

DISEÑO DEL SISTEMA SISAXI, PARA EL CONTROL ADMINISTRATIVO DE HUÉSPEDES Y EMPLEADOS

DESIGN OF THE SISAXI SYSTEM FOR THE ADMINISTRATIVE CONTROL OF GUESTS AND EMPLOYEES

Autores: Ing. Magdolia Velásquez Longart¹

Dra.C. Eglys Pérez Ugartemendía²

Dr.C. Yulkeidis Martínez Espinosa²

Institución: ¹Instituto Universitario de Tecnología «Dr. Delfín Mendoza»

²Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez, Cuba

Correo: magdolialongart@hotmail.com

RESUMEN

En las empresas hoteleras se ha podido comprobar que existen dificultades en el registro de la información administrativa sobre huéspedes y empleados que limitan la satisfacción del turista. En el presente trabajo se desarrolló un sistema informático sustentado en una base de datos relacional, para el control administrativo de huéspedes y empleados del Hotel SAXI, C.A., ubicado en el municipio Tucupita, Venezuela. Permitió disminuir el tiempo de atención al cliente, así como los defectos y errores del mismo mediante la explotación eficiente de los recursos existentes y que contribuyan a que la empresa alcance sus objetivos. Como herramientas de soporte se elaboró bajo tecnología de desarrollo libre, utilizando como lenguaje de programación *Pre-Procesador Hipertext* (PHP) y como gestor de Base de Datos PostgreSQL.

Palabras clave: Sistema informático, Control administrativo, Empresas hoteleras.

ABSTRACT

It has been proved that, in the touristic enterprises, there are some difficulties when registering the information related to the guests and employees which limit the tourists' satisfaction during their staying in the touristic resort. In this paper a computing system is developed based on a rational date base to control both the guests and the employees, who are in the CA SAXI Hotel, in

Tucupita, Venezuela. This permits to minimize the time of attention given to the client, and also the mistakes which were committed by the registering system that is being used nowadays. By means of this proposal the enterprise will fulfill its objectives. This software is developed through the use of the free software technology as the *Hipertex Pre- Procesor* (HPP) programming language and the PostgreSQL as data base gestor.

Keyword: Computing system, Administrative control, Touristic enterprise.

INTRODUCCIÓN

El Hotel SAXI, con un amplio espacio territorial de atractivas bellezas naturales, ubicado en el sector Paloma, municipio Tucupita Estado Delta Amacuro, Venezuela, presta servicios de alojamiento tanto para los turistas que visitan el Orinoco, como para los pobladores de la región.

No obstante en un estudio fáctico realizado en dicho hotel se pudo detectar que el personal administrativo no contabiliza la entrada y la salida de empleados y huéspedes de manera eficiente. Hay escasa confiabilidad en el pago efectuado por los huéspedes a los servicios prestados, Existen insatisfacciones por parte de los huéspedes en cuanto a la agilidad del proceso de registro.

Estas manifestaciones conllevan a declarar que existen insuficiencias en el registro de la información administrativa sobre huéspedes y empleados en el Hotel SAXI del Estado Delta Amacuro, lo que limita la satisfacción del turista. Al profundizar en el estudio empleando métodos y técnicas científicas se detectan como causas inconsistencias en los archivos de entrada y salida de los huéspedes. Limitada documentación en cuanto a los pagos de servicios de los huéspedes. Poca viabilidad en el llenado del registro, sobre todo para huéspedes asiduos. Deficiencias en el manejo de los expedientes de los empleados por lo que dificulta el manejo de sus prestaciones. Fallas en el cumplimiento de los turnos motivando a la desorganización del control del empleado.

Existen softwares en el mercado que cumplen con las condiciones requeridas para el manejo y control de los sistemas administrativos de los hoteles como el CSHotel, Zeus Guest service standar y el de Gestión para hoteles, dirigidos a la completa gestión administrativa permitiendo una rápida asignación de

habitaciones al futuro cliente y agilidad en las demás funciones de servicios. Estos productos son de licencia propietaria con funcionalidades de mayores exigencias que las requeridas por el Hotel SAXI, C.A. y no incluyen el control de trabajadores del servicio, se decidió desarrollar un sistema informático que permitiera el control administrativo de huéspedes y empleados del Hotel SAXI, C.A. Dicho sistema se desarrolla bajo tecnología de desarrollo libre utilizando como lenguaje de programación *Pre - Procesor Hipertext* (PHP) y como gestor de Base de Datos *PostgreSQL*.

DESARROLLO

Las empresas dedicadas al servicio del turismo en relación con el alojamiento y la manutención pueden ser clasificadas por distintos parámetros pero todas coinciden con las siguientes bases generales:

- Facilitan el alojamiento.
- Tienen capacidad de ofertar o no el servicio de manutención según la demanda del cliente o turista.
- Se debe tener una clasificación y calificación que identifique al establecimiento, bien sea de carácter jurídico, o a nivel comercial.

En la investigación se asume el término de empresas hoteleras para identificar al conjunto de medios turísticos que debidamente dirigidos y coordinados, tiene como función principal producir bienes y servicios al visitante.

La función básica de las empresas hoteleras es satisfacer de forma competitiva al cliente. Ello implica que dentro del segmento de mercado turístico, tiene que dotar a este de la calidad suficiente y de elementos diferenciadores del resto de productos que se manejan en el mismo mercado. De ahí la importancia de subsistema administrativo que realiza la planeación, organización, dirección y control a fin de integrar las funciones realizadas por cada una de las gerencias y departamentos.

El control es esencialmente regulador, tiene como objetivo cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos.

Si se tiene en cuenta todo lo anterior planteado, así como que proceso es un conjunto de actividades coordinadas y organizadas que se realizan bajo ciertas circunstancias con un objetivo determinado, entonces se asume que proceso

de control administrativo de huéspedes y empleados en las empresas hoteleras es un conjunto de actividades planificadas que se realizan, alternativa o simultáneamente, para corregir desviaciones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos en pos de satisfacer de forma competitiva al cliente, en las cuales se pueda verificar, constatar, palpar, medir, si los huéspedes y empleados está cumpliendo y/o alcanzando o no los resultados que se esperan.

Este proceso de control administrativo de huéspedes y empleados en las empresas hoteleras se emplea para:

Crear mejor calidad: detectar y corregirlas fallas de la prestación de servicios al turista y así eliminar insatisfacciones.

Enfrentar el cambio: responder a las amenazas o las oportunidades de la continua competencia, porque les ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de sus instalaciones.

Producir ciclos más rápidos: Agilizar productos y servicios según la demanda de los visitantes.

Facilitar la delegación y el trabajo en equipo: delegar autoridad y fomentar que los empleados trabajen juntos en equipo. Permite que el administrador controle el avance de los empleados, sin entorpecer su creatividad o participación en el trabajo.

Los sistemas de control surgen como herramientas para suministrar información que permita hacer frente a las exigencias del entorno y a la presión competitiva mundial, las cuales convierten en inoperante al modelo tradicional de control, y lo obligan a evolucionar para dar respuesta a los cambios en la producción, el mercado, la tecnología, las políticas públicas, entre otros, de ahí que el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (NTIC) hayan tomado fuerza en este proceso. El papel de las NTIC y los sistemas de información (SI) en las organizaciones, según O'Brien (1999), se ha convertido en un componente vital de éxito en los negocios de cualquier sector empresarial.

En las empresas hoteleras se precisan sistemas para garantizar eficiencia, uno de ellos es el de Gestión Hotel de Grandi y Asociados que ofrece Datahouse Company para el control total de su establecimiento; supervisión de recursos a

través de su interfase de gestión, facturación de habitaciones en todas las modalidades posibles, tarifador telefónico, manejo de reservas y delegaciones, historial de clientes. Otro es el Zeus Hoteles Integral, Sistema de Administración hotelera desarrollado por Zeus Tecnología S.A. de Colombia, Sistema que integra el manejo del front - Office y del back - Office en los módulos de reservas, recepción, caja, auditoría, ama de llaves, mantenimiento, banquetes y eventos, entre otras funciones. Estos programas informáticos dirigido a la completa gestión administrativa permiten una rápida asignación de habitaciones al futuro cliente y agilidad en las demás funciones de servicios. Sin embargo, estos productos son de licencia propietaria y no incluyen el control de trabajadores del servicio.

Para el proceso de desarrollo del SISAXI, se utiliza un híbrido entre la metodología OOH y su extensión OOH4RIA, utilizando Análisis de Requisitos Funcionales de la OOH para la compresión eficiente del contexto del sistema y el resto de los diagramas de OOH4RIA, que simplifican el proceso de desarrollo.

La metodología OO-H propone, siguiendo la estela de diversos procesos de modelado de software, la utilización de un Diagrama de Casos de Uso (DCU) con semántica y notación UML para la recogida de requisitos funcionales del sistema. Este diagrama está en la base del método, y dirige el resto de fases del proceso de construcción de la aplicación en base a los distintos tipos de usuarios (roles) identificados en ella.

El diagrama de casos de uso para el sistema SISAXI se puede apreciar en la Figura 1.

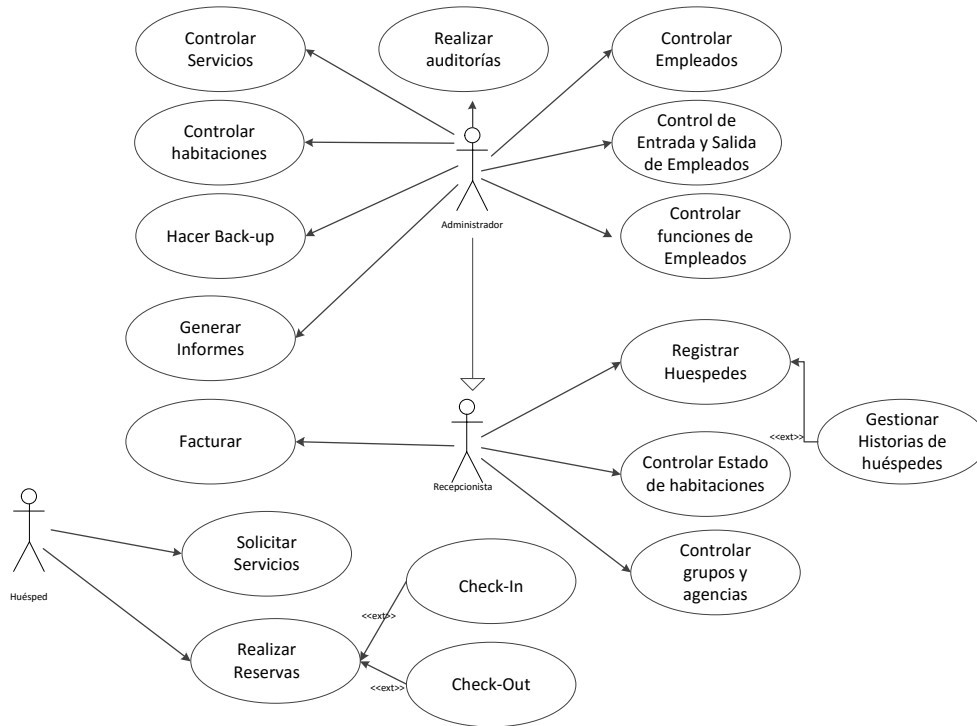


Figura 1: Diagrama de Casos de Uso.

Una vez identificados los actores y la funcionalidad requerida, y capturados estos en el diagrama de Casos de Uso, el siguiente paso consistió en construir un Diagrama de Clases (DC), con notación y semántica UML, que organiza y encapsula tanto la estructura como la funcionalidad requerida de los conceptos relevantes de la aplicación, y que refleja la parte estática del sistema (Figura 2).

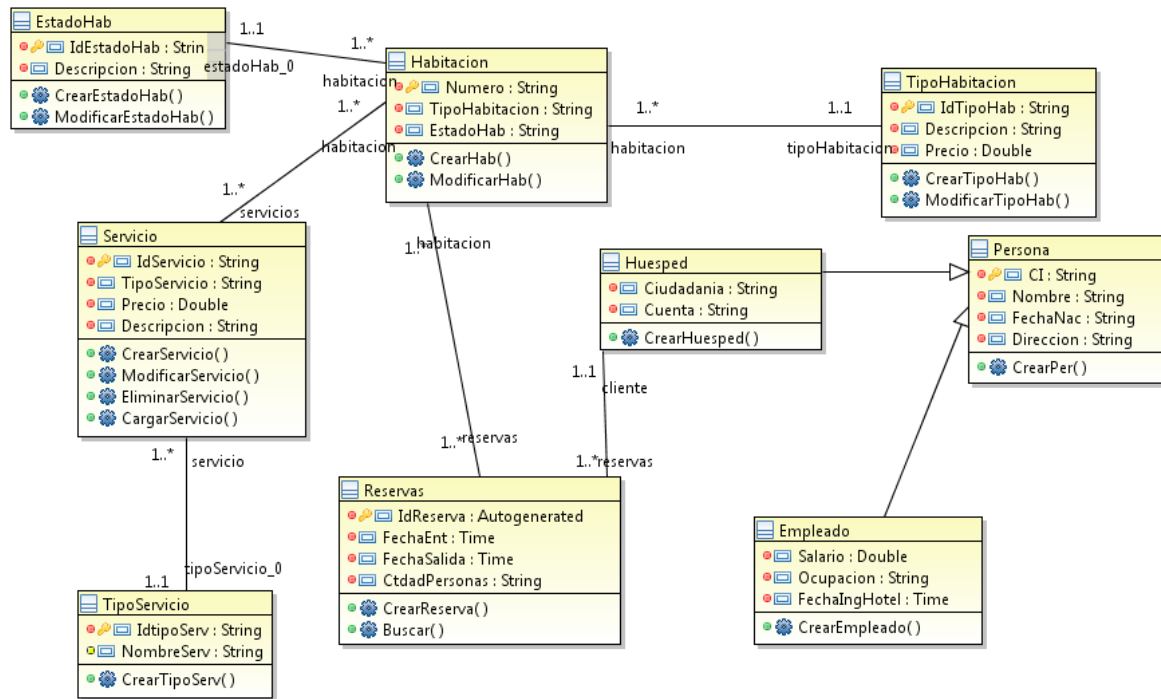


Figura. 2: Modelo Conceptual SISAXI.

A continuación, se desarrolló el modelo de navegación permite la reflexión sobre el modo en que se prevé que el usuario utilice la aplicación. (Figuras 3,4 y 5).

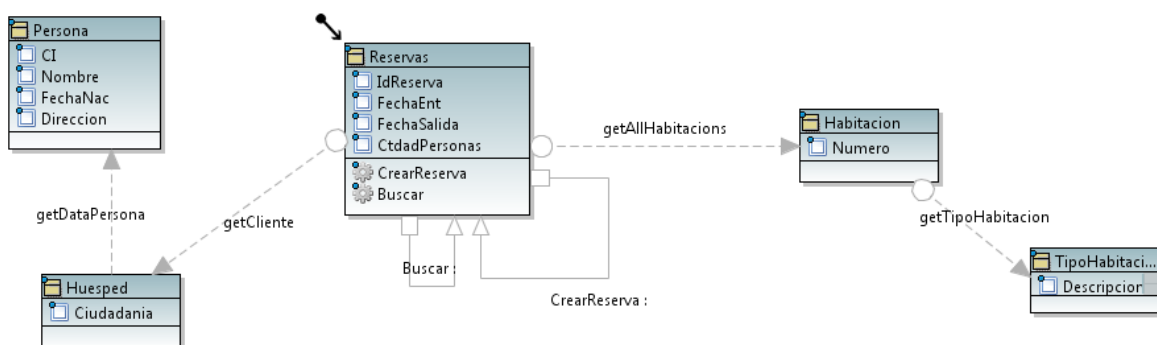


Figura. 3: Modelo Navegacional CU realizar reservas.

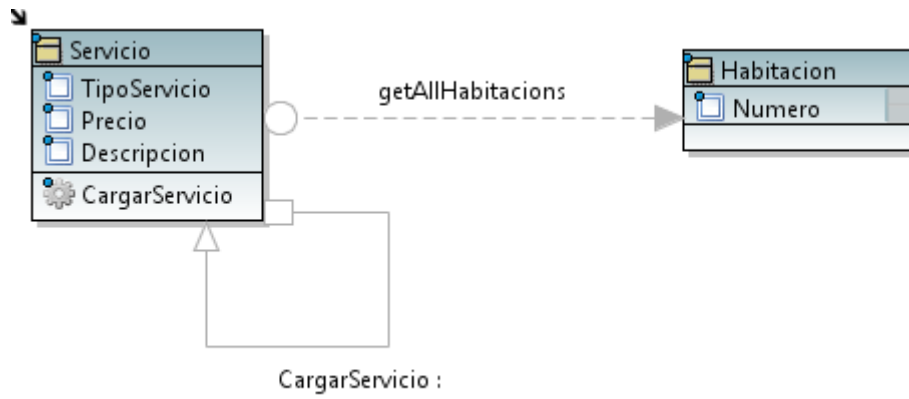


Figura 4. Modelo Navegacional CU Solicitar Servicios.

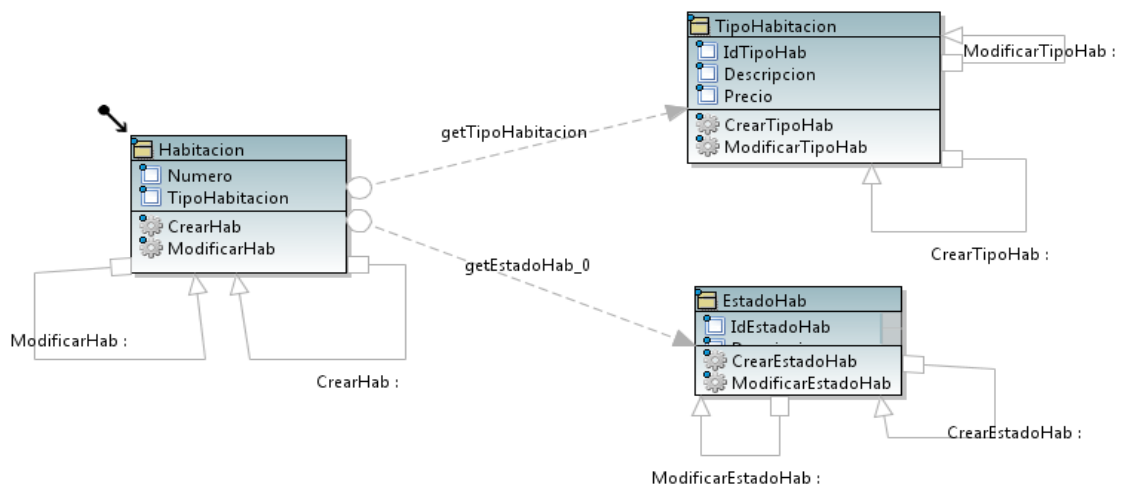


Figura 5. Modelo Navegacional CU Gestionar Habitaciones

Y por último el modelo de presentación que realiza una representación estructural de los componentes visuales que constituyen el interfaz de usuario. A continuación se muestran los modelos de presentación para los modelos navegacionales antes expuestos (Figuras 6, 7 y 8).

The screenshot shows a web form for making a reservation. At the top, there are two buttons: 'NuevaReservacion' and 'BuscarReservacion', followed by a 'TextBox' input field. The main form area contains several labeled input fields: 'Nombre y Apellido' (with a 'Reservar' button to its right), 'Cedula de Id' (with a 'Cedula de Identidad' label inside the field), 'Fecha Inicio' (with two date pickers showing '< dd / MM / y 15'), 'Dirección' (with a 'Dirección' label inside the field), 'Telefono' (with a 'Telefono' label inside the field), 'Placa del Vehiculo' (with a 'Placa del Vehiculo' label inside the field), and 'Tipo de Hab.' (with an empty input field). The form is enclosed in a rectangular border.

Figura 6: Modelo de presentación CU Reservar.

The screenshot shows a form titled 'Solicitud de Servicio'. At the top, there is a 'Tipo de Servicio' label followed by an input field. Below this, there are two radio button options: 'Restaurant' and 'Lavanderia'. Under 'Restaurant', there are two input fields labeled 'Comida' and 'Bebida'. Under 'Lavanderia', there are two sections: 'Lavado y Secado' and 'Lavado Secado Planchado'. Each of these sections has a 'Descripción' label and an input field, and a 'Cantidad' label and an input field. The form is enclosed in a rectangular border.

Figura 7. Modelo de CU Servicios.

The image shows a web form titled "Control de Habitación". It contains six input fields arranged in two columns. The left column has fields for "Id", "Número", and "Estado". The right column has fields for "Descripción", "Tipo", and "Precio". Each field is a simple rectangular box with its label to the left. Below the input fields is a single button labeled "Crear" with a yellow-to-white gradient.

Figura 8. Modelo de Presentación CU Control de Habitación.

Se valora la factibilidad y pertinencia del aporte, a través de la consulta a expertos. Es consenso de los expertos encuestados que el sistema es una necesidad para el control administrativo del Hotel SAXI y que tiene en cuenta las exigencias del usuario.

Entre los expertos seleccionados se destacaron representantes del turismo con una destacada experiencia en el manejo de empresas hoteleras siendo estos encargados directos de la categorización de los hoteles a nivel oriental, En el rango concerniente al turismo tres (3) expertos con una amplia trayectoria en el manejo y categorización de los hoteles, en el área profesional e informática, se cuenta con la valoración de ocho (8), todos graduados de especialidades relacionadas con el tema llámense ingenieros en informática, sistemas y licenciados en computación, todos con años de experiencia en su trabajo que oscilan entre los diez (10) y quince (15) años de servicios. Los expertos restantes están involucrados directamente con la dependencia a estudiar como es el caso de los recepcionistas que suman cuatro (4).

Conforme a los resultados obtenidos por medio del instrumento de medición para la satisfacción del cliente, y con base en la segunda fase del modelo se elaboró el análisis de la situación actual del Departamento de Recepción después de implantar el sistema donde se recopiló información sobre la satisfacción de este ya que reflejan con agrado los beneficios a obtener.

CONCLUSIONES

El estudio realizado reveló la necesidad de desarrollar un sistema informático para el control administrativo de huéspedes y empleados en las empresas hoteleras. Las metodologías OHH y OOH4RIA permiten establecer la arquitectura base, siguiendo un desarrollo basado en modelos, de aplicaciones Web como SISAXI, obteniéndose como principales artefactos los modelos conceptuales, de navegación y presentación. Los métodos empleados permitieron valorar la pertinencia y factibilidad del sistema SISAXI en correspondencia con las exigencias del cliente.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- RAMÍREZ, C.: *Fundamentos de Administración*, ECOE Ediciones, Colombia, 2002.
- ALVARADO, O.: *Gerencia y Marketing Educativo*, Edición Universidad Alas Peruanas, Lima, Perú, 2003.
- BONILLA, M.: *Los Nuevos Paradigmas de la Gerencia Educativa en el siglo XXI*, Venezuela, 2006.
- Hurtado, L.; Toro J.: *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio*, Clemente editores, Valencia, Venezuela, 1997.
- BATEMAN T.; SNELL S.: *Administración, una Ventaja Competitiva*, McGraw Hill, 1ª Edición, México, 2001.
- CHIAVENATO, I.: *Introducción a la Teoría General de la administración*, Ed. Mc Graw Hill, Bogotá, Colombia, 2000.