora la eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica

Hipótesis Alterna

H_1 : Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces se mejora la eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica.

Hipótesis Estadística

$$H_0: \mu_1 \geq \mu_2$$

$$H_1: \mu_1 < \mu_2$$

Dónde:

μ_1 : no mejora la eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel Villa Cariño, en la preprueba.

μ_2 : mejora la eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel Villa Cariño, en la posprueba.

Como la muestra es de 24 observaciones de procesos, se aplica el estadístico de la distribución T, para una prueba de diferencia de medias, con cola izquierda.

TABLA Nº 43
VALORES PARA EL INDICADOR Y5 PREPRUEBA Y POSPRUEBA

PREPRUEBA (Y ₃)		POSPRUEBA (Y ₃)	
n_1	24	n_2	24
\bar{x}_1	55,65	\bar{x}_2	83,04
s_1^2	33,18	s_2^2	80,14

Remplazamos en la fórmula:

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$t = \frac{55,65 - 83,04}{\sqrt{\frac{33,18^2}{24} + \frac{80,14^2}{24}}}$$

$$t = -12,60$$

Prueba T e IC de dos muestras: Y5_PRE; Y5_POS

T de dos muestras para Y5_PRE vs. Y5_POS

	N	Media	Desv.Est.	Error estándar de la media
Y5_PRE	24	55,65	5,76	1,2
Y5_POST	24	83,04	8,95	1,8

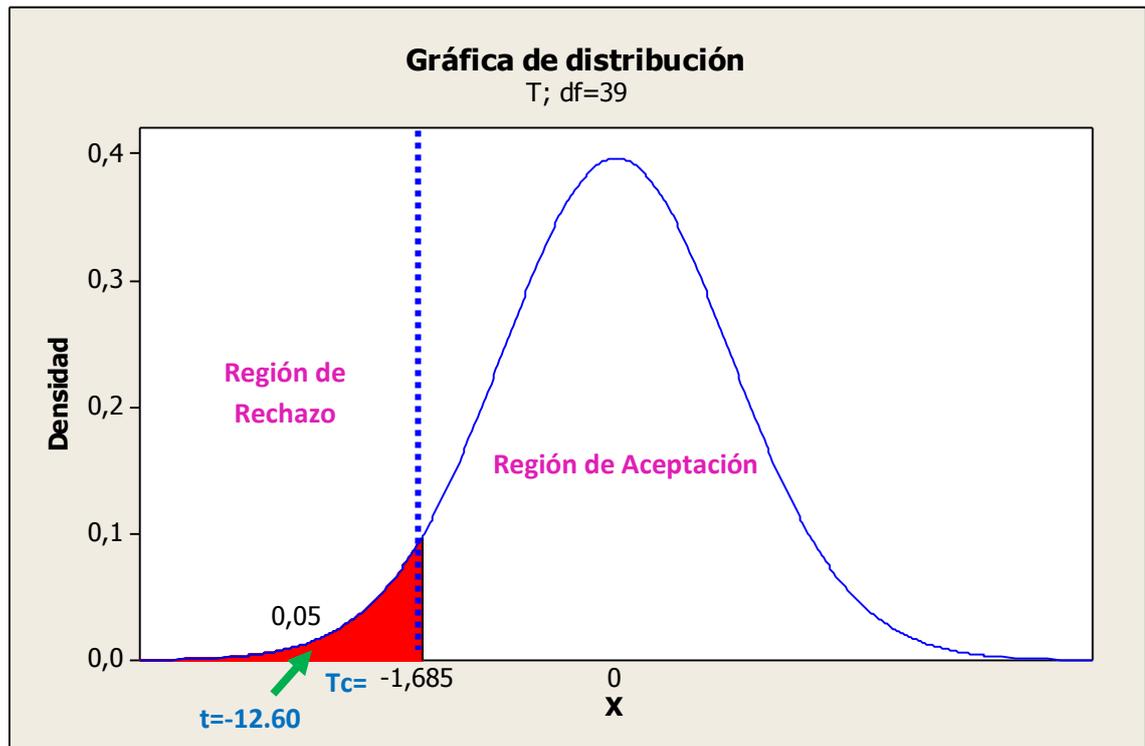
Diferencia = mu (Y5_PRE) - mu (Y5_POS)

Estimado de la diferencia: -27,38

IC de 95% para la diferencia: (-31,78; -22,99)

Prueba T de diferencia = 0 (vs. no =): Valor T = -12,60 Valor P = 0,000

GRÁFICO N° 76
PRUEBA DE HIPÓTESIS: Y5 PREPRUEBA,
POSPRUEBA



INTERPRETACIÓN:

Como el valor de $t = -12,60 < T_c = -1,685$ entonces se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta nuestra hipótesis alterna H_1 . Además se muestra que $P_value = 0,000$ es menor al nivel de significancia 5% lo que afirma nuestra hipótesis alterna que dice: Si se aplica la herramienta JCL HOTEL entonces se mejora la eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

5.1.1. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS

Como consecuencia del desarrollo de la investigación, se ha logrado alcanzar el objetivo de determinar en qué medida el uso de la herramienta JCL HOTEL influye en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO, con las siguientes conclusiones:

A. Para el Indicador Y1: Tiempo de registro de los clientes

En el Gráfico N° 66 donde el valor de $Z=40.80 > Z_c=1.645$ y el p-value = $0.000 < 0.05$, lo que significa que si se aplica la herramienta JCL HOTEL entonces se disminuye el tiempo de registro de los clientes en el proceso de gestión de recepción al cliente, en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica en un 4.03%

B. Para el Indicador Y2: Tiempo de emisión de facturas de cliente

En el Gráfico N° 69 donde el valor de $Z=95.79 > Z_c=1.645$ y el p-value = $0.000 < 0.05$, lo que significa que si se aplica la herramienta JCL HOTEL entonces se disminuye el tiempo de emisión de facturas del cliente en el proceso de gestión de recepción al cliente, en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica en un 1.71%

C. Para el Indicador Y3: Tiempo de emisión de reportes

En el Gráfico N° 72 donde el valor de $Z=63.04 > Z_c=1.645$ y el p-value = $0.000 < 0.05$, lo que significa que si se aplica la herramienta JCL HOTEL entonces se disminuye el tiempo de emisión de reportes en el proceso de gestión de recepción al cliente, en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica en un 2.60%.

D. Para el Indicador Y4: Porcentaje de satisfacción del cliente.

En el Gráfico N° 75 donde el valor de $X^2=81.57 > X^2c=3.841$ y el p-value = $0.000 < 0.05$, lo que significa que si se aplica la herramienta JCL HOTEL entonces se aumenta el porcentaje de satisfacción del cliente en el proceso de gestión de recepción al cliente, en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica en un 92.60%

E. Para el Indicador Y5: eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente

En el Gráfico N° 76 donde el valor de $t=-12,60 < Tc=-1,685$ y p-value = $0.000 < 0.05$, lo que significa que si se aplica la herramienta JCL HOTEL entonces mejora la eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente, en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica en un 32.98%

5.1.2. CONCLUSIONES GENERALES

Tabla N° 44
CONCLUSIONES GENERALES

INDICADOR	T	T _c	Z	Z _c	X	X ²	VALIDACIÓN H ₁	DECREMENTO	INCREMENTO
Y ₁ =Tiempo de registro de los clientes			40,80	1,645			SI	4.03%	
Y ₂ =Tiempo de emisión de facturas del cliente			95,79	1,645			SI	1.71%	
Y ₃ =Tiempo de emisión de reportes			63,04	1,645			SI	2.60%	
Y ₄ = Porcentaje de satisfacción del cliente						81,57	SI		92.60%
Y ₅ = Eficacia en el Proceso de Gestión de recepción al cliente	-12.60	-1.685					SI		32,98%

En la Tabla N° 44 se observa un decremento del 4.03% en la probabilidad de que se cumpla la hipótesis alterna del indicador Y₁. Así mismo hay un decremento del 1.71% en la probabilidad de que se cumpla la hipótesis alterna del indicador Y₂; en la hipótesis alterna del indicador Y₃ existe un decremento del 2.60%; en la hipótesis alterna del indicador Y₄ existen un incremento de probabilidad del 92.60%; en el indicador Y₅ existe un incremento de probabilidad de 32,98%.

Se concluye que la herramienta JCL HOTEL ha colaborado satisfactoriamente en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de

lca, logrando mejorar la reducción de tiempo de todos los procesos, rapidez en la ejecución de los procesos que se realizan, lo cual fue logrado gracias a la herramienta JCL HOTEL, para brindar una mejor atención al cliente.

5.2. RECOMENDACIONES:

Habiendo culminado con el proceso de investigación, se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Implementar la herramienta propuesta por presentar mejoras sustanciales en el proceso de gestión de recepción al cliente seleccionado para la investigación.
2. Capacitar continuamente al personal con el sistema de información a fin de garantizar la eficiencia en su trabajo.
3. En el tema de la seguridad de los datos, se debe tomar en cuenta normas para definir contraseñas de los usuarios, para restringir así el acceso a cierta información.
4. Se sugiere que el Sistema de Información sea implementado en otros hoteles, debido a los beneficios que se pueden obtener con dicha implementación.
5. Realizar Backups cada cierto tiempo para preservar la integridad de la información

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

1. Baena Paz, Guillermina, Montero Baena, Sergio. Lineamientos prácticos y científicos 2ª Ed. Editores Mexicanos Unidos, 1986, México.
2. Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación 4ª Ed. Mc Graw Hill, 2006, México.
3. Kenneth C. Laudon, Jane P.Laudon, Sistemas de Información Gerencial Octava Edición
4. Juan Pérez – Carballo Veiga, Control de la Gestión Empresarial 7ª Edición

TESIS

- A. "DISEÑO DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA EL "HOTEL RESTAURANTE LA COLINA" DEL CANTON ALAUSI PROVINCIA DE CHIMBORAZO"
- B. "SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE UNA CADENA DE HOTELES "CASO HOTEL BERNAL Y HOTEL LUCERO"
- C. "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTABILIDAD DE COSTOS DE OPERACIÓN PARA EL INTERNATIONAL PARK HOTEL"
- D. DISEÑO DE UNA RED DE AREA LOCAL Y UNA RED DE AREA LOCAL INALAMBRICA PARA EL HOTEL PRESIDENTE

ARTÍCULOS DE INTERNET

- 1) Víctor Balza ,Víctor Corzo, Andrés David Jiménez, “Diseño de un sistema automatizado para el control del proceso”,2009 en:
<http://www.plusformacion.com/Recursos/r/Diseno-un-sistema-automatizado-para-control-del-proceso-inscripcion-Escuela-Tecnic>
- 2) Software de Gestión el Corazón de los Hoteles, en:
<http://www.promateriales.com/pdf/HP2-04.pdf>
- 3) Caso de estudio Hotel Arqueólogo Cuzco en:
<http://www.hotelogix.com/es/hotel-arqueologo-de-cuzco-per>
- 4) Joaquim Martínez , Joaquim Majó , Martí Casadesús, “El uso de la tecnología de información en el sector Hotelera”, en:
<http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec/actas/2006/L04usotecnologias.pdf>
- 5) Análisis de sistemas en :
<http://zunal.com/process.php?w=174842>
- 6) Dolores Chinchillas Ochoa,” Control en la naturaleza del proyecto”, en :
http://biblioteca.itson.mx/oa/ciencias_administrativa/oa18/control_de_la_naturaleza_del_proyecto/index.htm
- 7) Ricardo Cuerba, “Gestión Quattro”, en:
<http://www.gestionquattro.com/consultoria-empresas-definicion-sistema-control-gestion/3-17-20-17.htm>
- 8) Stefhany Castillo, “Herramientas administrativas y estadísticas de calidad”, en:
www.monografias.com/trabajos91/herramientas-administrativas-y-estadisticas-calidad/herramientas-administrativas-y-estadisticas-calidad.shtml
- 9) Definición de servicio en : <http://conceptodefinicion.de/servicio-2/>
- 10) Universidad los Andes “Sistemas de información en la organización” , 2012 en:
<https://ingenieria.uniandes.edu.co/sistemas-de-informacion-en-la-organizacion>
- 11) Auditoria y Sistemas informáticos en:
<http://eradelsaber.bligoo.com/content/view/302880/Evolucion-de-los-Sistemas-de-Informacion.html#.UXSwDKIz2Dc>

- 12) “Los Sistemas de Información”, Pág. 15, en:
<http://highered.mcgrawhill.com/sites/dl/free/9701026586/70189/CapituloMuestra.pdf>
- 13) Jon Whilest ,”La historia de Software de viaje “, en :
<http://www.yugler.com/Article/La-historia-del-software-de-viaje---parte-1/83129>
- 14) Control de Gestión en : [http://www.unap.cl/~setcheve/cdeg/CdeG%20\(2\)-39.htm](http://www.unap.cl/~setcheve/cdeg/CdeG%20(2)-39.htm)
- 15) Bases de la gestión y administración Hotelera, 2012 en :
<http://www.clerkhotel.com/news/es/news/basis-of-hotel-management-for-small-hotel-boutique-lodge/>
- 16) Vanesa Carolina Pérez Torres,” Calidad Total en la Atención al cliente” en:
http://www.ideaspropiaseditorial.com/documentos_web/documentos/978-84-9839-068-1.pdf
- 17) El triangulo del servicio en:
http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio_cliente/contenido_u3.pdf
- 18) Ing. Gabriela Gerón Piñón, “Los sistemas de información en el arranque del negocio”, en:
http://prod44db.itesm.mx:7778/pls/portal/docs/PAGE/DOCSEMPREDETEC/IMG/TAB287072/SISTEMAS_DE_INFORMACION_EN_LOS_NEGOCIOS.PDF
- 19) Ángel Gutiérrez González, Introducción a las ciencias en la informática, en:
http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/DAEPG/Academias_TI/CI/PolilibroCI/Contenido_4_1.html
- 20) Software de gestión hotelera generador de cambios en :
<http://www.promateriales.com/pdf/HP-04-03.pdf>
- 21) Universidad del Cauca en : “Tipos de sistemas de información”, en :
<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tiposdesi.htm>
- 22) Claudia C., 2012,”Base de la Gestión y administración Hotelera” en:
<http://www.clerkhotel.com/news/es/news/basis-of-hotel-management-for-small-hotel-boutique-lodge/>

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL HOTEL VILLA CARIÑO

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	INDICES	METODOLOGIA	TECNICAS	INSTRUMENTOS
¿En qué medida el uso de la herramienta JCLHOTEL influye en el proceso de gestión de recepción al cliente en el hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica?	Determinar la medida en que la herramienta JCLHOTEL influye en el proceso de gestión de recepción al cliente en el hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica?	Si se Aplica la herramienta JCLHOTEL entonces se influye positivamente en el proceso de gestión de recepción al cliente en el hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica	Variable Independiente	X ₁ =Aplicación de la herramienta JCLHOTEL	[No, Sí]	Tipo de Investigación : Aplicada y Tecnológica Nivel de Investigación : Inicialmente descriptivo y luego correlacional, porque se observará la influencia que ejerce en el proceso de control de las ventas. Método: Científico	*Entrevista. *Encuesta *Análisis documental *Observación de procesos	*Guía de entrevista *Guía de observación *Cuestionario *Fichas de datos
			Variable Dependiente	Y ₁ =Tiempo de registro de los clientes Y ₂ = Tiempo de emisión de facturas del cliente Y ₃ =Tiempo de emisión de reportes Y ₄ =Porcentaje de satisfacción del cliente Y ₅ =Eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente	[1,..,n] [1,..,n] [1,..,n] [0,..,100] [0,..,100]			

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

**APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL
PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL
HOTEL VILLA CARIÑO**

Solicito: Autorización para realizar la
investigación en el hotel Villa
Cariño

Sra. María Hernández Meza
Gerente General

Yo Torres Vásquez María Rosario identificada con DNI 44465261 estudiante de IX ciclo de la
Universidad Alas Peruanas de la ciudad de Ica con el debido respeto me presento y expongo:

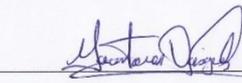
Que cursando el IX ciclo, siendo indispensable mi proyecto de investigación, se me es
necesario contar con una empresa adecuada para aplicar dicho proyecto, por tal motivo
solicito a usted, se me conceda la autorización respectiva para poder realizarlo en su Hotel
Villa Cariño que dignamente dirige.

Por lo expuesto agradeceré a usted a lo solicitado, un saludo muy especial

Atentamente

Ica 28 de noviembre del 2012


DNI: 21 478353


MARIA ROSARIO TORRES VASQUEZ
DNI 44465261

ANEXO 02

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ICA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL HOTEL VILLA CARIÑO

ANEXO 03: ENTREVISTA

Guía de entrevista a los trabajadores del Hotel Villa Cariño en el distrito de Ica

1. ¿Actualmente cómo se está desarrollando el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO
 - a. Bueno
 - b. Regular
 - c. Malo
 - d. Excelente

2. ¿Cómo califica los principales problemas en el control y gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO?
 - a. Bueno
 - b. Regular
 - c. Malo
 - d. Excelente

3. ¿Qué tan frecuentes se suscitan estos problemas?
 - a. Diario
 - b. Regularmente
 - c. A veces
 - d. Casi nunca

4. ¿Está usted conforme con el proceso que se está desarrollando en el Hotel VILLA CARÍÑO?
 - a. Sí
 - b. No

5. ¿Cree usted que estos problemas afectan al servicio a los clientes?
 - a. Sí
 - b. No

6. ¿Le gustaría contar con una herramienta que le ayudará a solucionar estos problemas?
 - a. Sí
 - b. No

7. ¿Ha recibido quejas de los clientes por la mala atención?
 - a. Sí
 - b. No

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ICA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL HOTEL VILLA CARIÑO

ANEXO 04: ENCUESTA

Propósito:

Determinar el grado de satisfacción de los clientes que acuden al Hotel VILLA CARIÑO, ubicado en La Urb Divino Maestro B-40

Género: Hombre Mujer

Edad: [18-25> [25-32> [32-39> [39-45> [45 a más>

1. ¿Cómo calificaría el tiempo de atención en el hotel?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Mal

2. ¿Cómo calificaría el servicio de recepción en el hotel?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Mal

3. ¿Cómo calificaría la capacidad del personal para resolver el problema que se presente?
 - a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Mal

4. ¿Cómo calificaría la eficacia del personal?
 - a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Mal

5. ¿Cómo calificaría el ambiente laboral que se vive en la empresa?
 - a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Mal

6. ¿Cómo calificaría al hotel villa cariño?
 - a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Mal

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ICA**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA****APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL
PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL
HOTEL VILLA CARIÑO****ANEXO 05: FICHA****Propósito:**

Determinar el tiempo de registro de los clientes (Preprueba)

N°	Fecha	Hora De Inicio	Hora De Fin	Tiempo De Espera	Tiempo De Espera (Segundos)
1	05/03/2013	09:00:10 a.m.	09:03:20 a.m.	03' 10"	190
2	05/03/2013	09:20:50 a.m.	09:24:55 a.m.	04' 05"	245
3	05/03/2013	11:40:12 a.m.	11:44:13 a.m.	04' 01"	241
4	05/03/2013	01:30:10 p.m.	01:34:08 p.m.	03' 58"	238
5	06/03/2013	11:48:01 a.m.	11:52:08 a.m.	04' 07"	247
6	06/03/2013	12:30:10 p.m.	12:34:01 p.m.	03' 51"	231
7	06/03/2013	12:50:10 p.m.	12:53:17 p.m.	03' 07"	187
8	06/03/2013	01:25:54 p.m.	01:28:56 p.m.	03' 02"	182
9	07/03/2013	02:42:59 p.m.	02:47:00 p.m.	04' 01"	241
10	07/03/2013	03:30:35 p.m.	03:34:20 p.m.	03' 45"	225
11	07/03/2013	04:00:44 p.m.	04:04:30 p.m.	03' 46"	226
12	07/03/2013	04:12:24 p.m.	04:16:58 p.m.	04' 34"	274
13	07/03/2013	05:50:45 p.m.	05:55:10 p.m.	04' 25"	265
14	10/03/2013	05:39:00 p.m.	06:42:58 p.m.	03' 58"	238
15	10/03/2013	06:50:36 p.m.	06:55:04 p.m.	04' 28"	268
16	10/03/2013	08:12:05 p.m.	08:15:57 p.m.	03' 52"	232
17	10/03/2013	08:57:08 p.m.	09:01:55 p.m.	04' 47"	287

18	13/03/2013	09:22:08 a.m.	09:26:48 a.m.	04' 40"	280
19	13/03/2013	10:57:00 a.m.	11:01:12 a.m.	04' 12"	252
20	13/03/2013	12:08:15 p.m.	12:13:00 p.m.	04' 45"	285
21	13/03/2013	01:24:14 p.m.	01:28:30 p.m.	04' 16"	256
22	14/03/2013	03:19:53 p.m.	03:24:23 p.m.	04' 30"	270
23	14/03/2013	03:24:21 p.m.	03:28:59 p.m.	04' 38"	278
24	14/03/2013	05:28:24 p.m.	05:32:34 p.m.	04' 10"	250
25	15/03/2013	12:38:15 p.m.	12:43:06 p.m.	04' 51"	291
26	15/03/2013	01:25:37 p.m.	01:30:17 p.m.	04' 40"	280
27	15/03/2013	02:38:17 p.m.	02:42:15 p.m.	03' 58"	238
28	17/03/2013	11:08:01 a.m.	11:12:42 a.m.	04' 41"	281
29	17/03/2013	11:40:47 a.m.	11:44:54 a.m.	04' 07"	247
30	17/03/2013	12:16:59 p.m.	12:20:54 p.m.	03' 55"	235
31	20/03/2013	08:30:29 a.m.	08:35:18 a.m.	04' 49"	289
32	20/03/1900	08:47:51 a.m.	08:52:27 p.m.	04' 36"	276
33	20/03/2013	10:12:00 a.m.	10:15:42 a.m.	03' 42"	222
34	20/03/2013	12:18:00 p.m.	12:22:17 p.m.	04' 17"	257
35	20/03/2013	01:25:07 p.m.	01:28:28 p.m.	03' 21"	201
36	21/03/2013	02:00:52 p.m.	02:04:45 p.m.	03' 53"	233
37	21/03/2013	02:15:34 p.m.	02:20:10 p.m.	04' 36"	276
38	21/03/2013	03:55:20 p.m.	03:59:14 p.m.	03' 54"	234
39	21/03/2013	02:20:45 p.m.	02:25:38 p.m.	04' 53"	293
40	22/03/2013	03:12:16 p.m.	03:17:10 p.m.	04' 54"	294
41	22/03/2013	03:25:55 p.m.	03:30:34 p.m.	04' 39"	279
42	22/03/2013	04:58:55 p.m.	05:02:41 p.m.	03' 46"	226
43	22/03/2013	06:06:06 p.m.	06:09:31 p.m.	03' 25"	205
44	22/03/2013	06:15:15 p.m.	06:19:27 p.m.	04' 12"	252
45	04/04/2013	11:30:37 a.m.	11:34:48 a.m.	04' 11"	251
46	04/04/2013	11:55:19 a.m.	12:00:15 p.m.	04' 56"	296
47	04/04/2013	12:45:19 p.m.	12:49:00 p.m.	03' 41"	221
48	04/04/2013	02:12:41 p.m.	02:15:54 p.m.	03' 13"	193
49	04/04/2013	02:26:10 p.m.	02:29:17 p.m.	03' 07"	187
50	05/04/2013	12:45:28 p.m.	12:50:11 p.m.	04' 43"	283
51	05/04/2013	01:28:28 p.m.	01:33:20 p.m.	04' 52"	292

52	05/04/2013	01:50:04 p.m.	02:54:11 p.m.	04' 07"	247
53	05/04/2013	02:22:55 p.m.	02:27:00 p.m.	04' 05"	245
54	05/04/2013	02:28:00 p.m.	02:32:10 p.m.	04' 10"	250
55	06/04/2013	08:35:44 a.m.	08:40:11 a.m.	04' 27"	267
56	06/04/2013	09:45:55 a.m.	09:50:24 a.m.	04' 29"	269
57	06/04/2013	10:20:55 a.m.	10:24:37 a.m.	03' 42"	222
58	06/04/2013	11:10:04 a.m.	11:14:15 a.m.	04' 11"	251
59	06/04/2013	12:01:38 p.m.	12:05:47 p.m.	04' 09"	249
60	06/04/2013	12:18:14 p.m.	12:23:10 p.m.	04' 56"	296
61	08/04/2013	05:25:34 p.m.	05:30:15 p.m.	04' 41"	281
62	08/04/2013	06:25:27 p.m.	06:29:00 p.m.	03' 33"	213
63	08/04/2013	07:02:09 p.m.	07:05:27 p.m.	03' 18"	198
64	08/04/2013	07:20:28 p.m.	07:24:24 p.m.	03' 56"	236
65	08/04/2013	09:24:14 p.m.	09:29:00 p.m.	04' 46"	286
66	09/04/2013	09:10:57 a.m.	09:14:30 a.m.	03' 33"	213
67	09/04/2013	10:15:27 a.m.	10:20:20 a.m.	04' 53"	293
68	09/04/2013	10:22:24 a.m.	10:26:18 a.m.	03' 54"	234
69	09/04/2013	11:30:28 a.m.	11:35:20 a.m.	04' 52"	292
70	09/04/2013	08:17:10 p.m.	08:21:01 p.m.	03' 51"	231
71	09/04/2013	08:40:29 a.m.	08:43:46 a.m.	03' 17"	197
72	10/04/2013	08:55:10 a.m.	08:58:46 a.m.	03' 36"	216
73	10/04/2013	10:25:52 a.m.	10:30:46 a.m.	04' 54"	294
74	10/04/2013	10:56:10 a.m.	11:00:26 a.m.	04' 16"	256
75	11/04/2013	02:02:10 p.m.	03:05:46 p.m.	03' 36"	216
76	11/04/2013	02:15:51 p.m.	02:21:00 p.m.	05' 09"	309
77	11/04/2013	03:30:10 p.m.	03:34:04 p.m.	03' 54"	234
78	11/04/2013	04:40:01 p.m.	04:44:37 p.m.	04' 36"	276
79	11/04/2013	09:47:14 a.m.	09:50:26 a.m.	03' 12"	192
80	12/04/2013	10:26:10 a.m.	10:30:40 a.m.	04' 30"	270
81	12/04/2013	10:38:01 a.m.	10:41:37 a.m.	03' 36"	216
82	12/04/2013	12:05:55 p.m.	12:10:42 p.m.	04' 47"	287
83	13/04/2013	11:17:07 a.m.	11:20:58 a.m.	03' 51"	231
84	13/04/2013	11:28:39 a.m.	11:33:18 a.m.	04' 39"	279
85	13/04/2013	01:12:02 p.m.	01:16:11 p.m.	04' 09"	249

86	14/04/2013	08:20:02 a.m.	08:23:11 a.m.	03' 09"	189
87	14/04/2013	10:18:04 a.m.	10:21:15 a.m.	03' 11"	191
88	14/04/2013	04:12:20 p.m.	04:16:50 p.m.	04' 30"	270
89	14/04/2013	05:30:02 p.m.	05:33:20 p.m.	03' 18"	198
90	15/04/2013	07:12:56 p.m.	07:16:54 p.m.	03' 58"	238
91	15/04/2013	08:20:05 a.m.	08:24:01 a.m.	03' 56"	236
92	15/04/2013	10:17:14 a.m.	10:20:19 a.m.	03' 05"	185
93	15/04/2013	04:44:45 p.m.	04:48:59 p.m.	04' 14"	254
94	15/04/2013	05:18:56 p.m.	05:21:57 p.m.	03' 01"	181
95	16/04/2013	02:53:58 p.m.	02:57:13 p.m.	03' 15"	195
96	16/04/2013	05:52:30 p.m.	05:55:56 p.m.	03' 26"	206
97	16/04/2013	11:52:21 a.m.	11:57:03 a.m.	04' 42"	282
98	16/04/2013	01:18:42 p.m.	01:23:33 p.m.	04' 51"	291
99	16/04/2013	03:24:30 p.m.	03:28:40 p.m.	04' 10"	250
100	16/04/2013	05:45:22 a.m.	05:49:27 a.m.	04' 05"	245
101	17/04/2013	10:51:19 p.m.	10:56:14 p.m.	04' 55"	295
102	17/04/2013	12:36:24 p.m.	12:41:04 p.m.	04' 40"	280
103	17/04/2013	01:40:30 p.m.	01:45:20 p.m.	04' 50"	290
104	17/04/2013	03:18:25 p.m.	03:23:09 p.m.	04' 44"	284
105	17/04/2013	03:40:30 p.m.	03:45:25 p.m.	04' 55"	295

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

**APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL
PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL
HOTEL VILLA CARIÑO**

ANEXO 06: FICHA

Propósito:

Determinar el tiempo de emisión de facturas del cliente (Preprueba)

N°	Fecha	Hora De Inicio	Hora De Fin	Tiempo De Espera	Tiempo De Espera (Segundos)
1	06/03/2013	10:01:10 a.m.	10:04:44 a.m.	03' 34"	214
2	06/03/2013	10:40:12 a.m.	10:43:37 a.m.	03' 25"	205
3	06/03/2013	12:50:25 p.m.	12:53:21 p.m.	02' 56"	176
4	06/03/2013	01:30:00 p.m.	01:33:20 p.m.	03' 20"	200
5	06/03/2013	02:49:57 p.m.	02:53:25 p.m.	03' 28"	208
6	06/03/2013	01:30:18 p.m.	01:33:16 p.m.	02' 58"	178
7	06/03/2013	02:12:18 p.m.	02:15:45 p.m.	03' 27"	207
8	06/03/2013	03:55:54 p.m.	03:58:48 p.m.	02' 54"	174
9	06/03/2013	03:58:03 p.m.	04:01:35 p.m.	03' 32"	212
10	06/03/2013	04:40:12 p.m.	04:43:01 p.m.	02' 49"	169
11	07/03/2013	06:52:00 p.m.	06:55:45 p.m.	03' 45"	225
12	07/03/2013	07:44:02 p.m.	07:47:40 p.m.	03' 38"	218
13	07/03/2013	09:04:35 p.m.	09:08:15 p.m.	03' 40"	220
14	08/03/2013	08:11:55 a.m.	08:14:54 a.m.	02' 59"	179
15	08/03/2013	09:12:36 a.m.	09:15:58 a.m.	03' 22"	202
16	08/03/2013	09:27:05 a.m.	09:30:34 a.m.	03' 29"	209
17	08/03/2013	11:17:17 a.m.	11:20:05 a.m.	02' 48"	168
18	10/03/2013	12:12:08 p.m.	12:15:34 p.m.	03' 26"	206

19	10/03/2013	12:46:01 p.m.	12:48:46 p.m.	02' 45"	165
20	10/03/2013	01:55:12 p.m.	01:58:34 p.m.	03' 22"	202
21	10/03/2013	03:15:15 p.m.	03:18:30 p.m.	03' 15"	195
22	10/03/2013	02:29:53 p.m.	02:32:48 p.m.	02' 55"	175
23	11/03/2013	01:44:21 p.m.	01:48:02 p.m.	03' 41"	221
24	11/03/2013	03:07:24 p.m.	03:10:45 p.m.	03' 21"	201
25	17/03/2013	11:18:01 a.m.	11:21:24 a.m.	03' 23"	203
26	17/03/2013	12:15:20 p.m.	12:18:19 p.m.	02' 59"	179
27	17/03/2013	01:52:00 p.m.	01:55:01 p.m.	03' 01"	181
28	17/03/2013	02:18:01 p.m.	02:21:30 p.m.	03' 29"	209
29	17/03/2013	04:30:54 p.m.	04:33:50 p.m.	02' 56"	176
30	17/03/2013	06:44:18 p.m.	06:47:44 p.m.	03' 26"	206
31	21/03/2013	07:10:29 a.m.	07:13:59 a.m.	03' 30"	210
32	21/03/2013	08:27:10 a.m.	08:30:08 a.m.	02' 58"	178
33	21/03/2013	11:44:00 a.m.	11:47:33 a.m.	03' 33"	213
34	21/03/2013	02:12:48 p.m.	02:16:20 p.m.	03' 32"	212
35	21/03/2013	03:15:07 p.m.	03:18:42 p.m.	03' 35"	215
36	22/03/2013	01:00:04 p.m.	01:03:39 p.m.	03' 35"	215
37	22/03/2013	01:47:12 p.m.	01:50:02 p.m.	02' 50"	170
38	22/03/2013	02:54:20 p.m.	02:57:49 p.m.	03' 29"	209
39	23/03/2013	06:14:18 p.m.	06:17:54 p.m.	03' 36"	216
40	23/03/2013	06:35:36 p.m.	06:38:30 p.m.	02' 54"	174
41	23/03/2013	09:25:01 p.m.	09:27:59 p.m.	02' 58"	178
42	24/03/2013	03:56:10 p.m.	03:59:35 p.m.	03' 25"	205
43	24/03/2013	04:06:01 p.m.	04:09:30 p.m.	03' 29"	209
44	24/03/2013	04:15:09 p.m.	04:18:50 p.m.	03' 41"	221
45	24/03/2013	06:30:10 p.m.	06:33:30 p.m.	03' 20"	200
46	24/03/2013	06:45:19 p.m.	06:48:47 p.m.	03' 28"	208
47	24/03/2013	08:55:19 p.m.	08:58:57 p.m.	03' 38"	218
48	25/03/2013	02:12:12 p.m.	02:15:39 p.m.	03' 27"	207
49	25/03/2013	02:30:10 p.m.	02:33:05 p.m.	02' 55"	175
50	25/03/2013	03:55:28 p.m.	03:58:54 p.m.	03' 26"	206
51	25/03/2013	11:18:28 a.m.	0.59849537	03' 22"	202
52	26/03/2013	11:52:10 a.m.	11:55:47 a.m.	03' 37"	217

53	26/03/2013	02:22:55 p.m.	02:26:18 p.m.	03' 23"	203
54	26/03/2013	03:15:15 p.m.	03:18:55 p.m.	03' 40"	220
55	27/03/2013	03:45:10 p.m.	03:48:55 p.m.	03' 45"	225
56	27/03/2013	08:09:55 a.m.	08:12:47 a.m.	02' 52"	172
57	27/03/2013	08:16:58 a.m.	08:19:55 a.m.	02' 57"	177
58	07/04/2013	10:10:04 a.m.	10:13:30 a.m.	03' 26"	206
59	07/04/2013	02:25:14 p.m.	02:28:45 p.m.	03' 31"	211
60	07/04/2013	02:48:14 p.m.	02:51:38 p.m.	03' 24"	204
61	08/04/2013	03:15:03 p.m.	03:17:52 p.m.	02' 49"	169
62	08/04/2013	09:01:18 a.m.	09:04:14 a.m.	02' 56"	176
63	08/04/2013	09:12:28 a.m.	09:16:04 a.m.	03' 36"	216
64	08/04/2013	12:16:15 p.m.	12:19:30 p.m.	03' 15"	195
65	08/04/2013	02:08:28 p.m.	02:11:50 p.m.	03' 22"	202
66	08/04/2013	04:18:33 p.m.	04:21:59 p.m.	03' 26"	206
67	09/04/2013	08:32:58 a.m.	08:35:57 a.m.	02' 59"	179
68	09/04/2013	08:36:11 a.m.	08:39:34 a.m.	03' 23"	203
69	10/04/2013	11:56:01 a.m.	11:59:18 a.m.	03' 17"	197
70	10/04/2013	02:21:15 p.m.	02:24:10 p.m.	02' 55"	175
71	10/04/2013	04:50:29 p.m.	04:53:54 p.m.	03' 25"	205
72	11/04/2013	06:05:10 p.m.	06:08:30 p.m.	03' 20"	200
73	11/04/2013	11:18:52 a.m.	11:22:30 a.m.	03' 38"	218
74	11/04/2013	11:23:10 a.m.	11:25:49 a.m.	02' 39"	159
75	11/04/2013	02:35:44 p.m.	02:39:19 p.m.	03' 35"	215
76	12/04/2013	05:15:18 p.m.	05:18:10 p.m.	02' 52"	172
77	12/04/2013	05:25:02 p.m.	05:28:34 p.m.	03' 32"	212
78	12/04/2013	07:55:34 p.m.	07:58:18 p.m.	02' 44"	164
79	12/04/2013	10:12:08 a.m.	10:15:06 a.m.	02' 58"	178
80	12/04/2013	10:47:28 a.m.	10:50:45 a.m.	03' 17"	197
81	12/04/2013	01:21:10 p.m.	01:24:08 p.m.	02' 58"	178
82	13/04/2013	01:43:12 p.m.	01:46:30 p.m.	03' 18"	198
83	13/04/2013	02:19:17 p.m.	02:22:16 p.m.	02' 59"	179
84	13/04/2013	03:58:15 p.m.	04:01:02 p.m.	02' 47"	167
85	13/04/2013	04:10:50 a.m.	04:13:42 p.m.	02' 52"	172
86	13/04/2013	06:15:52 p.m.	06:19:10 p.m.	03' 18"	198

87	14/04/2013	08:16:15 p.m.	08:19:10 p.m.	02' 55"	175
88	14/04/2013	06:59:19 p.m.	07:01:58 p.m.	02' 39"	159
89	14/04/2013	12:20:27 p.m.	12:23:48 p.m.	03' 21"	201
90	14/04/2013	03:18:13 p.m.	03:21:39 p.m.	03' 26"	206
91	14/04/2013	01:50:19 p.m.	01:53:15 p.m.	02' 56"	176
92	15/04/2013	05:55:20 p.m.	05:59:00 p.m.	03' 40"	220
93	15/04/2013	11:15:26 a.m.	11:19:01 a.m.	03' 35"	215
94	15/04/2013	12:01:20 p.m.	12:04:40 p.m.	03' 20"	200
95	15/04/2013	05:20:16 p.m.	05:24:00 p.m.	03' 44"	224
96	15/04/2013	08:12:36 p.m.	08:15:29 p.m.	02' 53"	173
97	16/04/2013	08:22:18 a.m.	08:25:56 a.m.	03' 38"	218
98	16/04/2013	01:17:40 p.m.	01:20:58 p.m.	03' 18"	198
99	16/04/2013	02:18:36 p.m.	02:22:15 p.m.	03' 39"	219
100	16/04/2013	11:12:36 a.m.	11:15:15 a.m.	02' 39"	159
101	16/04/2013	12:12:36 p.m.	12:15:56 p.m.	03' 20"	200
102	17/04/2013	04:34:36 p.m.	04:38:09 p.m.	03' 33"	213
103	17/04/2013	06:12:36 p.m.	06:16:15 p.m.	03' 39"	219
104	17/04/2013	07:23:36 p.m.	07:27:10 p.m.	03' 34"	214
105	17/04/2013	07:58:36 p.m.	08:01:20 p.m.	02' 44"	164

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

**APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL
PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL
HOTEL VILLA CARIÑO**

ANEXO 07: FICHA

Propósito:

Determinar el tiempo de emisión de reportes (Preprueba)

n	Fecha	Hora De Inicio	Hora De Fin	Tiempo De Espera	Tiempo De Espera (Segundos)
1	02/03/2013	12:10:09 p.m.	12:21:51 p.m.	11' 42"	702
2	03/03/2013	12:50:35 p.m.	01:07:55 p.m.	17' 20"	1040
3	04/03/2013	02:50:00 p.m.	03:08:49 p.m.	18' 49"	1129
4	05/03/2013	02:55:00 p.m.	03:10:01 p.m.	15' 01"	901
5	06/03/2013	03:15:00 p.m.	03:29:15 p.m.	14' 15"	855
6	07/03/2013	04:28:18 p.m.	04:40:54 p.m.	12' 36"	756
7	08/03/2013	05:11:15 p.m.	05:25:10 p.m.	13' 55"	835
8	09/03/2013	06:54:15 p.m.	07:10:12 p.m.	15' 57"	957
9	10/03/2013	10:12:08 a.m.	10:26:12 a.m.	14' 04"	844
10	11/03/2013	10:55:55 a.m.	11:12:15 a.m.	16' 20"	980
11	12/03/2013	12:12:15 p.m.	12:24:07 p.m.	11' 52"	712
12	13/03/2013	03:25:10 p.m.	03:44:58 p.m.	19' 48"	1188
13	14/03/2013	04:33:35 p.m.	04:49:25 p.m.	15' 50"	950
14	15/03/2013	12:01:55 p.m.	12:15:51 p.m.	13' 56"	836
15	16/03/2013	12:15:36 p.m.	12:26:37 p.m.	11' 01"	661
16	17/03/2013	03:08:05 p.m.	03:20:56 p.m.	12' 51"	771
17	18/03/2013	05:20:08 p.m.	05:38:44 p.m.	18' 36"	1116
18	19/03/2013	12:28:02 p.m.	12:40:08 p.m.	12' 06"	726

19	20/03/2013	01:44:08 p.m.	02:03:26 p.m.	19' 18"	1158
20	21/03/2013	03:14:15 p.m.	03:30:40 p.m.	16' 25"	985
21	22/03/2013	04:02:39 p.m.	04:17:59 p.m.	15' 20"	920
22	23/03/2013	11:15:54 a.m.	11:28:58 a.m.	13' 04"	784
23	24/03/2013	12:12:44 p.m.	12:27:10 p.m.	14' 26"	866
24	25/03/2013	01:12:59 p.m.	01:25:55 p.m.	12' 56"	776
25	26/03/2013	02:24:19 p.m.	02:41:34 p.m.	17' 15"	1035
26	27/03/2013	02:45:20 p.m.	03:01:25 p.m.	16' 05"	965
27	28/03/2013	04:22:18 p.m.	04:36:05 p.m.	13' 47"	827
28	29/03/2013	02:35:17 p.m.	02:47:18 p.m.	12' 01"	721
29	30/03/2013	03:12:05 p.m.	03:27:55 p.m.	15' 50"	950
30	31/03/2013	04:41:44 p.m.	04:53:20 p.m.	11' 36"	696
31	01/04/2013	11:59:25 a.m.	12:13:29 p.m.	14' 04"	844
32	02/04/2013	01:12:02 p.m.	01:25:10 p.m.	13' 08"	788
33	03/04/2013	04:15:12 p.m.	04:31:29 p.m.	16' 17"	977
34	04/04/2013	04:35:01 p.m.	04:47:46 p.m.	12' 45"	765
35	05/04/2013	06:12:07 p.m.	06:23:18 p.m.	11' 11"	671
36	06/04/2013	01:13:23 p.m.	01:27:29 p.m.	14' 06"	846
37	07/04/2013	03:20:12 p.m.	03:33:37 p.m.	13' 25"	805
38	08/04/2013	02:55:20 p.m.	03:07:39 p.m.	12' 19"	739
39	09/04/2013	04:20:54 p.m.	04:38:05 p.m.	17' 11"	1031
40	10/04/2013	05:11:36 p.m.	05:25:53 p.m.	14' 17"	857
41	11/04/2013	06:17:26 p.m.	06:30:42 p.m.	13' 16"	796
42	12/04/2013	07:40:10 p.m.	07:55:30 p.m.	15' 20"	920
43	13/04/2013	07:54:54 p.m.	08:07:18 p.m.	12' 24"	744
44	14/04/2013	09:22:18 p.m.	09:38:25 p.m.	16' 07"	967
45	15/04/2013	03:44:15 p.m.	03:58:30 p.m.	14' 15"	855
46	16/04/2013	06:12:28 p.m.	06:28:29 p.m.	16' 01"	961
47	17/04/2013	06:45:18 p.m.	06:59:26 p.m.	14' 08"	848
48	18/04/2013	07:12:42 p.m.	07:28:01 p.m.	15' 19"	919
49	19/04/2013	10:19:13 p.m.	10:33:10 p.m.	13' 57"	837
50	20/04/2013	02:12:49 p.m.	02:30:18 p.m.	17' 29"	1049
51	21/04/2013	03:21:19 p.m.	03:35:24 p.m.	14' 05"	845
52	22/04/2013	03:15:24 p.m.	03:27:19 p.m.	11' 55"	715

53	23/04/2013	05:55:55 p.m.	06:13:12 p.m.	17' 17"	1037
54	24/04/2013	06:12:59 p.m.	06:25:01 p.m.	12' 02"	722
55	25/04/2013	03:57:00 p.m.	04:16:15 p.m.	19' 15"	1155
56	26/04/2013	06:27:31 p.m.	06:41:51 p.m.	14' 20"	860
57	27/04/2013	07:55:55 p.m.	08:14:44 p.m.	18' 49"	1129
58	28/04/2013	08:44:15 p.m.	08:58:18 p.m.	14' 03"	843
59	01/04/2013	09:15:14 p.m.	09:34:12 p.m.	18' 58"	1138
60	01/04/2013	10:21:18 p.m.	10:34:22 p.m.	13' 04"	784
61	01/04/2013	12:35:48 p.m.	12:50:28 p.m.	14' 40"	880
62	01/04/2013	01:42:27 p.m.	01:58:54 p.m.	16' 27"	987
63	02/04/2013	01:51:15 p.m.	02:11:09 p.m.	19' 54"	1194
64	02/04/2013	02:59:28 p.m.	03:15:15 p.m.	15' 47"	947
65	02/04/2013	04:12:18 p.m.	04:30:28 p.m.	18' 10"	1090
66	03/04/2013	10:21:08 a.m.	10:40:19 a.m.	19' 11"	1151
67	03/04/2013	10:43:04 a.m.	10:57:20 a.m.	14' 16"	856
68	03/04/2013	11:55:49 a.m.	01:10:50 p.m.	15' 01"	901
69	04/04/2013	01:12:18 p.m.	01:25:45 p.m.	13' 27"	807
70	04/04/2013	01:16:17 p.m.	01:34:15 p.m.	17' 58"	1078
71	04/04/2013	01:22:18 p.m.	01:36:29 p.m.	14' 11"	851
72	05/04/2013	03:42:13 p.m.	03:56:10 p.m.	13' 57"	837
73	05/04/2013	09:14:47 a.m.	09:28:52 a.m.	14' 05"	845
74	05/04/2013	09:30:10 a.m.	09:46:12 a.m.	16' 02"	962
75	05/04/2013	11:14:04 a.m.	11:29:18 a.m.	15' 14"	914
76	06/04/2013	03:12:16 p.m.	03:28:51 p.m.	16' 35"	995
77	06/04/2013	04:44:14 p.m.	04:55:48 p.m.	11' 34"	694
78	06/04/2013	06:12:18 p.m.	06:24:55 p.m.	12' 37"	757
79	07/04/2013	02:36:22 p.m.	02:54:01 p.m.	17' 39"	1059
80	07/04/2013	03:12:10 p.m.	03:25:18 p.m.	13' 08"	788
81	07/04/2013	03:19:35 p.m.	03:39:18 p.m.	19' 43"	1183
82	08/04/2013	04:31:18 p.m.	04:44:14 p.m.	12' 56"	776
83	08/04/2013	03:10:45 p.m.	03:24:01 p.m.	13' 16"	796
84	08/04/2013	04:00:10 p.m.	04:18:05 p.m.	17' 55"	1075
85	09/04/2013	05:17:17 p.m.	05:36:02 p.m.	18' 45"	1125
86	09/04/2013	10:18:30 a.m.	10:34:51 a.m.	16' 21"	981

87	09/04/2013	12:54:33 p.m.	01:12:16 p.m.	17' 43"	1063
88	10/04/2013	01:30:20 p.m.	01:45:18 p.m.	14' 58"	898
89	10/04/2013	04:56:18 p.m.	05:14:30 p.m.	18' 12"	1092
90	10/04/2013	10:12:20 a.m.	10:24:12 a.m.	11' 52"	712
91	10/04/2013	11:20:15 a.m.	11:32:18 a.m.	12' 03"	723
92	11/04/2013	05:17:23 p.m.	05:29:02 p.m.	11' 39"	699
93	11/04/2013	08:16:23 a.m.	08:30:20 a.m.	13' 57"	837
94	11/04/2013	10:16:33 a.m.	10:30:50 a.m.	14' 17"	857
95	12/04/2013	02:09:18 p.m.	02:25:12 p.m.	15' 54"	954
96	12/04/2013	04:17:15 p.m.	04:30:02 p.m.	12' 47"	767
97	12/04/2013	08:30:30 a.m.	08:49:18 a.m.	18' 48"	1128
98	12/04/2013	09:17:18 a.m.	09:31:58 a.m.	14' 40"	880
99	13/04/2013	12:56:12 p.m.	01:14:57 p.m.	18' 45"	1125
100	13/04/2013	10:30:18 a.m.	10:43:27 a.m.	13' 09"	789
101	13/04/2013	08:15:22 a.m.	08:30:12 a.m.	14' 50"	890
102	13/04/2013	11:33:15 a.m.	11:49:05 a.m.	15' 50"	950
103	14/04/2013	12:18:56 p.m.	12:38:53 p.m.	19' 57"	1197
104	14/04/2013	09:30:28 a.m.	09:46:28 a.m.	16' 00"	960
105	14/04/2013	10:45:36 a.m.	11:04:36 a.m.	19' 00"	1140

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ICA**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA****APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL
PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL
HOTEL VILLA CARIÑO****ANEXO 08: FICHA****Propósito:**

Porcentaje de satisfacción del cliente (Preprueba)

Instrumentos	Genero	P1	P2	P3	P4	P6
1	2	1	1	1	1	2
2	1	1	1	1	1	1
3	2	1	1	3	2	1
4	2	2	1	1	3	1
5	1	2	2	1	1	1
6	2	1	1	1	3	1
7	1	2	1	1	1	1
8	1	1	2	1	2	2
9	2	1	2	1	1	3
10	2	3	3	1	2	1
11	1	3	1	2	1	1
12	2	1	1	1	2	1
13	2	2	1	1	1	1
14	1	1	1	4	1	1
15	2	1	1	3	1	1
16	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	2	1
18	2	1	1	3	1	2
19	1	1	1	2	1	1

20	2	3	1	1	1	3
21	1	2	1	2	1	2
22	1	1	1	1	1	2
23	2	1	2	1	2	3
24	2	2	1	1	3	1
25	1	1	2	2	2	3
26	1	3	2	1	2	1
27	1	2	1	3	1	3
28	2	1	1	1	1	3
29	2	3	2	1	1	3
30	1	1	3	3	2	1
31	1	1	1	1	3	2
32	1	1	2	4	3	2
33	1	2	1	1	2	1
34	1	2	1	1	1	1
35	1	1	2	3	1	2
36	1	1	1	2	2	2
37	2	2	1	3	1	3
38	1	1	1	1	2	1
39	1	1	1	1	2	1
40	1	2	2	1	2	1
41	2	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	2	1	1
44	1	2	1	2	2	3
45	2	2	1	1	1	3
46	2	1	2	1	2	2
47	2	1	1	2	2	2
48	1	2	2	2	2	2
49	1	2	1	1	1	2
50	1	1	1	2	2	1
51	1	2	2	1	1	1
52	2	1	2	1	1	2
53	2	1	1	1	2	2

54	2	2	1	2	1	2
55	2	2	1	2	1	1
56	2	2	1	2	1	1
57	1	2	2	1	1	1
58	1	1	1	1	2	1
59	1	2	1	1	2	1
60	2	3	2	1	2	4
61	2	2	1	1	1	2
62	1	1	1	2	1	4
63	1	3	1	1	1	2
64	1	2	1	1	1	2
65	2	1	2	3	1	2
66	2	3	1	3	1	1
67	2	2	1	3	1	1
68	1	2	3	1	2	1
69	1	2	1	1	1	1
70	1	2	2	1	1	2
71	2	2	1	1	2	1
72	2	1	2	2	1	2
73	2	1	1	1	1	2
74	1	1	1	3	1	1
75	1	1	2	3	2	2
76	2	1	1	3	2	2
77	2	1	1	2	2	1
78	2	1	2	1	1	1
79	1	1	2	2	1	2
80	1	1	1	1	4	1
81	2	2	2	1	4	1
82	2	3	1	1	1	3
83	1	1	1	2	1	2
84	1	1	1	1	1	3
85	2	1	1	1	2	2
86	1	1	1	2	2	1
87	1	1	1	2	1	1

88	2	1	3	1	1	1
89	2	1	1	2	1	3
90	2	2	1	3	2	3
91	1	1	1	1	1	2
92	1	1	1	1	1	2
93	2	1	2	1	1	3
94	1	1	2	1	2	1
95	2	1	1	1	1	2
96	2	1	1	2	1	2
97	2	1	1	1	1	3
98	1	1	1	2	2	2
99	1	1	3	1	2	2
100	2	1	2	1	3	1
101	2	2	1	1	1	1
102	1	1	2	2	1	1
103	1	1	1	2	1	2
104	2	1	1	1	1	1
105	2	2	1	1	1	1

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

**APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL
PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL
HOTEL VILLA CARIÑO**

ANEXO 09: FICHA

Propósito:

Determinar la eficacia (Preprueba)

N°	FECHA	Clientes Atendidos	Total de Clientes	Operatividad
1	02/03/2013	13	28	46,43
2	03/03/2013	14	28	50,00
3	04/03/2013	16	28	57,14
4	06/03/2013	15	28	53,57
5	07/03/2013	14	28	50,00
6	08/03/2013	15	28	53,57
7	11/03/2013	14	28	50,00
8	12/03/2013	18	28	64,29
9	14/03/2013	16	28	57,14
10	16/03/2013	18	28	64,29
11	17/03/2013	17	28	60,71
12	18/03/2013	15	28	53,57
13	21/03/2013	17	28	60,71
14	24/03/2013	16	28	57,14
15	25/03/2013	15	28	53,57
16	26/03/2013	14	28	50,00
17	28/03/2013	19	28	67,86
18	29/03/2013	14	28	50,00

19	04/04/2013	15	28	53,57
20	09/04/2013	15	28	53,57
21	11/04/2013	14	28	50,00
22	12/04/2013	15	28	53,57
23	16/04/2013	18	28	64,29
24	17/04/2013	17	28	60,71

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ICA**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA****APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL
PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL
HOTEL VILLA CARIÑO****ANEXO 10: FICHA****Propósito:**

Determinar el tiempo de registro de los clientes (Posprueba)

N°	Fecha	Hora De Inicio	Hora De Fin	Tiempo De Espera	Tiempo De Espera (Segundos)
1	18/04/2013	08:10:52 a.m.	08:12:37 a.m.	01' 45"	105
2	18/04/2013	12:12:05 p.m.	12:13:48 p.m.	01' 43"	103
3	18/04/2013	02:17:07 p.m.	02:18:49 p.m.	01' 42"	102
4	18/04/2013	03:30:10 p.m.	03:31:56 p.m.	01' 46"	106
5	18/04/2013	05:20:12 p.m.	05:22:01 p.m.	01' 49"	109
6	19/04/2013	08:14:10 a.m.	08:16:01 a.m.	01' 51"	111
7	19/04/2013	10:10:12 a.m.	10:11:55 a.m.	01' 43"	103
8	19/04/2013	02:02:30 p.m.	02:04:16 p.m.	01' 46"	106
9	19/04/2013	04:18:39 p.m.	04:20:35 p.m.	01' 56"	116
10	20/04/2013	01:25:20 p.m.	01:27:10 p.m.	01' 50"	110
11	20/04/2013	02:10:15 p.m.	02:12:01 p.m.	01' 46"	106
12	20/04/2013	10:00:10 a.m.	10:01:50 a.m.	01' 40"	100
13	20/04/2013	11:20:50 a.m.	11:22:41 a.m.	01' 51"	111
14	21/04/2013	12:59:12 p.m.	01:00:59 p.m.	01' 47"	107
15	21/04/2013	01:49:10 p.m.	01:51:00 p.m.	01' 50"	110
16	21/04/2013	10:27:01 a.m.	10:28:47 a.m.	01' 46"	106
17	21/04/2013	12:50:01 p.m.	12:51:55 p.m.	01' 54"	114

18	22/04/2013	02:12:01 p.m.	02:13:55 p.m.	01' 54"	114
19	22/04/2013	03:25:01 p.m.	03:26:45 p.m.	01' 44"	104
20	22/04/2013	03:55:44 p.m.	03:57:33 p.m.	01' 49"	109
21	23/04/2013	10:12:23 a.m.	10:14:20 a.m.	01' 57"	117
22	23/04/2013	11:11:05 a.m.	11:12:55 a.m.	01' 50"	110
23	23/04/2013	01:25:10 p.m.	01:26:59 p.m.	01' 49"	109
24	23/04/2013	02:50:20 p.m.	02:52:18 p.m.	01' 58"	118
25	24/04/2013	04:55:10 p.m.	04:56:49 p.m.	01' 39"	99
26	24/04/2013	05:26:09 p.m.	05:27:56 p.m.	01' 47"	107
27	24/04/2013	07:12:04 p.m.	07:13:50 p.m.	01' 46"	106
28	25/04/2013	10:12:10 a.m.	10:13:59 a.m.	01' 49"	109
29	25/04/2013	11:22:15 a.m.	11:24:08 a.m.	01' 53"	113
30	25/04/2013	03:39:26 p.m.	03:40:55 p.m.	01' 29"	89
31	25/04/2013	03:56:29 p.m.	03:58:20 p.m.	01' 51"	111
32	26/04/2013	08:01:48 a.m.	08:03:38 a.m.	01' 50"	110
33	26/04/2013	09:26:19 a.m.	09:27:59 a.m.	01' 40"	100
34	26/04/2013	11:38:24 a.m.	11:40:10 a.m.	01' 46"	106
35	26/04/2013	12:15:56 p.m.	12:17:45 p.m.	01' 49"	109
36	26/04/2013	02:26:59 p.m.	02:28:51 p.m.	01' 52"	112
37	26/04/2013	03:16:12 p.m.	03:17:55 p.m.	01' 43"	103
38	27/04/2013	10:38:01 a.m.	10:39:59 a.m.	01' 58"	118
39	27/04/2013	11:12:10 a.m.	11:13:59 a.m.	01' 49"	109
40	27/04/2013	02:45:07 p.m.	02:47:02 p.m.	01' 55"	115
41	27/04/2013	03:30:10 p.m.	03:32:08 p.m.	01' 58"	118
42	28/04/2013	06:11:00 p.m.	06:12:56 p.m.	01' 56"	116
43	28/04/2013	12:50:20 p.m.	12:51:55 p.m.	01' 35"	95
44	28/04/2013	01:01:11 p.m.	01:02:57 p.m.	01' 46"	106
45	28/04/2013	02:51:18 p.m.	02:52:59 p.m.	01' 41"	101
46	29/04/2013	04:28:35 p.m.	04:30:18 p.m.	01' 43"	103
47	29/04/2013	07:20:39 p.m.	07:22:35 p.m.	01' 56"	116
48	29/04/2013	11:29:55 a.m.	11:31:46 a.m.	01' 51"	111
49	29/04/2013	12:12:59 p.m.	12:14:55 p.m.	01' 56"	116
50	30/04/2013	02:44:16 p.m.	02:46:10 p.m.	01' 54"	114
51	30/04/2013	03:35:30 p.m.	03:37:20 p.m.	01' 50"	110

52	30/04/2013	05:41:25 p.m.	05:43:24 p.m.	01' 59"	119
53	30/04/2013	07:15:39 p.m.	07:17:28 p.m.	01' 49"	109
54	01/05/2013	08:08:21 a.m.	08:10:15 a.m.	01' 54"	114
55	01/05/2013	09:13:00 a.m.	09:14:49 a.m.	01' 49"	109
56	01/05/2013	11:00:44 a.m.	11:02:36 a.m.	01' 52"	112
57	01/05/2013	11:12:55 a.m.	11:14:34 a.m.	01' 39"	99
58	01/05/2013	01:05:44 p.m.	01:07:41 p.m.	01' 57"	117
59	02/05/2013	10:45:10 a.m.	10:47:08 a.m.	01' 58"	118
60	02/05/2013	11:09:20 a.m.	11:11:06 a.m.	01' 46"	106
61	02/05/2013	12:17:26 p.m.	12:19:23 p.m.	01' 57"	117
62	03/05/2013	11:57:15 a.m.	11:59:10 a.m.	01' 55"	115
63	03/05/2013	12:26:19 p.m.	12:28:00 p.m.	01' 41"	101
64	03/05/2013	12:30:54 p.m.	12:32:49 p.m.	01' 55"	115
65	03/05/2013	02:16:39 p.m.	02:18:29 p.m.	01' 50"	110
66	03/05/2013	03:06:18 p.m.	03:08:17 p.m.	01' 59"	119
67	04/05/2013	05:33:28 p.m.	05:35:19 p.m.	01' 51"	111
68	04/05/2013	06:07:51 p.m.	06:09:33 p.m.	01' 42"	102
69	04/05/2013	08:47:16 p.m.	08:48:59 p.m.	01' 43"	103
70	04/05/2013	09:04:48 p.m.	09:06:39 p.m.	01' 51"	111
71	05/05/2013	09:30:19 a.m.	09:32:18 a.m.	01' 59"	119
72	05/05/2013	11:39:48 a.m.	11:41:46 p.m.	01' 58"	118
73	05/05/2013	12:02:13 p.m.	12:04:00 p.m.	01' 47"	107
74	05/05/2013	02:33:18 p.m.	02:35:11 p.m.	01' 53"	113
75	05/05/2013	03:25:38 p.m.	03:27:30 p.m.	01' 52"	112
76	06/05/2013	11:24:12 a.m.	11:26:03 a.m.	01' 51"	111
77	06/05/2013	12:08:59 p.m.	12:10:44 p.m.	01' 45"	105
78	06/05/2013	02:09:18 p.m.	02:11:09 p.m.	01' 51"	111
79	06/05/2013	02:36:34 p.m.	02:38:29 p.m.	01' 55"	115
80	07/05/2013	12:18:19 p.m.	12:20:18 p.m.	01' 59"	119
81	07/05/2013	12:29:14 p.m.	12:31:07 p.m.	01' 53"	113
82	07/05/2013	03:23:41 p.m.	03:25:32 p.m.	01' 51"	111
83	07/05/2013	05:08:18 p.m.	05:10:01 p.m.	01' 43"	103
84	07/05/2013	05:45:19 p.m.	05:47:18 p.m.	01' 59"	119
85	08/05/2013	08:06:26 a.m.	08:08:19 a.m.	01' 53"	113

86	08/05/2013	09:11:39 a.m.	09:13:38 a.m.	01' 59"	119
87	08/05/2013	10:40:29 a.m.	10:42:21 a.m.	01' 52"	112
88	08/05/2013	11:34:00 a.m.	11:35:48 a.m.	01' 48"	108
89	08/05/2013	12:21:36 p.m.	12:23:33 p.m.	01' 57"	117
90	09/05/2013	02:03:44 p.m.	02:05:30 p.m.	01' 46"	106
91	09/05/2013	01:14:17 p.m.	01:16:10 p.m.	01' 53"	113
92	09/05/2013	02:19:26 p.m.	02:21:21 p.m.	01' 55"	115
93	09/05/2013	06:06:13 p.m.	06:07:57 p.m.	01' 44"	104
94	09/05/2013	06:10:39 p.m.	06:12:39 p.m.	02' 00"	120
95	09/05/2013	07:53:39 p.m.	07:55:22 p.m.	01' 43"	103
96	10/05/2013	08:19:40 a.m.	08:21:35 a.m.	01' 55"	115
97	10/05/2013	12:30:15 p.m.	12:32:07 p.m.	01' 52"	112
98	10/05/2013	03:25:40 p.m.	03:27:45 p.m.	02' 05"	125
99	10/05/2013	03:56:16 p.m.	03:58:14 p.m.	01' 58"	118
100	10/05/2013	04:13:09 p.m.	04:14:58 p.m.	01' 49"	109
101	11/05/2013	12:32:26 p.m.	12:34:25 p.m.	01' 59"	119
102	11/05/2013	05:19:33 p.m.	05:21:23 p.m.	01' 50"	110
103	11/05/2013	06:56:57 p.m.	06:58:53 p.m.	01' 56"	116
104	11/05/2013	07:19:55 p.m.	07:21:45 p.m.	01' 50"	110
105	11/05/2013	08:38:16 p.m.	08:40:14 p.m.	01' 58"	118

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

**APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL
PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL
HOTEL VILLA CARIÑO**

ANEXO 11: FICHA

Propósito:

Determinar en emitir factura del cliente (Posprueba)

N°	Fecha	Hora De Inicio	Hora De Fin	Tiempo De Espera	Tiempo De Espera (Segundos)
1	19/04/2013	08:08:45 a.m.	08:09:02 a.m.	00' 17"	17
2	19/04/2013	12:10:10 p.m.	12:10:25 p.m.	00' 15"	15
3	19/04/2013	02:15:08 p.m.	02:15:24 p.m.	00' 16"	16
4	19/04/2013	03:28:10 p.m.	03:28:31 p.m.	00' 21"	21
5	20/04/2013	05:18:06 p.m.	05:18:21 p.m.	00' 15"	15
6	20/04/2013	08:12:05 a.m.	08:12:19 a.m.	00' 14"	14
7	20/04/2013	10:08:12 a.m.	10:08:25 a.m.	00' 13"	13
8	20/04/2013	02:08:30 p.m.	02:08:42 p.m.	00' 12"	12
9	20/04/2013	04:16:40 p.m.	04:16:52 p.m.	00' 12"	12
10	21/04/2013	01:23:20 p.m.	01:23:33 p.m.	00' 13"	13
11	21/04/2013	02:08:15 a.m.	02:08:26 a.m.	00' 11"	11
12	21/04/2013	04:42:19 p.m.	04:42:29 p.m.	00' 10"	10
13	21/04/2013	09:58:12 a.m.	09:58:27 a.m.	00' 15"	15
14	21/04/2013	11:18:10 a.m.	11:18:24 a.m.	00' 14"	14
15	21/04/2013	12:57:47 p.m.	12:58:02 p.m.	00' 15"	15
16	22/04/2013	01:47:17 p.m.	01:47:33 p.m.	00' 16"	16
17	22/04/2013	10:25:11 a.m.	10:25:25 a.m.	00' 14"	14
18	22/04/2013	12:48:15 p.m.	12:48:30 p.m.	00' 15"	15

19	22/04/2013	02:09:39 p.m.	02:09:56 p.m.	00' 17"	17
20	22/04/2013	03:23:15 p.m.	03:23:32 p.m.	00' 17"	17
21	23/04/2013	09:01:15 a.m.	09:01:29 a.m.	00' 14"	14
22	23/04/2013	10:10:41 a.m.	10:10:59 a.m.	00' 18"	18
23	23/04/2013	11:09:18 a.m.	11:09:40 a.m.	00' 22"	22
24	23/04/2013	01:23:44 p.m.	01:23:58 p.m.	00' 14"	14
25	23/04/2013	02:48:26 p.m.	02:48:41 p.m.	00' 15"	15
26	23/04/2013	04:53:18 p.m.	04:53:32 p.m.	00' 14"	14
27	24/04/2013	05:24:13 p.m.	05:24:32 p.m.	00' 19"	19
28	24/04/2013	07:10:19 p.m.	07:10:37 p.m.	00' 18"	18
29	24/04/2013	10:10:52 a.m.	10:11:11 a.m.	00' 19"	19
30	24/04/2013	11:20:18 a.m.	11:20:37 a.m.	00' 19"	19
31	24/04/2013	03:37:18 p.m.	03:37:38 p.m.	00' 20"	20
32	25/04/2013	03:54:23 p.m.	03:54:44 p.m.	00' 21"	21
33	25/04/2013	09:24:44 a.m.	09:25:02 a.m.	00' 18"	18
34	25/04/2013	11:36:58 a.m.	11:37:16 a.m.	00' 18"	18
35	25/04/2013	12:13:56 p.m.	12:14:13 p.m.	00' 17"	17
36	25/04/2013	02:24:18 p.m.	02:24:37 p.m.	00' 19"	19
37	25/04/2013	03:14:31 p.m.	03:14:46 p.m.	00' 15"	15
38	26/04/2013	09:14:45 a.m.	09:15:04 a.m.	00' 19"	19
39	26/04/2013	01:16:31 a.m.	01:16:59 a.m.	00' 28"	28
40	26/04/2013	01:39:41 p.m.	01:40:05 p.m.	00' 24"	24
41	26/04/2013	03:06:15 p.m.	03:06:33 p.m.	00' 18"	18
42	26/04/2013	04:12:56 p.m.	04:13:13 p.m.	00' 17"	17
43	26/04/2013	12:48:19 p.m.	12:48:37 p.m.	00' 18"	18
44	27/04/2013	12:59:17 p.m.	12:59:33 p.m.	00' 16"	16
45	27/04/2013	02:49:24 p.m.	02:49:40 p.m.	00' 16"	16
46	27/04/2013	04:26:16 p.m.	04:26:30 p.m.	00' 14"	14
47	27/04/2013	11:27:18 a.m.	11:27:34 a.m.	00' 16"	16
48	27/04/2013	12:10:58 p.m.	12:11:12 p.m.	00' 14"	14
49	27/04/2013	02:42:25 p.m.	02:42:40 p.m.	00' 15"	15
50	28/04/2013	03:33:51 p.m.	03:34:03 p.m.	00' 12"	12
51	28/04/2013	05:39:29 p.m.	05:39:41 p.m.	00' 12"	12
52	28/04/2013	07:13:57 p.m.	07:14:07 p.m.	00' 10"	10

53	28/04/2013	08:06:44 a.m.	08:06:59 a.m.	00' 15"	15
54	28/04/2013	09:11:26 a.m.	09:11:42 a.m.	00' 16"	16
55	29/04/2013	10:58:36 a.m.	10:58:54 a.m.	00' 18"	18
56	29/04/2013	11:10:13 a.m.	11:10:29 a.m.	00' 16"	16
57	29/04/2013	01:03:26 p.m.	01:03:40 p.m.	00' 14"	14
58	29/04/2013	10:43:27 a.m.	10:43:43 a.m.	00' 16"	16
59	30/04/2013	11:07:15 a.m.	11:07:29 a.m.	00' 14"	14
60	30/04/2013	12:15:40 p.m.	12:15:56 p.m.	00' 16"	16
61	30/04/2013	02:42:54 p.m.	02:43:12 p.m.	00' 18"	18
62	30/04/2013	11:55:30 a.m.	11:55:44 a.m.	00' 14"	14
63	30/04/2013	12:24:12 p.m.	12:24:33 p.m.	00' 21"	21
64	01/05/2013	12:28:10 p.m.	12:28:32 p.m.	00' 22"	22
65	01/05/2013	02:14:20 p.m.	02:14:43 p.m.	00' 23"	23
66	01/05/2013	03:04:18 p.m.	03:04:36 p.m.	00' 18"	18
67	01/05/2013	05:31:15 p.m.	05:31:32 p.m.	00' 17"	17
68	01/05/2013	08:45:29 p.m.	08:45:51 p.m.	00' 22"	22
69	02/05/2013	09:28:47 a.m.	09:29:08 a.m.	00' 21"	21
70	02/05/2013	11:37:27 a.m.	11:37:46 a.m.	00' 19"	19
71	02/05/2013	12:00:31 p.m.	12:00:48 p.m.	00' 17"	17
72	02/05/2013	02:31:46 p.m.	02:32:04 p.m.	00' 18"	18
73	02/05/2013	03:23:17 p.m.	03:23:35 p.m.	00' 18"	18
74	03/05/2013	11:22:16 a.m.	11:22:37 a.m.	00' 21"	21
75	03/05/2013	12:06:33 p.m.	12:06:54 p.m.	00' 21"	21
76	03/05/2013	02:07:46 p.m.	02:08:06 p.m.	00' 20"	20
77	04/05/2013	02:34:56 p.m.	02:35:14 p.m.	00' 18"	18
78	04/05/2013	04:08:12 p.m.	04:08:30 p.m.	00' 18"	18
79	04/05/2013	12:17:20 p.m.	12:17:38 p.m.	00' 18"	18
80	04/05/2013	12:27:21 p.m.	12:27:42 p.m.	00' 21"	21
81	05/05/2013	03:21:36 p.m.	03:21:59 p.m.	00' 23"	23
82	05/05/2013	05:06:10 p.m.	05:06:32 p.m.	00' 22"	22
83	05/05/2013	05:43:30 p.m.	05:43:51 p.m.	00' 21"	21
84	06/05/2013	07:19:28 p.m.	07:19:46 p.m.	00' 18"	18
85	06/05/2013	08:04:50 a.m.	08:05:09 a.m.	00' 19"	19
86	06/05/2013	09:09:23 a.m.	09:09:44 a.m.	00' 21"	21

87	07/05/2013	10:38:24 a.m.	10:38:46 a.m.	00' 22"	22
88	07/05/2013	11:32:26 a.m.	11:32:46 a.m.	00' 20"	20
89	07/05/2013	12:19:49 p.m.	12:20:11 p.m.	00' 22"	22
90	07/05/2013	02:01:28 p.m.	02:01:45 p.m.	00' 17"	17
91	08/05/2013	01:12:26 p.m.	01:12:44 p.m.	00' 18"	18
92	08/05/2013	02:17:30 p.m.	02:17:48 p.m.	00' 18"	18
93	08/05/2013	06:04:22 p.m.	06:04:41 p.m.	00' 19"	19
94	08/05/2013	06:08:54 p.m.	06:09:14 p.m.	00' 20"	20
95	09/05/2013	07:51:35 p.m.	07:51:57 p.m.	00' 22"	22
96	09/05/2013	08:18:31 p.m.	08:18:55 p.m.	00' 24"	24
97	09/05/2013	09:44:30 p.m.	09:44:48 p.m.	00' 18"	18
98	10/05/2013	10:28:55 a.m.	10:29:15 a.m.	00' 20"	20
99	10/05/2013	12:44:09 p.m.	12:44:30 p.m.	00' 21"	21
100	10/05/2013	02:23:44 p.m.	02:24:04 p.m.	00' 20"	20
101	10/05/2013	03:33:18 p.m.	03:33:42 p.m.	00' 24"	24
102	10/05/2013	05:33:24 p.m.	05:33:49 p.m.	00' 25"	25
103	11/05/2013	11:56:45 a.m.	11:57:02 a.m.	00' 17"	17
104	11/05/2013	01:24:56 p.m.	01:25:15 p.m.	00' 19"	19
105	11/05/2013	03:33:17 p.m.	03:33:34 p.m.	00' 17"	17

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ICA**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA****APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL
PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL
HOTEL VILLA CARIÑO****ANEXO 12: FICHA****Propósito:**

Tiempo de emisión de reportes (Posprueba)

N°	Fecha	Hora De Inicio	Hora De Fin	Tiempo De Espera	Tiempo De Espera (Segundos)
1	19/04/2013	12:25:14 AM	12:25:44 AM	00' 30"	30
2	19/04/2013	18:52:18 PM	18:52:46 PM	00' 28"	28
3	19/04/2013	4:32:15 PM	4:32:39 PM	00' 24"	24
4	19/04/2013	6:49:30 PM	6:49:52 PM	00' 22"	22
5	19/04/2013	8:12:18 AM	8:12:43 AM	00' 25"	25
6	19/04/2013	10:20:30 AM	10:20:51 AM	00' 21"	21
7	19/04/2013	4:17:44 PM	4:18:06 PM	00' 22"	22
8	20/04/2013	1:17:15 PM	1:17:33 PM	00' 18"	18
9	20/04/2013	3:02:30 PM	3:02:46 PM	00' 16"	16
10	20/04/2013	5:17:22 PM	5:17:37 PM	00' 15"	15
11	20/04/2013	12:05:16 PM	12:05:35 PM	00' 19"	19
12	20/04/2013	1:07:41 PM	1:08:12 PM	00' 31"	31
13	20/04/2013	3:22:18 PM	3:22:42 PM	00' 24"	24
14	20/04/2013	4:14:23 PM	4:14:49 PM	00' 26"	26
15	21/04/2013	10:18:12 AM	10:18:36 AM	00' 24"	24
16	21/04/2013	1:22:19 PM	1:22:41 PM	00' 22"	22
17	21/04/2013	2:06:26 PM	2:06:42 PM	00' 16"	16

18	21/04/2013	3:05:18 PM	3:05:36 PM	00' 18"	18
19	21/04/2013	7:06:26 PM	7:06:48 PM	00' 22"	22
20	22/04/2013	1:56:20 PM	1:56:44 PM	00' 24"	24
21	22/04/2013	2:12:13 PM	2:12:32 PM	00' 19"	19
22	22/04/2013	4:11:10 PM	4:11:34 PM	00' 24"	24
23	22/04/2013	5:22:18 PM	5:22:44 PM	00' 26"	26
24	22/04/2013	8:30:56 PM	8:31:20 PM	00' 24"	24
25	22/04/2013	12:00:29 PM	12:00:52 PM	00' 23"	23
26	23/04/2013	1:10:10 PM	1:10:29 PM	00' 19"	19
27	23/04/2013	4:36:51 PM	4:37:09 PM	00' 18"	18
28	23/04/2013	4:56:20 PM	4:56:36 PM	00' 16"	16
29	23/04/2013	6:15:22 PM	6:15:45 PM	00' 23"	23
30	24/04/2013	7:11:16 PM	7:11:37 PM	00' 21"	21
31	24/04/2013	8:09:27 AM	8:09:46 AM	00' 19"	19
32	24/04/2013	9:02:13 AM	9:02:31 AM	00' 18"	18
33	24/04/2013	10:34:58 AM	10:35:14 AM	00' 16"	16
34	24/04/2013	2:52:30 PM	2:52:45 PM	00' 15"	15
35	26/04/2013	5:25:16 PM	5:25:32 PM	00' 16"	16
36	26/04/2013	10:34:24 AM	10:34:46 AM	00' 22"	22
37	26/04/2013	12:03:43 PM	12:04:07 PM	00' 24"	24
38	26/04/2013	2:27:48 PM	2:28:16 PM	00' 28"	28
39	28/04/2013	4:08:36 PM	4:09:08 PM	00' 32"	32
40	28/04/2013	8:18:06 AM	8:18:29 AM	00' 23"	23
41	28/04/2013	9:34:27 AM	9:34:52 AM	00' 25"	25
42	28/04/2013	11:07:34 AM	11:07:56 AM	00' 22"	22
43	29/04/2013	12:59:21 PM	12:59:48 PM	00' 27"	27
44	29/04/2013	2:16:12 PM	2:16:27 PM	00' 15"	15
45	29/04/2013	4:06:39 PM	4:06:56 PM	00' 17"	17
46	29/04/2013	4:23:03 PM	4:23:25 PM	00' 22"	22
47	30/04/2013	1:46:19 PM	1:46:37 PM	00' 18"	18
48	30/04/2013	12:56:42 PM	12:57:04 PM	00' 22"	22
49	30/04/2013	2:39:36 PM	2:39:59 PM	00' 23"	23
50	30/04/2013	3:23:21 PM	3:23:43 PM	00' 22"	22
51	02/05/2013	3:35:16 PM	3:35:39 PM	00' 23"	23

52	02/05/2013	5:08:16 PM	5:08:41 PM	00' 25"	25
53	02/05/2013	7:27:20 PM	7:27:38 PM	00' 18"	18
54	02/05/2013	12:46:44 PM	12:47:02 PM	00' 18"	18
55	02/05/2013	2:16:47 PM	2:17:02 PM	00' 15"	15
56	03/05/2013	3:29:16 PM	3:29:33 PM	00' 17"	17
57	03/05/2013	5:01:23 PM	5:01:39 PM	00' 16"	16
58	03/05/2013	3:43:40 PM	3:44:02 PM	00' 22"	22
59	03/05/2013	4:13:19 PM	4:13:41 PM	00' 22"	22
60	03/05/2013	5:27:26 PM	5:27:44 PM	00' 18"	18
61	04/05/2013	6:52:10 PM	6:52:32 PM	00' 22"	22
62	04/05/2013	7:27:10 PM	7:27:33 PM	00' 23"	23
63	04/05/2013	2:09:30 PM	2:09:52 PM	00' 22"	22
64	04/05/2013	4:18:14 PM	4:18:31 PM	00' 17"	17
65	04/05/2013	5:13:16 PM	5:13:31 PM	00' 15"	15
66	05/05/2013	7:56:49 PM	7:57:01 PM	00' 12"	12
67	05/05/2013	8:16:20 AM	8:16:46 AM	00' 26"	26
68	05/05/2013	10:02:35 AM	10:02:58 AM	00' 23"	23
69	05/05/2013	12:12:24 PM	12:12:53 PM	00' 29"	29
70	05/05/2013	3:38:16 PM	3:38:36 PM	00' 20"	20
71	05/05/2013	1:03:15 PM	1:03:35 PM	00' 20"	20
72	05/05/2013	1:08:48 PM	1:09:05 PM	00' 17"	17
73	05/05/2013	5:10:16 PM	5:10:38 PM	00' 22"	22
74	05/05/2013	6:49:15 PM	6:49:37 PM	00' 22"	22
75	06/05/2013	8:36:30 PM	8:36:55 PM	00' 25"	25
76	06/05/2013	12:16:54 PM	12:17:12 PM	00' 18"	18
77	06/05/2013	1:46:14 PM	1:46:34 PM	00' 20"	20
78	06/05/2013	3:03:51 PM	3:04:11 PM	00' 20"	20
79	06/05/2013	4:06:56 PM	4:07:20 PM	00' 24"	24
80	06/05/2013	4:39:16 PM	4:39:36 PM	00' 20"	20
81	07/05/2013	6:12:23 PM	6:12:46 PM	00' 23"	23
82	07/05/2013	2:42:16 PM	2:42:47 PM	00' 31"	31
83	07/05/2013	4:43:30 PM	4:43:50 PM	00' 20"	20
84	07/05/2013	5:26:15 PM	5:26:44 PM	00' 29"	29
85	07/05/2013	6:10:12 PM	6:10:32 PM	00' 20"	20

86	07/05/2013	12:24:56 PM	12:25:23 PM	00' 27"	27
87	07/05/2013	12:26:19 PM	12:26:39 PM	00' 20"	20
88	07/05/2013	2:03:06 PM	2:03:34 PM	00' 28"	28
89	08/05/2013	2:56:19 AM	2:56:44 AM	00' 25"	25
90	08/05/2013	3:30:50 AM	3:31:17 AM	00' 27"	27
91	08/05/2013	4:19:29 PM	4:19:58 PM	00' 29"	29
92	08/05/2013	11:29:34 AM	11:30:00 AM	00' 26"	26
93	09/05/2013	1:27:26 PM	1:27:44 PM	00' 18"	18
94	09/05/2013	2:35:41 PM	2:36:01 PM	00' 20"	20
95	09/05/2013	4:15:09 PM	4:15:28 PM	00' 19"	19
96	09/05/2013	4:43:26 AM	4:43:44 AM	00' 18"	18
97	09/05/2013	1:58:58 PM	1:59:24 PM	00' 26"	26
98	09/05/2013	2:43:34 PM	2:43:57 PM	00' 23"	23
99	09/05/2013	5:56:12 PM	5:56:33 PM	00' 21"	21
100	10/05/2013	7:56:26 PM	7:56:44 PM	00' 18"	18
101	10/05/2013	12:17:34 PM	12:17:53 PM	00' 19"	19
102	10/05/2013	1:54:10 PM	1:54:41 PM	00' 31"	31
103	10/05/2013	2:55:26 PM	2:55:51 PM	00' 25"	25
104	10/05/2013	4:24:54 PM	4:25:24 PM	00' 30"	30
105	10/05/2013	4:34:15 PM	4:34:42 PM	00' 27"	27

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ICA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL HOTEL VILLA CARIÑO

ANEXO 13: FICHA

Propósito:

Porcentaje de satisfacción del cliente (Posprueba)

Instrumentos	Genero	P1	P2	P3	P4	P5	P6
1	1	3	2	2	2	3	2
2	1	2	2	4	3	3	4
3	1	2	2	3	3	2	2
4	1	2	4	3	4	2	2
5	1	2	2	2	4	2	2
6	1	2	2	2	2	2	2
7	2	4	3	4	4	4	4
8	2	4	4	4	4	3	4
9	1	2	2	2	2	2	2
10	1	2	2	1	3	3	2
11	2	4	4	4	4	4	3
12	1	2	2	2	2	3	2
13	1	2	2	2	2	3	2
14	2	3	3	3	4	3	3
15	1	2	2	2	2	2	3
16	2	3	3	3	3	4	3
17	1	2	3	2	3	2	2
18	1	3	2	3	4	4	4
19	2	4	3	3	1	3	3

20	1	2	2	2	2	2	2
21	2	4	3	3	2	3	3
22	2	4	4	2	3	4	3
23	1	2	2	3	4	2	2
24	1	2	2	2	2	2	3
25	2	4	2	1	2	2	3
26	2	2	2	2	2	2	2
27	2	2	4	2	2	2	2
28	1	3	2	2	2	2	2
29	1	4	2	2	2	2	2
30	2	2	2	2	2	4	2
31	2	2	4	4	3	4	2
32	2	3	4	3	2	4	2
33	2	2	3	3	2	4	2
34	2	2	3	2	2	4	3
35	2	3	2	2	2	4	2
36	2	3	4	4	1	2	4
37	1	3	2	3	2	2	2
38	2	2	3	2	2	4	2
39	2	2	2	2	4	4	2
40	2	3	2	3	2	2	4
41	2	2	3	3	4	2	2
42	2	3	4	3	4	4	4
43	2	4	4	3	4	3	4
44	2	3	3	4	3	2	4
45	1	2	2	3	2	2	4
46	1	2	2	2	2	2	2
47	1	2	2	2	2	2	2
48	2	3	4	3	3	2	3
49	2	3	4	2	4	4	4
50	2	3	2	3	3	2	3
51	2	3	4	2	3	3	3
52	1	3	2	2	3	4	2
53	1	2	2	2	3	3	2

54	1	3	2	4	3	3	4
55	1	2	2	3	2	2	2
56	1	2	2	2	2	2	2
57	2	3	3	3	4	3	3
58	2	3	3	3	4	4	3
59	2	3	3	3	3	4	3
60	1	2	3	2	2	2	3
61	1	2	3	2	4	4	3
62	2	3	3	4	4	4	4
63	2	4	3	4	3	3	4
64	2	3	3	3	4	3	4
65	1	2	2	4	4	4	4
66	1	2	3	4	4	4	4
67	1	3	2	4	4	4	3
68	2	4	4	3	4	4	3
69	2	3	3	3	4	3	3
70	1	4	4	3	4	2	3
71	1	3	2	2	2	2	4
72	1	3	3	3	4	3	3
73	1	4	3	3	3	4	3
74	1	3	3	2	4	4	4
75	1	2	4	4	4	4	4
76	1	3	3	3	3	4	3
77	1	2	4	4	2	4	3
78	1	2	4	4	2	4	3
79	1	2	4	2	2	2	4
80	2	3	4	4	2	3	3
81	1	3	2	4	2	4	2
82	1	2	3	3	2	4	2
83	1	4	3	3	4	4	2
84	2	4	4	4	3	3	3
85	1	4	2	4	2	2	2
86	2	3	4	3	3	3	2
87	2	3	4	4	4	3	2

88	1	2	3	4	2	2	2
89	1	2	2	4	3	3	3
90	1	2	4	2	3	3	3
91	1	3	2	4	4	4	4
92	2	3	3	1	2	2	2
93	2	4	3	4	3	3	3
94	2	3	4	4	3	3	3
95	2	3	3	2	2	2	2
96	2	3	3	2	2	2	2
97	2	4	4	4	3	3	2
98	1	2	2	4	4	3	4
99	2	4	4	4	3	3	4
100	2	3	3	3	2	2	2
101	1	2	3	2	2	2	2
102	1	2	2	3	3	2	4
103	1	2	2	3	2	4	2
104	1	2	2	2	2	2	2
105	1	2	2	2	2	2	2

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ICA**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA****APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL
PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL
HOTEL VILLA CARIÑO****ANEXO 14: FICHA****Propósito:**

Tiempo en eficacia (Posprueba)

N°	Fecha	Clientes Atendidos	Total de Clientes	Operatividad
1	18/04/2013	25	28	89.29
2	19/04/2013	20	28	71.43
3	20/04/2013	24	28	85.71
4	24/04/2013	21	28	75.00
5	25/04/2013	22	28	78.57
6	28/05/2013	24	28	85.71
7	29/04/2013	25	28	89.29
8	02/05/2013	27	28	96.43
9	03/05/2013	25	28	89.29
10	05/05/2013	26	28	92.86
11	06/05/2013	20	28	71.43
12	08/05/2013	25	28	89.29
13	09/05/2013	22	28	78.57
14	11/05/2013	18	28	64.29
15	12/05/2013	21	28	75.00
16	14/05/2013	27	28	96.43
17	17/05/2013	26	28	92.86

18	18/05/2013	22	28	78.57
19	19/05/2013	24	28	85.71
20	21/05/2013	23	28	82.14
21	22/05/2013	20	28	71.43
22	24/05/2013	24	28	85.71
23	25/05/2013	21	28	75.00
24	27/05/2013	26	28	92.86

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ICA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL HOTEL VILLA CARIÑO

ANEXO 15: FICHA

IMÁGENES DE LA GESTIÓN HOTELERA



Disponibles	
202-203-204-207-210-211-212	204-205-209
302-305-307-308-309-310-313	209 303-306
401-404-407-408-409-408-409	311-312-314
410-411-412-413-403	203-210-211
Cuadras: 204-205-201-203-206	209-204-203
311-312-314	210
X Limpio a 208-209	
Inhabilitada: 201	
disponibles: 26	
Ocupados: 01	
Limpio: 02	
Inhabilitada: 01	
Edad: 37	

Chavala

Disponibles		Ocupados		Inhabilitados	
18	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36
37	38	39	40	41	42
43	44	45	46	47	48
49	50	51	52	53	54
55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66
67	68	69	70	71	72
73	74	75	76	77	78
79	80	81	82	83	84
85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96
97	98	99	100		

Disponibles		Ocupados		Inhabilitados	
1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36
37	38	39	40	41	42
43	44	45	46	47	48
49	50	51	52	53	54
55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66
67	68	69	70	71	72
73	74	75	76	77	78
79	80	81	82	83	84
85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96
97	98	99	100		

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA



TESIS

APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL EN EL
PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL
HOTEL "VILLA CARIÑO" DE LA CIUDAD DE ICA

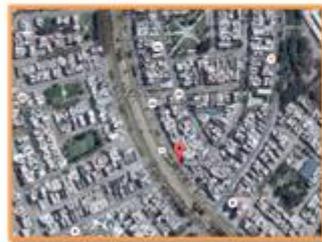
PRESENTADA POR EL BACHILLER

TORRES VÁSQUEZ MARÍA ROSARIO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

ICA – PERÚ
2013

DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



AV LOS MAESTROS B-40



HOTEL VILLA CARIÑO

2

CAPÍTULO I : PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

3

REALIDAD PROBLEMÁTICA



4



OBJETIVO GENERAL

DETERMINAR LA MEDIDA EN QUE LA HERRAMIENTA JCL HOTEL INFLUYE EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL HOTEL VILLA CARIÑO DE LA CIUDAD DE ICA .



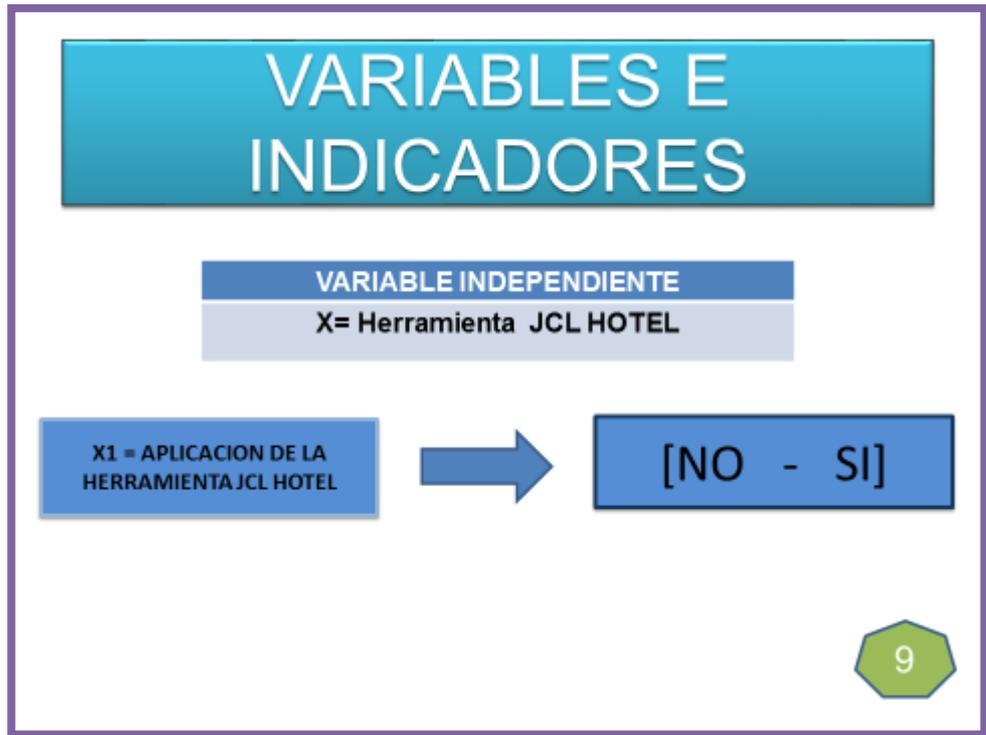
7

HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

SI SE APLICA LA HERRAMIENTA JCL HOTEL ENTONCES SE INFLUYE SIGNIFICATIVAMENTE EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL HOTEL VILLA CARIÑO DE LA CIUDAD DE ICA.



8



VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE DEPENDIENTE

Y= PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE EN EL HOTEL VILLA CARIÑO

INDICADORES	
Y1 Tiempo de registro de los clientes	Hora inicio – Hora Final
Y2 Tiempo de emisión de facturas del cliente	Hora inicio – Hora Final
Y3 Tiempo de emisión de reportes	Hora inicio – Hora Final
Y4 Porcentaje de Satisfacción del cliente	(Puntuación obtenida/Puntuación esperada) *100
Y5 Eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente	(Procesos realizados/Procesos esperados) *100





UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA

UNIVERSO



Los procesos de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARINO.

POBLACIÓN



Todos los procesos de gestión de recepción al cliente comprendidos en el mes de agosto a octubre del 2012, N=420

MUESTRA



$$n = \frac{N \cdot Z_{1-\alpha}^2 \cdot S^2}{E^2 (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 \cdot S^2}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra;
 Z = nivel de confianza;
 S^2 = varianza de la población;
 N = tamaño de la población;
 E = precisión o el error;

Remplazando

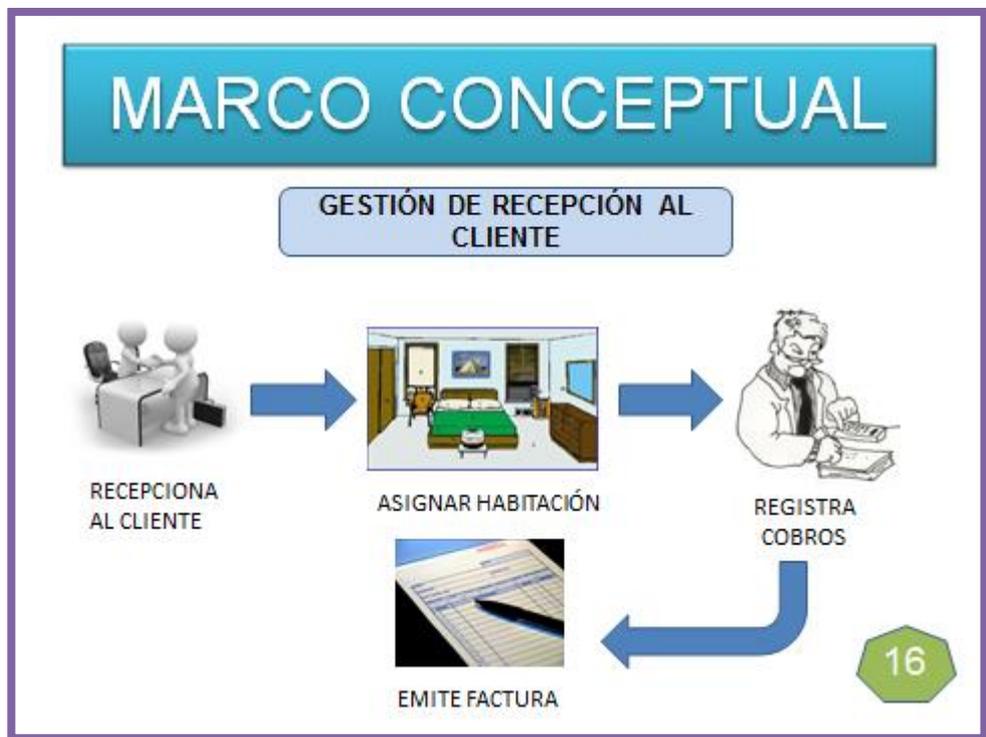
$$n = \frac{(420) (1,96)^2 (0,3)^2}{(0,05)^2 (420 - 1) + (1,96)^2 (0,3)^2}$$

$$N = 105$$

13

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

14





CAPÍTULO III: APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA

18





CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

22

PRUEBAS ESTADÍSTICAS

TIEMPO DE REGISTRO DE LOS CLIENTES

	Y1 PRE	Y1 POST
Media	248,29	110,41
Desv. Estándar	34,06	6,23
Varianza	1160,42	38,78
Coef. Variación	13,72	5,64
Mediana	249,00	111,00
Moda	4	9
Sesgo	-0,29	-0,48
Kurtosis	-0,96	0,37

Diferencia de medias de 137,88 segundos, lo que equivale una disminución de 55.53% en Y1.

23

PRUEBAS ESTADÍSTICAS

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES		
CATEGORÍA	PRE (%)	POST (%)
Muy Satisfecho	3%	35%
Satisfecho	11%	41%
Poco Satisfecho	27%	24%
Nada Satisfecho	59%	1%

Mayor satisfacción en la posprueba en el proceso de gestión de recepción al cliente.

24

PRUEBAS ESTADÍSTICAS

EFICACIA EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE

	Y5 PRE	Y5 POST
Media	55,65	83,04
Desv. Estándar	5,76	8,95
Varianza	33,18	80,14
Coef. Variación	10,35	10,78
Mediana	53,57	85,71
Moda	7	4
Sesgo	0,55	-0,29
Kurtosis	-0,65	-0,33

Diferencia de medias de 27.39%, lo que equivale un porcentaje de eficacia del proceso de 32,98% en Y5.

25

PRUEBA HIPÓTESIS

TIEMPO DE REGISTRO DE LOS CLIENTES

HIPÓTESIS NULA $H_0: U_1 \leq U_2$

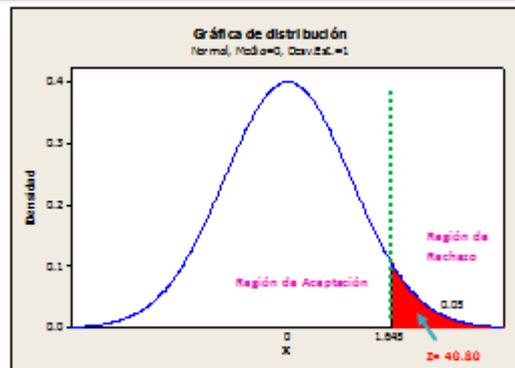
H₀: Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces no se disminuye el tiempo de registro de los clientes en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARÍÑO de la ciudad de Ica.

HIPÓTESIS ALTERNA $H_1: U_1 > U_2$

H₁: Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces se disminuye el tiempo de registro de los clientes en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARÍÑO de la ciudad de Ica.

26

PRUEBA HIPÓTESIS



Como $Z=40.80 > Z_c=1.645$ entonces rechazamos la hipótesis nula H_0 y nos quedamos con la hipótesis alterna H_1 , lo cual valida la hipótesis alterna H_1 . Si se aplica la herramienta JCL HOTEL entonces se disminuye el tiempo de registro de los clientes en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel Villa Cariño en la ciudad de Ica.

27

PRUEBA HIPÓTESIS

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

HIPÓTESIS NULA $H_0: U_1 \leq U_2$

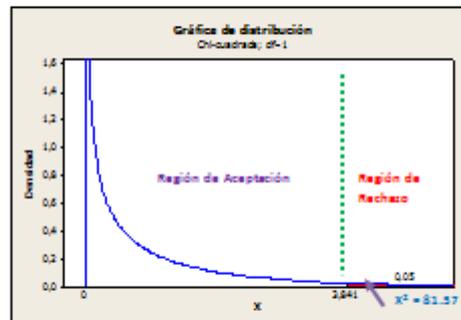
H_0 : Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces no se influye en el porcentaje de satisfacción del cliente en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARÍÑO de la ciudad de Ica.

HIPÓTESIS ALTERNA $H_1: U_1 > U_2$

H_1 : Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces se influye en el porcentaje de satisfacción del cliente en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARÍÑO de la ciudad de Ica.

28

PRUEBA HIPÓTESIS



Como la Chi-Cuadrado calculada es 81.57 y es mayor que el valor crítico 3.841 y cae en la región de rechazo; entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyéndose que la herramienta JCL HOTEL, influye positivamente en el porcentaje de satisfacción del cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica.

29

PRUEBA HIPÓTESIS

EFICACIA EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE

HIPÓTESIS NULA $H_0: U_1 \geq U_2$

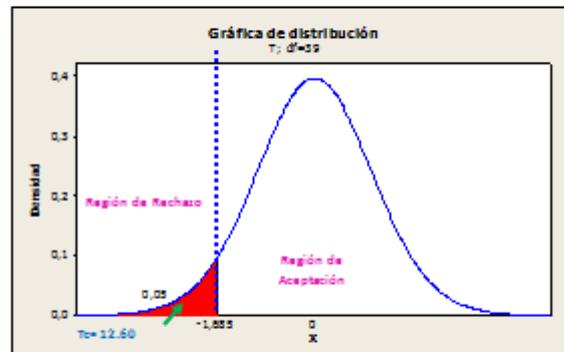
H_0 : Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces no se mejora la eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica.

HIPÓTESIS ALTERNA $H_1: U_1 < U_2$

H_1 : Si se aplica la herramienta JCL HOTEL, entonces se mejora la eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica.

30

PRUEBA HIPÓTESIS



Como el valor de $t = -12,60 < T_c = -1,685$ entonces se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta nuestra hipótesis alterna H_1 , lo que afirma nuestra hipótesis alterna que dice: Si se aplica la herramienta JCL HOTEL entonces se mejora la eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente en el Hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica.

31

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

32

CONCLUSIONES

TIEMPO DE REGISTRO DE LOS CLIENTES

El valor de $Z=40.80 > Z_c=1.645$ y el $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$, lo que significa que si se aplica la herramienta JCL HOTEL entonces se disminuye el tiempo de registro de los clientes en el proceso de gestión de recepción al cliente, en el hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica en un 4.03%

TIEMPO DE EMISIÓN DE FACTURAS DEL CLIENTE

El valor de $Z=53.13 > Z_c=1.645$ y el $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$, lo que significa que si se aplica la herramienta JCL HOTEL entonces se disminuye el tiempo de emisión de facturas del cliente en el proceso de gestión de recepción al cliente, en el hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica en un 3.09%

33

CONCLUSIONES

TIEMPO DE EMISIÓN DE REPORTE

El valor de $Z=63.04 > Z_c=1.645$ y el $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$, lo que significa que si se aplica la herramienta JCL HOTEL entonces se disminuye el tiempo de emisión de reportes en el proceso de gestión de recepción al cliente, en el hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica en un 2.60%.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El valor de $X^2=81.57 > X^2_c=3.841$ y el $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$, lo que significa que si se aplica la herramienta JCL HOTEL entonces se aumenta el porcentaje de satisfacción del cliente en el proceso de gestión de recepción al cliente, en el hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica en un 92.60%

34

CONCLUSIONES

EFICACIA EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECEPCIÓN AL CLIENTE

El valor de $t = -12,60 < T_c = -1,685$ y $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, lo que significa que si se aplica la herramienta JCL HOTEL entonces mejora la eficacia en el proceso de gestión de recepción al cliente, en el hotel VILLA CARIÑO de la ciudad de Ica en un 32,98%

35

CONCLUSIONES

INDICADOR	T	T _c	Z	Z _c	X	X ²	VALIDACIÓN H ₀	DECREMENTO	INCREMENTO
Y ₁ = tiempo de registro de los clientes			40,80	1,645			SI	4,05%	
Y ₂ = tiempo de emisión de facturas del cliente			95,79	1,645			SI	1,71%	
Y ₃ = tiempo de emisión de reportes			83,04	1,645			SI	2,60%	
Y ₄ = Porcentaje de satisfacción del cliente					81,57		SI		92,60%
Y ₅ = Eficacia en el Proceso de Gestión de recepción al cliente	-12,60	-1,685					SI		32,98%

36

RECOMENDACIONES

Implementar el sistema de información propuesto por presentar mejoras sustanciales en el proceso de gestión de recepción al cliente seleccionado para la investigación.

Capacitar continuamente al personal con el sistema de información a fin de garantizar la eficiencia en su trabajo.

Se sugiere que el Sistema de Información sea implementado en otros hoteles, debido a los beneficios que se pueden obtener con dicha implementación.

Realizar Backups cada cierto tiempo para preservar la integridad de la información.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

◆ SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Un sistema de información es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo.

◆ PROCESOS

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

◆ TECNOLOGÍA

Es un concepto amplio que abarca un conjunto de técnicas, conocimientos y procesos, que sirven para el diseño y construcción de objetos para satisfacer necesidades humanas.

◆ PROCESO DE NEGOCIO

Es un conjunto de tareas relacionadas lógicamente llevadas a cabo para lograr un resultado de negocio definido. Cada proceso de negocio tiene sus entradas, funciones y salidas. Las entradas son requisitos que deben tenerse antes de que una función pueda ser aplicada. Cuando una función es aplicada a las entradas de un método, tendremos ciertas salidas resultantes.

◆ ATENCIÓN AL CLIENTE

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe.

◆ INFORMACIÓN

Está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

◆ **GESTIÓN**

Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

◆ **GESTIÓN DE PROCESOS**

Es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente.

◆ **HUÉSPED**

Individuo que se encuentra alojado u hospedado en un hogar ajeno en la habitación de un hotel.

◆ **RECEPCIONITA**

Es un profesional que atiende a los clientes o usuarios de un edificio en una zona particular conocida como recepción.

◆ **PROCESAR RESERVAS**

Sucede cuando el recepcionista inicia el proceso de ingreso de una reservación, la misma que inicia en estado pendiente.

◆ **GESTIONAR RESERVAS**

Sucede cuando el recepcionista realiza consultas sobre reservaciones existentes, mismas que podrán ser anuladas por el cliente.

◆ **RESERVAR HOSPEDAJE**

Sucede cuando el huésped llega a identificarse en recepción.

◆ **CALIDAD**

Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado.

◆ **SERVICIO**

Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.

◆ **EFICACIA**

Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado.

◆ **EFICIENCIA**

Capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización.

◆ **OPTIMIZACIÓN**

Buscar la forma de llevar a cabo un proyecto de la mejor manera posible con los recursos de los que se dispone.

◆ **DEFICIENCIA**

Defecto o imperfección que tiene una cosa, especialmente por la carencia de algo.

◆ **INVESTIGACIÓN**

Considerada una actividad humana, orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución a problemas o interrogantes de carácter científico.

◆ **SOFTWARE**

Es un ingrediente indispensable para el funcionamiento del computador. Está formado por una serie de instrucciones y datos, que permiten aprovechar todos los recursos que el computador tiene, de manera que pueda resolver gran cantidad de problemas.

◆ **HARDWARE**

Son todos los dispositivos y componentes físicos que realizan las tareas de entrada y salida, también se conoce al hardware como la parte dura o física del computador.

◆ **HIPÓTESIS**

Es una idea que puede no ser verdadera, basada en información previa. Su valor reside en la capacidad para establecer más relaciones entre los hechos y explicar por qué se producen.

◆ **INDICADORES**

Es un instrumento para medir el logro de los objetivos de los programas y un referente para el seguimiento de los avances y para la evaluación de los resultados alcanzados

◆ **MUESTRA**

Parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudio, análisis o experimentación.