



UPA Universidad
Politécnica Amazónica

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y
TELEMÁTICA**

TESIS

**Implementación de un sistema de información web para
optimizar el proceso de recepción en el hostel Shubet,
Chachapoyas, Amazonas – 2022.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: INGENIERA DE
SISTEMAS Y TELEMÁTICA**

AUTORA:

Bach. Asunta Patricia Reyna Reynaga.

ORCID ID: 0009-0005-5956-1325

ASESOR:

Mg. Gregorio Bautista Oblitas.

ORCID ID: 0000-0003-1183-9808

Registro: UPA-PITIS0058

Bagua Grande – Perú

2023



UPA Universidad
Politécnica Amazónica

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y
TELEMÁTICA**

TESIS

**Implementación de un sistema de información web para
optimizar el proceso de recepción en el hostel Shubet,
Chachapoyas, Amazonas – 2022.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: INGENIERA DE
SISTEMAS Y TELEMÁTICA**

AUTORA:

Bach. Asunta Patricia Reyna Reynaga.

ORCID ID: 0009-0005-5956-1325

ASESOR:

Mg. Gregorio Bautista Oblitas.

ORCID ID: 0000-0003-1183-9808

Registro: UPA-PITIS0058

Bagua Grande – Perú

2023

Dedicatoria

A mi familia y amigos por ser las personas que siempre me impulsan a seguir adelante cada día, con miras a cumplir mis metas y objetivos. Por la paciencia que me han tenido, por el gran esfuerzo que hicieron para terminar mis estudios y por las adversidades que tuvieron que pasar, a ellos en honor del presente trabajo.

A mis docentes que me inculcaron sus sabios conocimientos durante mi formación académica dentro de mi permanencia en esta casa superior de estudios, para seguir adelante y no desmayar en mí ímpetu de ser mejor persona y profesional.

Patricia

Agradecimiento

Primeramente a Dios por darme la vida y la salud en el día a día, además por su fortaleza en las dificultades que se me presentaron.

A la Universidad Politécnica Amazónica, tanto a sus autoridades como a los docentes de la Escuela Profesional de Ingeniería, quienes compartieron sus conocimientos, para formarme profesionalmente y poder servir a la sociedad.

Así mismo, a mi asesor y jurado evaluador, por apoyarme en mi trabajo investigativo y fortalecer mis conocimientos en mi vida profesional.

A la Empresa “Hostal Shubet”, por concederme aplicar el instrumento de investigación; el sistema como tal para así concretizar y culminar exitosamente mi trabajo.

A mi familia y amigos por su apoyo incondicional para cumplir mis metas trazadas.

La autora

Autoridades universitarias

Rector: Dr. Ever Salomé Lázaro Bazán

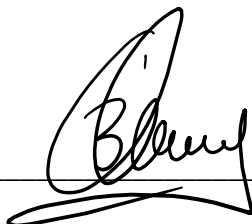
Coordinador: Mg. Juan José Castañeda León

Visto Bueno del Asesor

Yo, **Gregorio Bautista Oblitas**, identificado con DNI N° 41497091 con domicilio en Jr. Progreso 341 Cajaruro, docente de la Facultad de Ingeniería, dejo constancia de estar asesorando a la tesista **Reyna Reynaga Asunta Patricia**, en su tesis titulado: **Implementación de un Sistema de Información web para optimizar el proceso de recepción en el hostal Shubet, Chachapoyas, Amazonas – 2022**; asimismo dejo constancia que ha levantado las observaciones señaladas en la revisión previa a esta presentación.

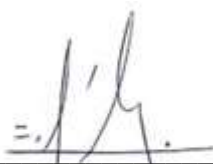
Por lo indicado, doy fe y visto bueno.

Bagua Grande, 10 de febrero del 2022 de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gregorio', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Ing. Gregorio Bautista Oblitas

Jurado Evaluador



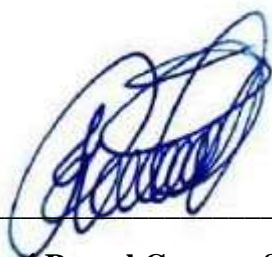
DR. Ever Salomé Lázaro Bazán

PRESIDENTE



MG. Juan José Castañeda León

SECRETARIO



MG. José Rosvel Carrera Sánchez

VOCAL

Declaración Jurada de No Plagio

Yo Reyna Reynaga Asunta Patricia, identificada con DNI N° 76862622, estudiante de la Escuela profesional de Ingeniería de Sistemas Y Telemática, Facultad de Ingeniería de la Universidad Politécnica Amazónica.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la Tesis titulada: Implementación de un Sistema de Información web para optimizar el proceso de recepción en el hostel Shubet, Chachapoyas, Amazonas – 2022.

La misma que presento para optar el título profesional de ingeniero de sistemas y telemática.

2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias (APA) para las fuentes consultadas.

3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.

4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

6. Se ha respetado las consideraciones éticas en la investigación.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda la responsabilidad que pudiera derivarse de la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudiera derivarse para la Universidad Politécnica Amazónica en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias o sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Bagua Grande, 05 de Febrero del 2023.



Firma

Índice

I. Introducción.....	15
1.1. Realidad problemática.....	15
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Justificación del problema	16
1.4. Hipótesis.....	17
1.5. Objetivos	17
1.5.1. Objetivo General	17
1.5.2. Objetivos Específicos	17
II. Marco Teórico.....	18
2.1. Antecedentes de la investigación:	18
2.2. Bases teóricas	22
2.3. Definición de términos básicos	25
III. Material y Métodos.....	27
3.1. Diseño de investigación	27
3.2. Población, Muestra y Muestreo	27
3.3. Determinación de variables.....	28
3.4. Fuentes de información.....	28
3.5. Métodos.....	28
3.6. Técnicas e Instrumentos.....	28
3.6.1. Técnicas.....	28
3.6.2. Instrumentos	28
3.7. Procedimiento	29
3.8. Análisis estadístico.....	29
3.9. Consideraciones éticas	30
IV. Resultados.....	31
V. Discusión	64
Conclusiones.....	65
Recomendaciones	66
Referencias bibliográficas	67

Índice de Tablas

Tabla 1	Proceso actual del servicio de recepción.....	31
Tabla 2	Tiempo para concluir con el servicio de recepción	32
Tabla 3	Tiempo que se demoran para brindar la información	32
Tabla 4	Tiempo que transcurre para conocer el monto a cancelar por parte del cliente ...	33
Tabla 5	Tiempo que transcurre para concretar la reserva de la habitación	33
Tabla 6	Nivel de confianza por parte del cliente, con relación a la información	34
Tabla 7	Confiabilidad y seguridad en el registro de datos.....	34
Tabla 8	Confiabilidad del proceso de reserva de habitaciones.....	35
Tabla 9	Confiabilidad de datos brindados por el cliente	35
Tabla 10	Confiabilidad sobre pagos y reservas	36
Tabla 11	Satisfacción sobre el flujo de proceso de recepción.....	37
Tabla 12	Satisfacción con la forma de realizar la reservación	37
Tabla 13	Satisfacción con el registro de datos.....	38
Tabla 14	Satisfacción de la forma sobre como se brinda la información	38
Tabla 15	Satisfacción con el tiempo que transcurre	39
Tabla 16	Proceso actual de recepción	40
Tabla 17	Tiempo para concluir con el servicio.....	41
Tabla 18	Tiempo transcurrido para brindar información	41
Tabla 19	Tiempo transcurrido para conocer el monto de pago	42
Tabla 20	Tiempo para concretar el servicio	42
Tabla 21	Nivel de confianza en base a la información que se brinda	43
Tabla 22	Confiabilidad y seguridad del registro de datos	43
Tabla 23	Confiabilidad del proceso actual de reservación	44
Tabla 24	Confiabilidad del registro de datos.....	44
Tabla 25	Confiabilidad sobre los pagos.....	45
Tabla 26	Satisfacción con el flujo de proceso actual.....	45
Tabla 27	Satisfacción de la forma de reserva de habitaciones	46
Tabla 28	Satisfacción con el registro de datos.....	46
Tabla 29	Satisfacción sobre la forma de brindar la información.....	47
Tabla 30	Satisfacción en referencia al tiempo transcurrido en la reserva.....	47
Tabla 31	Plantilla de historias de usuario	87
Tabla 32	Acceso al sistema.....	87
Tabla 33	Gestión de usuarios	88

Tabla 34 Gestión de personal.....	88
Tabla 35 Gestión de documentos.....	88
Tabla 36 Gestión global	89
Tabla 37 Gestión de pisos	89
Tabla 38 Gestión de categorías de las habitaciones	89
Tabla 39 Gestión de habitaciones	90
Tabla 40 Gestión de clientes.....	90
Tabla 41 Gestión de Recepción.....	90
Tabla 42 Roles del equipo de trabajo	91
Tabla 43 Plan de entregas del proyecto	91
Tabla 44 Plantilla de tareas de ingeniería	92
Tabla 45 Tarea diseño de la interfaz acceso al sistema.....	93
Tabla 46 Tarea de validación de usuario en la base de datos.....	93
Tabla 47 Tarea de diseño de la interfaz gestión de usuarios.....	93
Tabla 48 Tarea de diseño de gestión de personal.....	94
Tabla 49 Tarea de diseño gestión documentos	94
Tabla 50 Tarea de diseño gestión global	94
Tabla 51 Tarea de diseño gestión de pisos.....	100
Tabla 52 Tarea de diseño gestión de categorías de las habitaciones.....	100
Tabla 53 Tarea de diseño gestión de habitaciones	100
Tabla 54 Tarea de diseño gestión de clientes	104
Tabla 55 Tarea de diseño gestión de Recepción	104

Índice de Figuras

Figura I Interfaz principal del sistema de información web.....	40
Figura II Proceso del servicio de recepción	48
Figura III Tiempo de espera para concluir con el servicio	49
Figura IV Tiempo que se demora para brindar información.....	50
Figura V Tiempo de espera para conocer el monto a cancelar.....	51
Figura VI Tiempo que espera para concretar la reserva de la/las habitación (es).....	52
Figura VII Confianza en la información que se brinda al cliente	53
Figura VIII Confiabilidad del proceso actual de reserva de habitaciones	54
Figura IX Confiabilidad en base a la información que brinda sobre los pagos.....	55
Figura X Satisfacción con el flujo de proceso	56
Figura XI Satisfacción del proceso actual que utilizan para el registro de sus datos.....	57
Figura XII Satisfacción de la manera o forma como brindan la información actualmente	58
Figura XIII Satisfacción con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva.....	59
Figura XIV Satisfacción con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del Hostal.....	60
Figura XV Satisfacción de la manera o forma como brindan la información	61
Figura XVI Satisfacción con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de las habitaciones	62
Figura XVII Diseño de la base de datos.....	86
Figura XVIII Acceso al Sistema.....	95
Figura XIX Administrar usuarios.....	95
Figura XX Registrar usuario.....	95
Figura XXI Actualizar usuario	96
Figura XXII Administrar personal	96
Figura XXIII Registrar personal	96
Figura XXIV Actualizar personal	97
Figura XXV Administrar documentos	97
Figura XXVI Registrar comprobante	97
Figura XXVII Actualizar comprobante	98
Figura XXVIII Registrar documento de identidad	98
Figura XXIX Actualizar documento de identidad	98
Figura XXX Administrar datos globales	99
Figura XXXI Registrar datos globales	99

Figura XXXII Actualizar datos globales.....	99
Figura XXXIII Administrar Gestión de pisos.....	101
Figura XXXIV Registrar Gestión de pisos.....	101
Figura XXXV Actualizar Gestión de pisos	101
Figura XXXVI Administrar Gestión de categorías de las habitaciones.....	102
Figura XXXVII Registrar categorías	102
Figura XXXVIII Actualizar categorías.....	102
Figura XXXIX Administrar Gestión de habitaciones	103
Figura XL Registrar habitaciones.....	103
Figura XLI Actualizar habitaciones	103
Figura XLII Administrar Gestión de clientes	105
Figura XLIII Registrar clientes.....	105
Figura XLIV Actualizar clientes	105
Figura XLV Administrar Gestión de Recepción	106
Figura XLVI Registrar Recepción	106
Figura XLVII Comprobante de reserva	106
Figura XLVIII Reporte de reservaciones	107
Figura XLIX Panel de control del servidor XAMPP	107
Figura L Reporte de reservas en Excel.....	107
Figura LI Archivos del sistema de información web	108

RESUMEN

En la presente investigación, el problema que se abordó fue de que la información que se maneja dentro de la empresa, tales como los datos del cliente, estado de las habitaciones y otros se registraban de maneja manual, generando ello que estos datos no sean del todo confiables y genere pérdidas de tiempo y dinero; por ende también que no se encuentre al nivel de la competencia dentro su rubro. El propósito de la investigación fue optimizar el proceso de recepción de la empresa hostel Shubet mediante la implementación de un sistema de información web. Del cual el objetivo general fue, determinar la implementación de un sistema de información web para optimizar el proceso de recepción en el hostel Shubet de Chachapoyas en el 2022. Este estudio fue de naturaleza Pre-Experimental; del cual la muestra estuvo constituida por el 100 % de la población, debido a que como fue pequeña, se optó por trabajar con las 10 personas que laboran en dicha empresa. Además corresponde a la línea de investigación de Ingeniería de Software, desarrollada con la metodología XP. El resultado que se obtuvo de esta investigación fue optima debido a que el 80% de los trabajadores encuestados están de acuerdo con los resultados; pues respondieron que si se encuentran satisfechos con el tiempo que demoran actualmente para que concluyan con el proceso de recepción y el 20% de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo; es decir están más que satisfechos con el tiempo que demora para que realicen dicho proceso. Por lo tanto se concluyó finalmente que, el uso del sistema informático en el hostel Shubet si mejoró el nivel de satisfacción de los trabajadores y por ende se mejoró también el servicio a los clientes.

Palabras claves: Sistema de información, metodología XP, proceso de recepción.

ABSTRACT

In the present investigation, the problem that was addressed was that the information that is handled within the company, such as how the customer data, room status and others were recorded manually, generating that this data is not entirely reliable and generates loss of time and money; therefore also that it is not at the level of competition within its field. The purpose of the research was to optimize the reception process of the Shubet hostel company through the implementation of a web information system. Of which the general objective was to determine the implementation of a web information system to optimize the reception process in the Shubet hostel in Chachapoyas in 2022. This study was Pre-Experimental in nature; of which the sample was made up of 100% of the population, because as it was small, it was decided to work with the 10 people who work in said company. It also corresponds to the Software Engineering research line, developed with the XP methodology. The result obtained from this investigation was optimal because 80% of the workers surveyed agree with the results; Well, they answered that they are satisfied with the time it currently takes for them to complete the reception process and 20% of the surveyed workers fully agree; In other words, they are more than satisfied with the time it takes for them to carry out said process. Therefore, it was finally concluded that the use of the computer system in the Shubet hostel did improve the level of satisfaction of the workers and therefore the service to the clients was also improved.

Keywords: Information system, methodology XP, reception process.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

En el ámbito internacional en el proceso de recepción, el funcionamiento es similar al de otras grandes cadenas con la peculiaridad de que se busca agilizar el procedimiento del check-in y el check-out. Ello ha llevado a la implantación de softwares de gestión hotelera, convirtiéndose ello, en un requisito de supervivencia para las empresas de este sector. Se prevé un crecimiento de entre el 3% y el 4% en el 2020, una perspectiva que queda reflejada en el último índice de confianza de la Organización Mundial de Turismo, por ello se debe pensar en un buen desempeño con herramientas adaptadas, con controles específicos sobre el estado de las habitaciones, las reservas, pues se busca mejorar el nivel de capturar la información, tratando de realizar de forma automática y reduciendo errores (Omnibeas, 2019).

Por otro lado en el ámbito nacional el problema en los procesos surge cuando los hoteles no cuentan con sistemas que automaticen sus procesos de negocio, centrándose principalmente en el registro de información, para tener los datos actualizados que se van generando en el día a día. Se tiene que la OMT en su revista, menciona que “las llegadas internacionales a las Américas aumentaron en 7 millones (+3%) en 2016, hasta alcanzar casi los 200 millones, lo que equivale al 16% del total mundial por subregiones, América del Sur (+7%) liderando los resultados, es por ello que se debe lograr un flujo de negocio que no se interrumpa y que el cliente tenga a su disposición un servicio ágil y conveniente (Soto, 2022).

En el aspecto local, se observa que en este hospedaje denominado “hostal Shubet”, se presenta el problema de que toda información o datos del cliente lo manejan de manera manual y ello genera que no esté al nivel de la competencia, por lo que dificulta responder a las necesidades y demandas en diversos ámbitos en cuanto al servicio. Es fundamental recalcar por lo tanto la importancia de llevar el registro de clientes, debido a que esto facilita poder ofertar mejores beneficios y ofertas a los clientes, como por ejemplo en cuanto al tipo y estado de las habitaciones, con el fin de llegar a maximizar los ingresos, manteniendo clientes fidelizados y tomando mejores decisiones.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la implementación de un sistema de información web optimizará el proceso de recepción en el hostal Shubet de Chachapoyas en el 2022?

1.3. Justificación del problema

Justificación Institucional

Los sistemas de información a nivel institucional, en el hostel Shubet nos permitirá llevar un control de la administración, así mismo nos facilitara desde el ingreso de datos de un cliente hasta el análisis final de los mismos, permitirá también optimizar el proceso de recepción en el hostel, debido a que con el sistema se podrá visualizar el estado de las habitaciones (disponibles u ocupadas) e inclusive que habitaciones requieren de mantenimiento y finalmente la impresión de un Ticket para finalizar el proceso y con la ventaja de que será web y se podrá hacer uso desde cualquier dispositivo.

Justificación Metodológica

En la presente investigación el sistema de información web es tomado como variable independiente, donde nuestra base principal será el proceso de recepción. En donde se proyecta: reducir el tiempo, controlar el flujo de procesos y gestionar las habitaciones disponibles. Pues la tecnología en el sector hotelero sigue avanzando con rapidez y el software de gestión hotelera sigue siendo imprescindible para los hoteleros que quieran mejorar el funcionamiento de su negocio. Con el software, los operadores de hoteles pueden optimizar sus procesos administrativos y mejorar su sistema de gestión hotelera en general (SiteMinder, 2022).

Justificación Práctica

Con este proyecto nos permitió conocer la influencia que puede tener un Sistema de Información web en la optimización del proceso de recepción del “hostal Shubet”, en donde se redujo el tiempo de registro y almacenamiento de datos del cliente y de sus habitaciones con la visualización de su estado actual.

Justificación Teórica

Dicha investigación nos permitirá realizar otros estudios a medida que pase el tiempo, debido a que ayudara a solucionar múltiples problemas en el proceso de recepción dentro de un hostel, tales como por ejemplo el tiempo y costos.

Referencia Social

En el ámbito social los sistemas de información, son de vital importancia para los negocios tanto del sector público y privado. Esta investigación aportará con la implementación de un sistema de información web, en el proceso de recepción, aportando

con el turismo, debido a que es una localidad con bastante afluencia turística, por lo que presenta variedades en lugares y costumbres. Así mismo con el medio ambiente evitando el uso de papel para los registros por lo que estaré minimizando que se talen más árboles y de esa manera contribuimos con el cuidado del medio ambiente.

1.4. Hipótesis

La implementación de un sistema de información web optimiza significativamente el proceso de recepción en el hostel Shubet de Chachapoyas en el 2022.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General.

Determinar la implementación de un sistema de información web para la optimización del proceso de recepción en el hostel Shubet de Chachapoyas en el 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos.

- a. Analizar los problemas en el proceso de recepción en el hostel Shubet, Chachapoyas 2022, mediante la aplicación de un pre cuestionario.
- b. Aplicar la metodología XP para el desarrollo del sistema de información web.
- c. Validar el desarrollo del sistema de información web para optimizar el proceso de recepción en el hostel Shubet, Chachapoyas 2022, mediante la aplicación de un pos cuestionario.
- d. Evaluar si la implementación de un sistema de información web optimiza el proceso de recepción y mejora la satisfacción en los trabajadores del hostel Shubet, Chachapoyas, Amazonas - 2022.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación:

A nivel internacional

Según la tesis titulada: “Sistema de información web para mejorar la gestión de procesos de reservación, control y facturación de habitaciones para el hotel Kelly”, el problema que abordaron fue mejorar la gestión de procesos de reservación, control y facturación de las habitaciones del hotel Kelly, además nos menciona que el objetivo fue desarrollar un prototipo de sistema de información web para mejorar la gestión de procesos de reservaciones, control y facturación de habitaciones para el hotel, en cuanto a su metodología de investigación hicieron uso de entrevistas, observación directa que fueron dirigidas a los actores involucrados en el proceso de reserva, se aplicó además para el desarrollo de la propuesta la metodología basada en UML y RUP siendo estas las metodologías más idóneas para el desarrollo de este sistema orientado a objetos, como resultados final de ello el recepcionista puede realizar el proceso de reservación sin frustración alguna por el hecho de no manejar datos importantes como la disponibilidad de habitaciones al iniciar el proceso, en cuanto a conclusiones se consignó el beneficio que contiene el sistema propuesto que es de poder percibir más ingresos en las reservaciones de sus habitaciones (Carballo y Navarro, 2018).

Por otro lado tenemos el trabajo de investigación titulado: “Desarrollo e implementación de un sistema web de reservas para el hotel Flamingo en la ciudad de Guayaquil”, acá el problema que se abordó fue sobre las reservaciones que son registradas manualmente en herramientas de ofimática tales como Excel y Word, lo cual ha generado errores en la data y el descontento de los clientes por la pérdida de tiempo, al no contar con una herramienta propia donde se puedan gestionar eficientemente los procesos del hotel, el objetivo de este trabajo fue: desarrollar e implementar un sistema web para la reserva del hotel Flamingo en la ciudad de Guayaquil, en cuanto a la metodología de la investigación se utilizó el patrón de arquitectura MVC (Modelo, vista, controlador), debido a que este se encarga de separar los datos y la lógica del negocio de una aplicación de la interfaz de usuario y el módulo encargado de gestionar los eventos y las comunicaciones, permitiendo facilidad de mantenimiento, reutilización de los códigos y la separación de conceptos, para el desarrollo de este proyecto se emplea la metodología MSF (Microsoft Solution Framework) ya que adapta tanto el modelo cascada y el modelo espiral, para tener una metodología totalmente práctica y personalizable para entregar soluciones tecnológicas con menos personas, menos riesgos y con resultados de calidad y de gran

impacto comercial, en cuanto al resultado de esta investigación se mejoró la gestión del negocio, brindando un mejor servicio a los clientes y llevando un mejor control de las reservas, por ultimo en conclusión, esta investigación de esta se obtuvo una aplicación web, que permite el control de usuarios, correcto seguimiento de reservaciones, un fácil manejo y simplificación de los procesos que intervienen en las diferentes actividades del hotel (Cunalema, 2019).

Así mismo en otra tesis titulada: “Implementación de sistema web para la gestión de servicios y hospedaje en el hotel su majestad del cantón la troncal”, donde se abordó el problema: ¿Cómo mejorar la gestión de los procesos administrativos de reservación e información, que se realizan en el hotel su Majestad del Cantón La Troncal?, este trabajo de investigación tuvo como objetivo: implementar un sistema web de gestión administrativa, en cuanto a la metodología de investigación fue tipo descriptiva y diseño no experimental, no se usó tamaño de la muestra porque el total de clientes fue menor a 30, pero se utilizaron técnicas necesarias para un correcto desarrollo del sistema web como son la observación, entrevistas y encuestas, además se trabajó con la metodología RUP, para la gestión eficaz de los procesos administrativos en el hotel Su Majestad del Cantón La Troncal, finalmente como resultado se logró obtener un sistema web, en donde se establecieron los módulos del sistema que se van a utilizar en las actividades del hotel, como conclusión se consignó que se implementó el aplicativo web y se verificó que eran necesarios para el manejo de las reservaciones de las habitaciones en el hotel (Bermeo, 2020).

Por último se tiene el trabajo de investigación titulado: “Diseño, desarrollo e implementación de un sistema de información dirigido hacia los hoteles para el control de reserva, recepción y hospedaje en el municipio de Tocaima 2020-2021”, el problema que abordaron fue ¿Cómo diseñar, desarrollar e implementar una plataforma web que permita de manera eficiente el proceso para la gestión del control de reservas, recepción y hospedaje en varios hoteles del municipio de Tocaima?, además nos mencionan que los objetivos fueron: diseñar, desarrollar e implementar una plataforma web que brinde a varios hoteles de Tocaima un control eficiente y organizado de un sistema de reservas, recepción y hospedaje, a su vez el tipo de investigación que se utilizó fue la investigación aplicada, en la rama de diseño y desarrollo de software, trabajaron con la población total de hoteles registrados en el municipio de Tocaima, Cundinamarca, se tomó una muestra del 21% de estos, como instrumento se usó la encuesta, se aplicó para el desarrollo de la propuesta la metodología XP, ya que define cuatro variables para cualquier proyecto de software: costo, tiempo, calidad y alcance, como resultado con el desarrollo de esta plataforma se

obtuvo que con tan solo un clic desde cualquier dispositivo podrán realizar la reservación de habitaciones teniendo en cuenta si se encuentra disponible y en el caso contrario la habitación volverá a quedar disponible para otro cliente, además en sus conclusiones, se consignó que el proyecto tiene como finalidad automatizar el proceso con una atención inmediata y una mejor seguridad (Ibáñez y Sanabria, 2021).

A nivel nacional

Según trabajo de investigación titulado: “Sistema informático web de control de venta de servicios para el hotel Huascarán de la ciudad de Huaraz”, el problema que se abordó fue brindar mejor servicio a las personas que visitan la ciudad de Huaraz, con la finalidad de: desarrollar un sistema informático de control de venta de servicios del hotel Huascarán de la ciudad de Huaraz. Para obtener el título profesional de Ingeniero en Informática y de Sistemas, la investigación es de tipo descriptivo, no experimental, con corte transversal, la muestra por ser una población pequeña se tomará el personal del hotel que es igual a 30, las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se emplearán para el presente proyecto de investigación son el: análisis documental donde se encuentran los textos, tesis, revistas y estudios previos, como segunda técnica se utiliza la entrevista de acuerdo la Guía de entrevistas a personal especializado y finalmente la técnica de encuestas en las que se efectúan preguntas a personal del proceso de negocio, para el desarrollo del proyecto se utilizó la metodología de programación extrema (XP), el desarrollo de la aplicación es para agilizar el proceso de transacción comercial de servicios de hoteles con los turistas que visitan la ciudad en referencia, los resultados obtenidos en consecuencia como desarrollo de este proyecto, es el diseño de un sistema web para el hotel Huascarán donde el producto principal es el software web que permite a los clientes de cualquier parte del mundo realizar sus reservaciones y al personal del hotel tener su información anticipadamente y como consecuencia brindar un mejor servicios a sus clientes, en cuanto a las conclusiones se obtuvieron resultados positivos debido al desarrollo del sistema en óptimas condiciones y un buen funcionamiento (Huaquia, 2018).

Por otro lado en la tesis titulada: “Aplicación del sistema web para la gestión administrativa del servicio turístico hotel Monte Carlo del centro poblado Tintaya Marquiri-Cusco, 2017”, se abordó el problema de: ¿en qué medida influye la aplicación del sistema web en la gestión administrativa del hotel servicio turístico Monte Carlo en el centro poblado de Tintaya Marquiri?, indica además que el objetivo general fue: aplicar el sistema web para la gestión administrativa del hotel servicio turístico Monte Carlo para mejorar el

funcionamiento y la calidad del servicio. La investigación se realizó para obtener el título profesional de Ingeniero De Sistemas, el tipo de diseño de investigación del presente trabajo de investigación es de diseño experimental-cuasi experimental, así mismo al ser una población pequeña no se aplicara alguna fórmula para calcular la muestra el número de personas que se encuestaran son los 9 trabajadores del hotel “Monte Carlo”, se utilizó la técnica de encuestas para poder ver cómo está la gestión administrativa actual en la empresa, como instrumento se usó el cuestionario, en cuanto a la metodología a utilizar es el de modelo cascada debido a que es el más utilizado, los resultados obtenidos se evidencian con la aplicación del sistema web que ha mejorado la gestión administrativa del hotel servicio turístico Monte Carlo, en cuanto a las conclusiones se determinaron que la implementación de un sistema web mejoró los diversos procesos administrativos, de producción y mercadotecnia (Vega, 2018).

Así también tenemos el trabajo de investigación: “Sistema de información web para la gestión de servicios en el hospedaje Moyobamba”, acá el problema que se abordó fue ¿Cómo mejorar la gestión de servicios en el hospedaje Moyobamba?, donde alude que tiene como objetivo mejorar la gestión de servicios en el hospedaje Moyobamba. Para obtener el título profesional de Ingeniero de Sistemas, en cuanto al diseño de investigación que se utilizó es pre-experimental (pre-test y post-test), como muestra fueron los trabajadores y gerente del hospedaje, siendo una población total de 7 personas, en cuanto a la técnica encuesta e instrumento cuestionario, para la ejecución del proyecto se usó la metodología Scrum, como resultado quedó demostrado que la gestión de servicios (recepción) del hospedaje mejoran sus procesos debido al uso del sistema de información web, las conclusiones logradas aseguran que el tiempo empleado en la atención al cliente inmerso en la gestión de servicios, mejora debido a la integración del sistema de información web en sus actividades inherentes, además el nivel de gestión de la información inmerso en la gestión de servicios, mejora debido a la integración del sistema de información web en sus actividades inherentes (Rodríguez, 2020).

Finalmente en la tesis titulada: “Diseño de una aplicación web para la gestión de reservas en el hotel Thiana”, abordaron el problema del diseño de una aplicación web para la gestión de reservas en el hotel Thiana, que permitirá el seguimiento y control de los procesos administrativos y operativos, el objetivo fue: “Diseñar una aplicación web para la gestión de reservas en el hotel Thiana, para este proyecto se utilizó el tipo de investigación “No Experimental”, donde se cuantificó a la población muestral que comprende 20 trabajadores, se utilizaron varias técnicas como la deductiva, haciendo uso de la observación

y entrevistas, como instrumento la encuesta, la metodología que fue utilizada es la de SCRUM debido a la agilidad con la que se maneja cada una de sus iteraciones, como resultado tras generar el desarrollo e implantación del sistema web hotelero, se ha observado que este tiene un nivel de aceptación bastante alto debido a su influencia óptima en el adecuado control del proceso de reservas, concluyendo que con la implantación del software se logró establecer una correcta administración con respecto a la mejora de sus procesos que se ven contemplados desde inicio hasta el fin de su estadía, logrando tener una gran aceptación entre sus huéspedes, por lo tanto, se concluye que la hipótesis planteada para el estudio del proyecto fue la adecuada (Martínez y Villafuerte, 2020).

A nivel regional o local

No se ha encontrado ninguna investigación relacionadas con las variables de investigación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema de Información

Los sistemas están implicados en la recogida, en el tratamiento, distribución y el uso de la información, estos sistemas además prestan apoyo a los sistemas de la actividad humana (Beynon, 2018).

Un Sistema de Información, viene a ser un conjunto de elementos para el tratamiento y la administración de los datos y la información, que se encuentran organizados para su uso posterior, y además con el fin de lograr cubrir una necesidad u objetivo (Caballero Escudero et al. 2022).

Así como también va proporcionar información a un conjunto o a una parte de una organización, están involucrados a su vez en la recogida, el procesamiento, la distribución y el uso de información, recordemos también que estos sistemas tienen que ser diseñados, debido a que es necesario determinar sus características fundamentales (Paul Beynon, 2018).

2.2.2. Análisis y diseño de información

El análisis pretende entender que datos se van a almacenar y que aplicaciones se deben construir para ofrecer un rendimiento adecuado, es aquí donde incluye estudios de los sistemas actuales y como es que se espera que vayan evolucionando, además es donde se desarrolla un esquema conceptual de acuerdo a la información del análisis (Postigo, 2021).

2.2.3. Arquitectura de software (Modelo Servidor - Cliente)

Es un modelo de gestión en el que un equipo (servidor) ofrece un servicio a otros equipos (clientes) que lo llegan a necesitar. En el cual el servidor se ejecuta en un sistema más potente donde se realiza la mayor parte del procesamiento y a su vez el almacenamiento de los datos y es aquí donde cliente por su parte, realiza las peticiones a las que el servidor debe llegar a responder (Valdivia, 2020).

2.2.4. Ciclo de vida y desarrollo de un sistema

Viene a ser la parte donde se desarrolla una serie de fases u etapas, ya sea con sus ventajas y desventajas de acuerdo al paradigma o modelo, en la actualidad existen diversas metodologías que establecen una serie de pasos (Hernández y Baquero, 2020).

2.2.5. Ingeniería de software

Es aquella disciplina tecnológica preocupada de la producción sistemática y del mantenimiento de los productos de software, se desarrollan y se modifican con el tiempo de acuerdo a las necesidades del cliente y dentro de un presupuesto definido (González, 2020).

2.2.6. Base de datos

Es una colección grande de datos, ya sea que están organizados u no y se encuentran registrados sistemáticamente, son orientados al almacenamiento masivo, con el fin de poder gestionarlos más a futuro, ya sea mediante la creación, manipulación y eliminación de los mismos (Postigo, 2021).

2.2.7. Hypertext Preprocessor (PHP)

Este software viene a ser un lenguaje de código abierto muy común especialmente para el adecuado desarrollo web, debido a que puede ser incrustado en HTML (PHP.net, 2022).

2.2.8. XAMP

Viene a ser un servidor, el cual incluye software libre, que nos permite instalar un proyecto de manera local en nuestra PC y desde el mismo ordenador podrás ir creando y visualizarle en el navegador las páginas tu proyecto (Carrión et al., 2019).

2.2.9. MYSQL

Es un sistema de gestión de bases de datos que cuenta con una doble licencia. Pues por una lado es de código abierto, utiliza tablas múltiples que se interrelacionan entre sí para

almacenar la información y así organizarla de manera correcta. Es por ello que es fácilmente accesible y la mayoría de programadores de desarrollo web la utilizan (Robledano, 2019).

2.2.10. Diagrama de procesos BPMN bizzagi

Es un modelador de objetos, del cual su principal objetivo es proporcionar un modelo estándar que sea legible y entendible por parte de todos los involucrados del negocio, los analistas y los desarrolladores (Del Águila Cano, 2019).

2.2.11. Diagrama UML

Es un lenguaje estándar para modelar software, pero no para el nivel de negocio, debido a que está en la capacidad de modelar procesos y actividades, pues nos permite crear nuevos bloques de construcción específicos para un nuevo dominio de problema, basándose en los existentes (Del Águila Cano, 2019).

2.2.12. Diagramas de secuencias

Acá se muestran los objetos instanciados y los mensajes que se intercambian a lo largo del tiempo, además que se pueden incluir elementos de otros diagramas (Jiménez de Praga, 2021).

2.2.13. Diagrama de Casos de Usos

Son funciones previstas para el sistema, por lo que acá se modelan la funcionalidad del sistema usando actores y casos de usos, es por ello que es el encargado de la gestión de los usuarios y grupos (Ruiz, Velasco y Bárcenas, 2019).

2.2.14. Gestión de Reservas de habitaciones

El área de reservas se constituye como una de las sub áreas con mayor peso en los establecimientos de alojamiento dentro de un hostel, ello debido a que es el encargado de la venta del servicio más importante y la razón de ser de aquellos establecimientos: es decir las habitaciones (Fernández, 2022).

2.2.15. Proceso de Check-In Check-Out

El proceso Check in viene a ser el proceso donde el cliente ingresa al hostel y por su parte el Chek out es en el cual el cliente sale del hostel y en donde se procede con el cierre de la habitación y con la correspondiente facturación del servicio brindado, es ello lo que conlleva a todo el proceso de recepción (Atienza, 2022).

2.2.16. Servicio de Calidad en la gestión hotelera

Actualmente la gestión hotelera se caracteriza por priorizar los aspectos que se encuentren muy ligados al producto y a la obtención a toda costa, de ingresos y utilidades. Es decir enfocarse más al servicio, que a las funciones del negocio, orientando así a la mayor parte de sus estrategias, brindando lo que sus clientes anhelan dentro del proceso y que queden verdaderamente satisfechos con el servicio (Blanco y Font, 2022).

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Implementación

La implementación constituye la realización de determinados procesos y estructuras en un sistema. Ello debido a que representa el proceso de paso de una capa abstracta a una capa más concreta, ósea que es la ejecución o puesta en marcha de una idea que fue programada anteriormente, como en este caso será de una aplicación informática (Voigtmann, 2022).

2.3.2. Pruebas del sistema

Las pruebas del sistema tienen como objetivo probar el sistema comprobando así la integración del sistema de información, verificando el funcionamiento correcto de las interfaces entre los distintos subsistemas que lo componen y con el resto de sistemas de información con los que se comunica. Además brindan una visión muy similar a su comportamiento en el entorno de producción, puesto a que son maneras de verificar que el sistema esté funcionando con total normalidad y básicamente cumpliendo los requerimientos del cliente, con el fin de comprobar el funcionamiento del sistema de información y finalmente verificar también el correcto funcionamiento de las interfaces (Cillero, 2022).

2.3.3. Diseño del sistema

Es el proceso en el cual se define la arquitectura, módulos, interfaces y datos de un sistema para satisfacer con ello los requisitos previamente especificados por el cliente. El diseño de sistemas podría verse como la aplicación de teoría de sistemas al desarrollo de un nuevo producto.

2.3.4. Desarrollo de software

Viene a ser un conjunto de herramientas y utilidades que permite que los programadores desarrollen programas informáticos utilizando diversos lenguajes de programación o a su vez bases de datos.

2.3.5. Proceso de recepción

Es el proceso desde donde se controla el número de habitaciones disponibles, se registra a los clientes, se realizan reservas y se asignan las habitaciones a los clientes de acuerdo a su requerimiento.

2.3.6. Hardware

Es un conjunto de piezas físicas y que son tangibles y que además de ello interactúan entre sí de forma analógica o digital para dar lugar a un ordenador.

2.3.7. Software

Colección de códigos y/o programas que sirven de instrucciones en la computadora. Parte inmaterial del ordenador que permite que los diferentes componentes del hardware funcionen.

III. Material y Métodos

3.1. Diseño de investigación

Diseños Pre experimentales

Son aquellos en que el investigador ejerce un mínimo nivel de control (baja validez interna y externa) sobre las variables, de allí su nombre (pre experimental). No hay asignación aleatoria (Lázaro y Panduro, 2020, p. 130)

En este diseño se siguen los siguientes pasos:

1°. Aplicación de un pre cuestionario (O1), para medir la VD.

2°. Aplicación del tratamiento o estímulo (X) o VI.

3°. Aplicación de un pos cuestionario (O2), para ver los efectos o resultados en la VD.

4°. Comparar los resultados entre el pre cuestionario y el pos cuestionario (O1 vs O2), para contrastar la hipótesis.

Diagrama:



Donde:

Ge: Grupo experimental o Grupo único.

O1: Pre cuestionario

X: Tratamiento o Estímulo: Sistema de información Web

O2: Pos cuestionario

3.2. Población, Muestra y Muestreo

Población

La población de estudio de la siguiente investigación estuvo conformada por los trabajadores de la empresa del hostel Shubet, que hacen un total de 10 trabajadores, administrativos 05 y parte operativa 05.

Muestra

Mi muestra fue el 100 % de la población, debido a que como es pequeño, fueron las 10 personas que laboran dentro de la empresa.

Muestreo

Se utilizará el muestreo no probabilístico, por conveniencia de la investigadora

3.3. Determinación de variables

Variable Dependiente (VD): Proceso de recepción.

Variable Independiente (VI): Sistema de información web.

3.4. Fuentes de información

La información que se utilizó fue brindada por:

1. La información acerca de la empresa “hostal Shubet” fue proporcionada por el Sr. Julio Cesar Ramos Zuta, tanto para el análisis de la problemática y como para la obtención de los resultados finales.
2. La información adicional se navegó en internet, como por ejemplo revistas científicas para obtener datos estadísticos, antecedentes de la investigación y otros.

3.5. Métodos

Analítico - Sintético

Según López (2022), nos menciona que los conceptos de análisis y síntesis se refieren a dos actividades complementarias en el estudio de realidades complejas. El análisis consiste en la separación de las partes de esas realidades hasta llegar a conocer sus elementos fundamentales y las relaciones que existen entre ellas. La síntesis, por otro lado, se refiere a la composición de un todo por reunión de sus partes o elementos.

3.6. Técnicas e Instrumentos

3.6.1. Técnicas

La técnica que se usó es el siguiente: La encuesta.

3.6.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizó es la siguiente: El cuestionario.

En este proyecto de investigación se utilizó como fuente primaria la encuesta, en donde se hizo uso de los cuestionarios que sirven para medir niveles de conocimientos y escalas de actitudes. En cuanto al instrumento de medición para las variables independiente y dependiente fue el cuestionario, las cuales estuvieron constituidos de un conjunto de

preguntas estructuradas y enfocadas en una hoja y que fueron respondidas por los investigados.

Por ultimo este instrumento fue elaborado por la investigadora, con la finalidad de obtener datos cuantitativos en relación con el proceso de recepción dentro del hostel.

3.7. Procedimiento

Las fuentes para la recolección de datos fueron primarias, a través del instrumento (cuestionario) teniendo en cuenta que los datos fueron tomados en su lugar de origen, además:

- **Proceso de registro de información en el proceso de recepción**

Para el proceso de registro de datos, se proyecta minimizar tiempo y recursos con el uso del software.

- **Flujo de procesos de recepción del hostel Shubet**

Para evaluar el flujo de procesos se tendrá que hacer un reconocimiento del hostel Shubet y evaluar todo el proceso de recepción e ir tomando información real.

- **Registro de informaciones cuantitativas y cualitativas.**

El recopilado de información tanto de información cuantitativa y cualitativa nos servirá para poder diseñar el sistema de información web de acuerdo a la realidad.

- **Aplicar la metodología XP**

Para el desarrollo del sistema de información web se utilizara la metodología XP, para así posteriormente proceder a su instalación en el hostel Shubet.

- **Validar el sistema de información web.**

Una vez instalado el sistema de información web se procederá a validar su funcionamiento.

3.8. Análisis estadístico

Luego de haber obtenido los datos, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial en el tratamiento de la información obtenida. Para su procesamiento se emplearon las herramientas Excel y SPSS.

Por otro lado en cuanto al procesamiento de los datos consistió en la selección, clasificación y ordenación de tablas y figuras. Además se utilizó la prueba estadística T de Student para corroborar la prueba de hipótesis planteada.

3.9. Consideraciones éticas

En la presente investigación, se tuvo por compromiso ético de desarrollar la investigación bajo las siguientes reglas:

- Primero se desarrolló la investigación observando los principios y valores de la Universidad Politécnica Amazónica.
- Además se Respetó la vida de los que participaron en la investigación. Su privacidad, así como la confidencialidad de sus datos personales. Así mismo, se respetó su identidad sociocultural.
- También se respetó los derechos de autor y de la propiedad intelectual, citando como corresponde a sus respectivos autores, evitando el plagio de trabajos ajenos.
- Por último se realizó la investigación con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas y en favor del desarrollo sostenible de nuestras comunidades.

IV. Resultados

4.1. Análisis del proceso de recepción en el hostel – pre cuestionario.

Luego de analizado los problemas que se presentan en el proceso de recepción dentro del hostel, se obtuvo como resultados que son: el factor tiempo y la confiabilidad de datos, ello se obtuvo mediante la aplicación de un pre cuestionario del cual los resultados son como se detalla a continuación.

1. ¿El proceso actual en el servicio de recepción es óptimo (bueno)?

Tabla 1

Proceso actual del servicio de recepción

P1	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	0.2	20%
En desacuerdo	3	0.3	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	0.5	50%
De acuerdo	0	0.00	0%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
Total	10	1.00	100%

Nota. Porcentaje de satisfacción por parte de los usuarios.

En base a los datos de la tabla 1. ¿El proceso actual en el servicio de recepción es óptimo (bueno)?, el 20% de los trabajadores encuestados están **Totalmente en desacuerdo** con el proceso actual de registro de datos en el proceso de recepción, un 30% afirman que están **En desacuerdo** con el proceso actual de datos en el proceso de recepción y un 50% afirman que están **Ni de acuerdo ni en desacuerdo** con el proceso actual de registro de datos en el proceso de recepción

2. ¿Tiempo de espera para concluir con todo el proceso del servicio?

Tabla 2

Tiempo para concluir con el servicio de recepción

P2	fi	hi	Porcentaje
Menos de 1 minuto	0	0.00	0%
1 minuto a 2 minutos	0	0.00	0%
3 minutos a 6 minutos	1	0.1	10%
7 minutos a 10 minutos	3	0.3	30%
Más de 11 minutos	6	0.6	60%
Total	10	1.00	100%

Nota. Se observa el porcentaje del tiempo que toma concluir el proceso.

Según la tabla 2. ¿Tiempo de espera para concluir con todo el proceso del servicio?, el 10% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera entre **3 minutos a 6 minutos** para concluir con todo el proceso del servicio, el 30% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera entre **7 minutos a 10 minutos** para concluir con todo el proceso del servicio y el 60% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **más de 11 minutos**.

3. ¿Tiempo que se demora para brindar información sobre las características y estado en el que se encuentran las habitaciones?

Tabla 3

Tiempo que se demoran para brindar la información

P3	fi	hi	Porcentaje
Menos de 1 minuto	0	0.00	0%
1 minuto a 2 minutos	0	0.00	0%
3 minutos a 6 minutos	6	0.6	60%
7 minutos a 10 minutos	3	0.3	30%
Más de 11 minutos	1	0.1	10%
Total	10	1.00	100%

Nota. Se evidencia en porcentaje por cada ídem de tiempo.

Se tiene los datos en la tabla 3. ¿Tiempo que se demora para brindar información sobre las características y estado en el que se encuentran las habitaciones?, el 60% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera entre **3 minutos a 6 minutos** para para brindar información sobre las características y estado en el que se encuentran las habitaciones y el 30% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera entre **7 minutos a 10 minutos** y el 10% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **más de 11 minutos** para para brindar información sobre las características y estado en el que se encuentran las habitaciones.

4. ¿Tiempo de espera para conocer el monto a cancelar por el cliente por el uso de la habitación?

Tabla 4

Tiempo que transcurre para conocer el monto a cancelar por parte del cliente

P4	fi	hi	Porcentaje
Menos de 1 minuto	0	0.00	0%
1 minuto a 2 minutos	0	0.00	0%
3 minutos a 6 minutos	4	0.4	40%
7 minutos a 10 minutos	3	0.3	30%
Más de 11 minutos	3	0.3	30%
Total	10	1.00	100%

Nota. Porcentaje de acuerdo al rango de tiempo.

En base a los datos de la tabla 4. ¿Tiempo de espera para conocer el monto a cancelar por el cliente por el uso de la habitación?, el 30% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **7 minutos a 10 minutos** para conocer el monto a cancelar por el cliente por el uso de la habitación y el 30% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **más de 11 minutos** conocer el monto a cancelar por el cliente por el uso de la habitación y el 40% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **3 minutos a 6 minutos** conocer el monto a cancelar por el cliente por el uso de la habitación.

5. ¿Tiempo que espera para concretar la reserva de la/las habitación (es)?

Tabla 5

Tiempo que transcurre para concretar la reserva de la habitación

P5	fi	hi	Porcentaje
Menos de 1 minuto	0	0.00	0%
1 minuto a 2 minutos	0	0.00	0%
3 minutos a 6 minutos	5	0.5	50%
7 minutos a 10 minutos	3	0.3	30%
Más de 11 minutos	2	0.2	20%
Total	10	1.00	100%

Nota. El porcentaje por cada intervalo de tiempo.

Se presentan los datos de la tabla 5. ¿Tiempo que espera para concretar la reserva de la/las habitación (es)?, el 30% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **7 minutos a 10 minutos** para concretar la reserva de la/las habitación (es) y el 20% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **más de 11 minutos** para concretar la reserva de la/las habitación (es) y el 50% de los

trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **3 minutos a 6 minutos** para concretar la reserva de la/las habitación (es).

6. ¿Confía en la información que brinda al cliente durante el proceso de recepción?

Tabla 6

Nivel de confianza por parte del cliente, con relación a la información que recibe

P6	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	0.3	30%
En desacuerdo	3	0.3	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	0.4	40%
De acuerdo	0	0.00	0%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
Total	10	1.00	100%

Nota. Se evidencia el porcentaje, de acuerdo al nivel de confianza.

Tenemos los datos de la tabla 6. ¿ Confía en la información que brinda al cliente durante el proceso de recepción?, el 30% de los trabajadores encuestados afirman que están **totalmente en desacuerdo**; no confían en la información que brindan con el método actual que utiliza el hostel, el 30% de los trabajadores encuestados afirman que están **en desacuerdo**; no confían en la información que brindan con el método actual que utiliza el hostel y el 40% de los trabajadores encuestados afirman que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo**; están indecisos en confiar y no confiar en la información que brindan con el método actual que se utiliza.

7. ¿El proceso actual de registro de datos que utiliza el hostel le brinda confidencialidad y seguridad a los clientes?

Tabla 7

Confiabilidad y seguridad en el registro de datos

P7	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0.1	10%
En desacuerdo	2	0.2	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	0.7	70%
De acuerdo	0	0.00	0%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
Total	10	1.00	100%

Nota. Porcentaje de acuerdo a los niveles respondidos por el cliente.

Según datos de la tabla 7. ¿ El proceso actual de registro de datos que utiliza el hostel le brinda confidencialidad y seguridad a los clientes?, el 10% de los trabajadores encuestados afirman que están **totalmente en desacuerdo** con respecto a la seguridad del proceso actual

de registro de datos que utiliza el hostel le brinda confidencialidad y seguridad a los clientes, el 20% de los trabajadores encuestados afirman que están **en desacuerdo** con respecto a la seguridad del proceso actual de registro de datos que utiliza el hostel le brinda confidencialidad y seguridad a los clientes y el 70% de los trabajadores encuestados afirman que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con respecto a la seguridad del proceso actual de registro de datos que utiliza el hostel le brinda confidencialidad y seguridad a los clientes.

8. ¿El proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel considera usted que es confiable?

Tabla 8

Confiabilidad del proceso de reserva de habitaciones

P8	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0.1	10%
En desacuerdo	2	0.2	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	0.7	70%
De acuerdo	0	0.00	0%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
Total	10	1.00	100%

Nota. Se observa el porcentaje por cada punto considerado.

En base a los datos de la tabla 8. ¿ El proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel considera usted que es confiable?, el 10% de los trabajadores encuestados afirman que están **totalmente en desacuerdo**; no les genera nada de confianza el proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel, el 20% de los trabajadores encuestados afirman que están **en desacuerdo**; no les genera confianza el proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel y el 70% de los trabajadores encuestados afirman que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo**; en cuanto a la confianza que genera el proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel.

9. ¿Confía en el registro de sus datos brindados por el cliente, mediante el proceso actual que usan hoy en día el Hostel?

Tabla 9

Confiabilidad de datos brindados por el cliente

P9	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	0.2	20%
En desacuerdo	4	0.4	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	0.4	40%
De acuerdo	0	0.00	0%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%

Total	10	1.00	100%
--------------	----	------	------

Nota. Se visualiza la confiabilidad sobre los datos brindados por el cliente.

Como referencia de los datos de la tabla 9. ¿ Confía en el registro de sus datos brindados por el cliente, mediante el proceso actual que usan hoy en día el Hostal?, el 20% de los trabajadores encuestados afirman que están **totalmente en desacuerdo**; no confían por nada en el registro de sus datos a través del proceso actual que usan hoy en día el hostel, el 40% de los trabajadores encuestados afirman que están en desacuerdo; no confían en el registro de sus datos a través del proceso actual que usan hoy en día el hostel y el 40% de los pacientes encuestados afirman que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; están fluctuantes en cuanto a la confianza en el registro de datos a través del proceso actual que usan hoy en día el Hostal.

10. ¿La información que brinda sobre los pagos por la reserva y uso de la habitación le es confiable para los clientes?

Tabla 10

Confiabilidad sobre pagos y reservas

P10	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	0.2	20%
En desacuerdo	3	0.3	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	0.5	50%
De acuerdo	0	0.00	0%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
Total	10	1.00	100%

Nota. Porcentaje de grado de satisfacción.

Tal cual los datos de la tabla 10. ¿ La información que brinda sobre los pagos por la reserva y uso de la habitación le será confiable a los clientes?, el 20% de los trabajadores encuestados afirman que están **totalmente en desacuerdo**; no confían por nada en la información que brindan sobre los pagos por la reserva y uso de la habitación, el 30% de los trabajadores encuestados afirman que están **en desacuerdo**; no confían en la información que brindan sobre los pagos por la reserva y uso de la habitación y el 50% de los trabajadores encuestados afirman que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo**; están fluctuantes en cuanto a la confiabilidad de la información que brindan sobre los pagos por la reserva y uso de la habitación.

11. ¿Está satisfecho con el flujo de proceso que utiliza el hostel para finalmente poder concretar el servicio?

Tabla 11

Satisfacción sobre el flujo de proceso de recepción

P11	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0%
En desacuerdo	3	0.3	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	0.7	70%
De acuerdo	0	0.00	0%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
Total	10	1.00	100%

Nota. Se visualiza el porcentaje de satisfacción.

De acuerdo a los datos de la tabla 11. ¿ Está satisfecho con el flujo de proceso que utiliza el hostel para finalmente poder concretar el servicio?, el 30% de los trabajadores encuestados afirman que están **en desacuerdo**; no están satisfecho con el flujo de proceso que utiliza el hostel para finalmente poder concretar el servicio y el 70% de los trabajadores encuestados afirman que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; están fluctuantes en cuanto a la satisfacción con el proceso que utiliza el hostel para finalmente poder concretar el servicio.

12. ¿Está satisfecho con la forma de como se realizan la reserva de las habitaciones por parte del Hostel?

Tabla 12

Satisfacción con la forma de realizar la reservación

P12	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0%
En desacuerdo	2	0.2	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	0.8	80%
De acuerdo	0	0.00	0%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
Total	10	1.00	100%

Nota. Se evidencia el porcentaje de acuerdo a cada opción .

Según datos de la tabla 12. ¿Está satisfecho con la forma de como se realizan la reserva de las habitaciones por parte del Hostel?, el 20% de los trabajadores encuestados afirman que están **en desacuerdo**; no están satisfecho con la forma de como se realizan la reserva de las habitaciones por parte del Hostel y el 80% de los trabajadores encuestados afirman que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; están indecisos en cuanto a la forma de como se realizan la reserva de las habitaciones por parte del hostel.

13. ¿Está satisfecho con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del Hostal como colaborador?

Tabla 13

Satisfacción con el registro de datos

P13	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0.1	10%
En desacuerdo	3	0.3	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	0.6	60%
De acuerdo	0	0.00	0%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
Total	10	1.00	100%

Nota. Nivel de porcentaje de satisfacción.

En base a los datos de la tabla 13. ¿ Está satisfecho con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del Hostal?, el 10% de los trabajadores encuestados afirman que están **totalmente en desacuerdo**; no están en absoluto satisfechos con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del hostal, el 30% de los trabajadores encuestados afirman que están **en desacuerdo**; no están satisfechos con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del hostal y el 60% de los trabajadores encuestados afirman que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo**; con respecto a la satisfacción con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del hostal.

14. ¿Está satisfecho de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal como colaborador?

Tabla 14

Satisfacción de la forma sobre como se brinda la información

P14	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0%
En desacuerdo	3	0.3	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	0.7	70%
De acuerdo	0	0.00	0%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
Total	10	1.00	100%

Nota. Se visualiza el porcentaje de acuerdo al ítem planteado.

Como se observa en la tabla 14. ¿Está satisfecho de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal?, el 30% de los trabajadores encuestados están **en desacuerdo**; no están satisfecho de la manera o forma como brindan la información

actualmente por parte del Hostal y el 70% de los trabajadores encuestados están **ni de acuerdo ni en desacuerdo**; con respecto a la satisfacción de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal.

15. ¿Está satisfecho con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de las habitaciones?

Tabla 15

Satisfacción con el tiempo que transcurre

P15	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	0.2	20%
En desacuerdo	3	0.3	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	0.5	50%
De acuerdo	0	0.00	0%
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0%
Total	10	1.00	100%

Nota. Porcentaje de satisfacción.

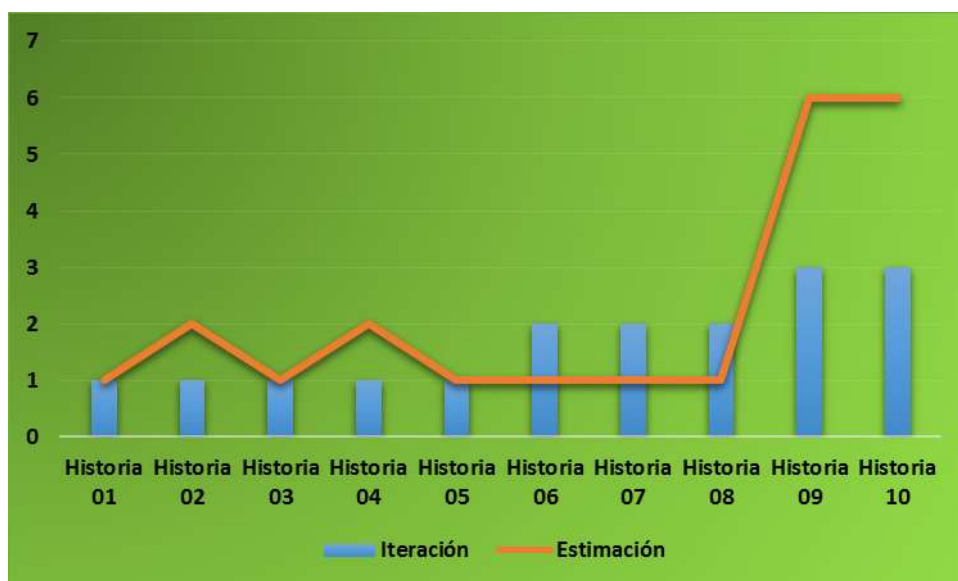
Según la tabla 15. ¿ Está satisfecho con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de la habitación?, el 20% de los trabajadores encuestados están **totalmente en desacuerdo**; no están nada satisfecho con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de la habitación, el 30% de los trabajadores encuestados están **en desacuerdo**; no están satisfecho con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de la habitación y el 50% de los trabajadores encuestados están **ni de acuerdo ni en desacuerdo**; con respecto a la satisfacción con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de la habitación.

4.2. Aplicación del sistema de información web

Luego de aplicada la metodología XP, se obtuvo como producto el sistema de información web con sus diversas interfaces tal como se visualiza en el gráfico de historia.

Figura I

Interfaz principal del sistema de información web



4.3. Validación del sistema de información web en la optimización del proceso de recepción, mediante el post cuestionario

Para la validación del sistema se realizó la aplicación de un pos cuestionario, luego de implementado el sistema, del cual se obtuvieron los resultados siguientes:

1. ¿El proceso actual en el servicio de recepción es óptimo (bueno)?

Tabla 16

Proceso actual de recepción

P1	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0%
En desacuerdo	0	0.00	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0%
De acuerdo	4	0.4	40%
Totalmente de acuerdo	6	0.6	60%
Total	10	1.00	100%

Nota. Se observa el nivel de satisfacción en base a los ítems asignados.

Según los datos de la tabla 16. ¿El proceso actual en el servicio de recepción es óptimo (bueno)?, el 40% de los trabajadores encuestados están **De acuerdo** con el proceso actual de registro de datos en el proceso de recepción y el 60% están **Totalmente de acuerdo** con el proceso actual de registro de datos en el proceso de recepción.

2. ¿Tiempo de espera para concluir con todo el proceso del servicio?

Tabla 17

Tiempo para concluir con el servicio

P2	fi	hi	Porcentaje
Menos de 1 minuto	1	0.1	10%
1 minuto a 2 minutos	5	0.5	50%
3 minutos a 6 minutos	4	0.4	40%
7 minutos a 10 minutos	0	0.00	0%
Más de 11 minutos	0	0.00	0%
Total	10	1.00	100%

Nota. Porcentaje en base al intervalo de tiempo.

En base a los datos de la tabla 17. ¿Tiempo de espera para concluir con todo el proceso del servicio?, el 10% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **menos de 1 minuto** para concluir con todo el proceso del servicio, el 50% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera entre **1 minuto a 2 minutos** para concluir con todo el proceso del servicio y el 40% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera entre 3 minutos a 6 minutos para concluir con todo el proceso del servicio.

3. ¿Tiempo que se demora para brindar información sobre las características y estado en el que se encuentran las habitaciones?

Tabla 18

Tiempo transcurrido para brindar información

P3	fi	hi	Porcentaje
Menos de 1 minuto	7	0.7	70%
1 minuto a 2 minutos	3	0.3	30%
3 minutos a 6 minutos	0	0.00	0%
7 minutos a 10 minutos	0	0.00	0%
Más de 11 minutos	0	0.00	0%
Total	10	1.00	100%

Nota. Se observa el porcentaje en base a los intervalos de tiempo.

De acuerdo a los datos de la tabla 18. ¿Tiempo que se demora para brindar información sobre las características y estado en el que se encuentran las habitaciones?, el 70 % de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **menos de 1 minuto** para para brindar información sobre las características y estado en el que se encuentran las habitaciones y el 30% de los trabajadores encuestados afirman que les toma

un tiempo de espera entre **1 minuto a 2 minutos** para brindar información sobre las características y estado en el que se encuentran las habitaciones.

4. ¿Tiempo de espera para conocer el monto a cancelar por el cliente por el uso de la habitación?

Tabla 19

Tiempo transcurrido para conocer el monto de pago

P4	fi	hi	Porcentaje
Menos de 1 minuto	6	0.6	60%
1 minuto a 2 minutos	4	0.4	40%
3 minutos a 6 minutos	0	0.00	0%
7 minutos a 10 minutos	0	0.00	0%
Más de 11 minutos	0	0.00	0%
Total	10	1.00	100%

Nota. Se visualiza el porcentaje por cada intervalo.

Con referencia a los datos de la tabla 19. ¿Tiempo de espera para conocer el monto a cancelar por el cliente por el uso de la habitación?, el 60% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **menos de 1 minuto** para conocer el monto a cancelar por el cliente por el uso de la habitación y el 40% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **1 minuto a 2 minutos** para conocer el monto a cancelar por el cliente por el uso de la habitación.

5. ¿Tiempo que espera para concretar la reserva de la/las habitación (es)?

Tabla 20

Tiempo para concretar el servicio

P5	fi	hi	Porcentaje
Menos de 1 minuto	1	0.1	10%
1 minuto a 2 minutos	3	0.3	30%
3 minutos a 6 minutos	6	0.6	60%
7 minutos a 10 minutos	0	0.00	0%
Más de 11 minutos	0	0.00	0%
Total	10	1.00	100%

Nota. Porcentaje por cada intervalo de tiempo.

Según datos de la tabla 20. ¿Tiempo que espera para concretar la reserva de la/las habitación (es)?, el 10% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de **menos de 1 minuto** para concretar la reserva de la/las habitación (es) y el 30% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de **1 minuto a 2 minutos** para concretar la reserva de la/las habitación (es) y el 60% de los trabajadores encuestados

afirman que les toma un tiempo de **3 minuto a 6 minutos** para concretar la reserva de la/las habitación (es).

6. ¿Confía en la información que brinda al cliente durante el proceso de recepción?

Tabla 21

Nivel de confianza en base a la información que se brinda

P6	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0%
En desacuerdo	0	0.00	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0%
De acuerdo	6	0.6	60%
Totalmente de acuerdo	4	0.4	40%
Total	10	1.00	100%

Nota. Se visualiza el porcentaje por cada nivel.

En base a los datos de la tabla 21. ¿Confía en la información que brinda al cliente durante el proceso de recepción?, el 60% de los trabajadores encuestados afirman que están **de acuerdo**; si confían en la información que brindan con el método actual que utiliza el hostel y el 40% de los trabajadores encuestados afirman que están **totalmente de acuerdo**; Confían plenamente en la información que brindan con el método actual que se utiliza.

7. ¿El proceso actual de registro de datos que utiliza el hostel le brinda confidencialidad y seguridad a los clientes?

Tabla 22

Confiabilidad y seguridad del registro de datos

P7	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0%
En desacuerdo	0	0.00	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0%
De acuerdo	7	0.7	70%
Totalmente de acuerdo	3	0.3	30%
Total	10	1.00	100%

Nota. Se visualiza el porcentaje por cada ítem.

De acuerdo a los datos de la tabla 22. ¿ El proceso actual de registro de datos que utiliza el hostel le brinda confidencialidad y seguridad a los clientes?, el 70% de los trabajadores encuestados afirman que están **de acuerdo** con respecto a la seguridad del proceso actual de registro de datos que utiliza el hostel le brinda confidencialidad y seguridad a los clientes y el 30% de los trabajadores encuestados afirman que están **totalmente de**

acuerdo con respecto a la seguridad del proceso actual de registro de datos que utiliza el hostel le brinda confidencialidad y seguridad a los clientes.

8. ¿El proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel considera usted que es confiable?

Tabla 23

Confiabilidad del proceso actual de reservación

P8	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0%
En desacuerdo	0	0.00	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0%
De acuerdo	8	0.8	80%
Totalmente de acuerdo	2	0.2	20%
Total	10	1.00	100%

Nota. Se visualiza el porcentaje de acuerdo a cada ítem propuesto.

Como referencia de los datos de la tabla 23. ¿El proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel considera usted que es confiable?, el 80% de los trabajadores encuestados afirman que están **de acuerdo**; si les genera confianza el proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel y el 20% de los trabajadores encuestados afirman que están **totalmente de acuerdo**; si les genera mucha confianza el proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel.

9. ¿Confía en el registro de sus datos brindados por el cliente, mediante el proceso actual que usan hoy en día el Hostel?

Tabla 24

Confiabilidad del registro de datos

P9	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0%
En desacuerdo	0	0.00	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0%
De acuerdo	7	0.7	70%
Totalmente de acuerdo	3	0.3	30%
Total	10	1.00	100%

Nota. Porcentaje de confiabilidad de datos.

Según datos de la tabla 24. ¿ Confía en el registro de sus datos brindados por el cliente, mediante el proceso actual que usan hoy en día el Hostel?, el 70 % de los trabajadores encuestados afirman que están **de acuerdo**; si confía en el registro de sus datos

brindados por el cliente, mediante el proceso actual que usan hoy en día el hostel y el 30% de los trabajadores encuestados afirman que están **totalmente de acuerdo**; Confía plenamente en el registro de sus datos brindados por el cliente, mediante el proceso actual que usan hoy en día el hostel.

10. ¿La información que brinda sobre los pagos por la reserva y uso de la habitación le es confiable para los clientes?

Tabla 25

Confiabilidad sobre los pagos

P10	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0%
En desacuerdo	0	0.00	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0%
De acuerdo	8	0.8	80%
Totalmente de acuerdo	2	0.2	20%
Total	10	1.00	100%

Nota. Porcentaje sobre confiabilidad de pagos.

Como se observa los datos de la tabla 25. ¿La información que brinda sobre los pagos por la reserva y uso de la habitación le será confiable a los clientes?, el 80% de los trabajadores encuestados afirman que están **de acuerdo**; si confían en la información que brinda sobre los pagos por la reserva y uso de la habitación y el 20% de los trabajadores encuestados afirman que están **totalmente de acuerdo**; si confían por completo en la información que brinda sobre los pagos por la reserva y uso de la habitación.

11. ¿Está satisfecho con el flujo de proceso que utiliza el hostel para finalmente poder concretar el servicio?

Tabla 26

Satisfacción con el flujo de proceso actual

P11	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0%
En desacuerdo	0	0.00	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0%
De acuerdo	6	0.6	60%
Totalmente de acuerdo	4	0.4	40%
Total	10	1.00	100%

Nota. Se observa el porcentaje de satisfacción.

Según los datos de la tabla 26. ¿Está satisfecho con el flujo de proceso que utiliza el hostel para finalmente poder concretar el servicio?, el 60% de los trabajadores encuestados afirman que están **de acuerdo**; si están satisfecho con el flujo de proceso que utiliza el hostel para finalmente poder concretar el servicio y el 40% de los trabajadores encuestados afirman que están **totalmente de acuerdo**; están completamente satisfecho con el flujo de proceso que utiliza el hostel para finalmente poder concretar el servicio.

12. ¿Está satisfecho con la forma de como se realizan la reserva de las habitaciones por parte del Hostel?

Tabla 27

Satisfacción de la forma de reserva de habitaciones

P12	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0%
En desacuerdo	0	0.00	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0%
De acuerdo	8	0.8	80%
Totalmente de acuerdo	2	0.2	20%
Total	10	1.00	100%

Nota. Porcentaje del grado de satisfacción.

Se observa en la tabla 27. ¿Está satisfecho con la forma de como se realizan la reserva de las habitaciones por parte del Hostel?, el 80% de los trabajadores encuestados afirman que están **de acuerdo**; si están satisfecho con la forma de como se realizan la reserva de las habitaciones por parte del Hostel y el 20% de los trabajadores encuestados afirman que están **totalmente de acuerdo**; en cuanto a la satisfacción con la forma de como se realizan la reserva de las habitaciones por parte del Hostel.

13. ¿Está satisfecho con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del Hostel como colaborador?

Tabla 28

Satisfacción con el registro de datos

P13	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0%
En desacuerdo	0	0.00	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0%
De acuerdo	9	0.9	90%
Totalmente de acuerdo	1	0.1	10%
Total	10	1.00	100%

Nota. Porcentaje por cada nivel de satisfacción.

Se tiene en la tabla 28. ¿Está satisfecho con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del Hostal?, el 90% de los trabajadores afirman que están **de acuerdo**; si están satisfechos con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del hostal y el 10% de los trabajadores encuestados afirman que están **totalmente de acuerdo**; si están más que satisfechos con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del hostal.

14. ¿Está satisfecho de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal como colaborador?

Tabla 29

Satisfacción sobre la forma de brindar la información

P14	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0%
En desacuerdo	0	0.00	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0%
De acuerdo	6	0.6	60%
Totalmente de acuerdo	4	0.4	40%
Total	10	1.00	100%

Nota. Porcentaje de satisfacción.

Según la tabla 29. ¿Está satisfecho de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal?, el 60% de los trabajadores encuestados están **de acuerdo**; si están satisfecho de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal y el 40% de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo; están más que satisfecho de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal.

15. ¿Está satisfecho con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de las habitaciones?

Tabla 30

Satisfacción en referencia al tiempo transcurrido en la reserva

P15	fi	hi	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0%
En desacuerdo	0	0.00	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00	0%
De acuerdo	8	0.8	80%
Totalmente de acuerdo	2	0.2	20%
Total	10	1.00	100%

Nota. Se visualiza el porcentaje de satisfacción.

En base a la tabla 30. ¿Está satisfecho con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de la habitación?, el 80% de los trabajadores encuestados están **de acuerdo**; si están satisfecho con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de la habitación y el 20% de los trabajadores encuestados están **totalmente de acuerdo**; están más que satisfecho con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de la habitación.

4.4 Evaluación del sistema de información web en la optimización del proceso de recepción en el hostal.

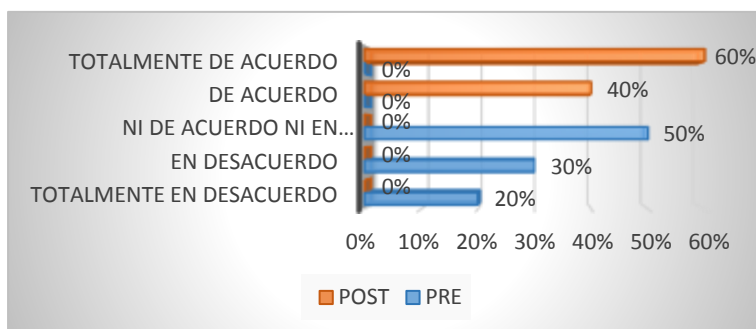
En cuanto a la evaluación de la implementación de un sistema de información web, si optimizo o no el proceso de recepción y mejora la satisfacción en los trabajadores, se hizo la interpretación y análisis de los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados a los trabajadores del Hostal Shubet, antes de implementar el sistema informático (Pre Cuestionario) y después (Post Cuestionario)

Análisis estadístico e interpretación de figuras

1. ¿El proceso actual en el servicio de recepción es óptimo (bueno)?

Figura II

Proceso del servicio de recepción



Nota. Se hace una comparación del pre y post cuestionario.

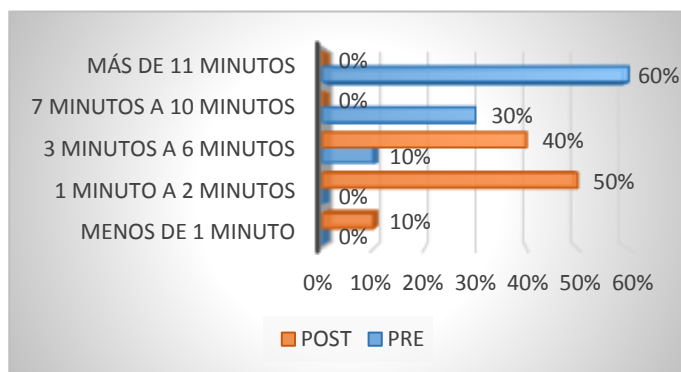
Como se observa en la figura en referencia a la pregunta ¿El proceso actual en el servicio de recepción es óptimo (bueno)?, el 20% de los trabajadores encuestados están **Totalmente en desacuerdo** con el proceso actual de registro de datos, además un 30% afirman que están **En desacuerdo** con el proceso actual de datos en el proceso de recepción y un 50% afirman que están **Ni de acuerdo ni en desacuerdo** con el proceso actual de registro de datos en el proceso de recepción. Mientras que en la forma contraria luego de instalado el software se observa que el 40% de los trabajadores encuestados están **de**

acuerdo con el proceso actual de registro de datos en el proceso de recepción y el 60% están **Totalmente de acuerdo** con el proceso actual de registro de datos en el proceso de recepción.

2. ¿Tiempo de espera para concluir con todo el proceso del servicio?

Figura III

Tiempo de espera para concluir con el servicio



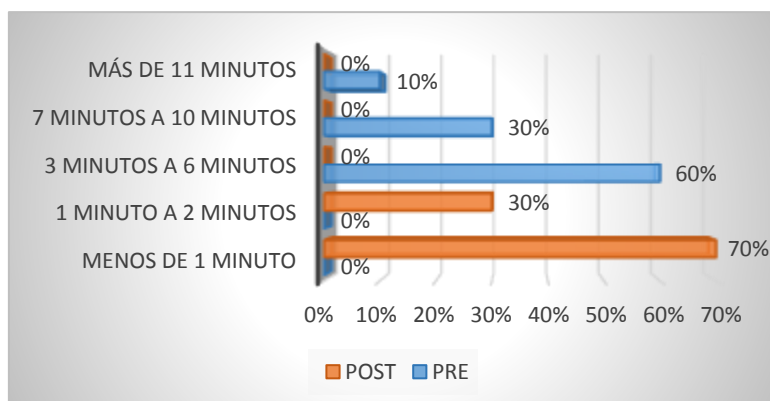
Nota. Se evidencia una comparación del pre y post cuestionario

Se tiene en la figura sobre la pregunta ¿Tiempo de espera para concluir con todo el proceso del servicio?, el 10% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera entre **3 minutos a 6 minutos** para concluir con todo el proceso del servicio, el 30% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera entre **7 minutos a 10 minutos** para concluir con todo el proceso del servicio y el 60% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **más de 11 minutos**. Por otro lado luego de instalado el sistema el 10% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **menos de 1 minuto** para concluir con todo el proceso del servicio, el 50% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera entre **1 minuto a 2 minutos** para concluir con todo el proceso del servicio y el 40% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera entre 3 minutos a 6 minutos para concluir con todo el proceso del servicio

3. ¿Tiempo que se demora para brindar información sobre las características y estado en el que se encuentran las habitaciones?

Figura IV

Tiempo que se demora para brindar información



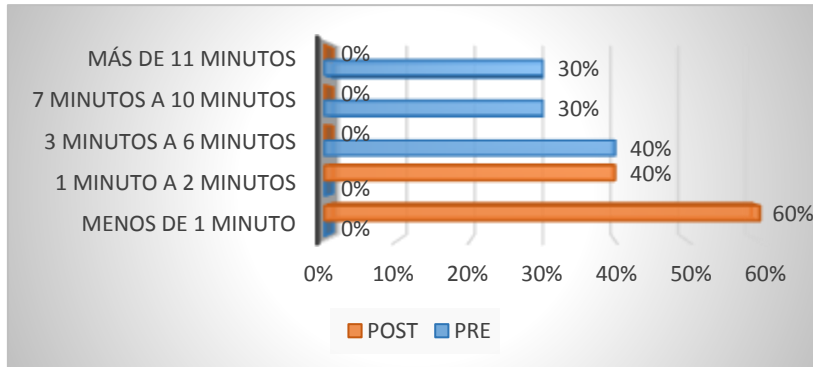
Nota. Comparación de datos pre y post cuestionario.

Según la figura con referencia a la pregunta: ¿Tiempo que se demora para brindar información sobre las características y estado en el que se encuentran las habitaciones?, el 60% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera entre **3 minutos a 6** minutos para para brindar información sobre las características y estado en el que se encuentran las habitaciones y el 30% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera entre **7 minutos a 10 minutos** y el 10% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **más de 11 minutos** para para brindar información sobre las características y estado en el que se encuentran las habitaciones. Sin embargo luego de la instalación el 70 % de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de menos de 1 minuto para para brindar información sobre las características y estado en el que se encuentran las habitaciones y el 30% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera entre 1 minuto a 2 minutos para brindar información sobre las características y estado en el que se encuentran las habitaciones

4. ¿Tiempo de espera para conocer el monto a cancelar por el cliente por el uso de la habitación?

Figura V

Tiempo de espera para conocer el monto a cancelar



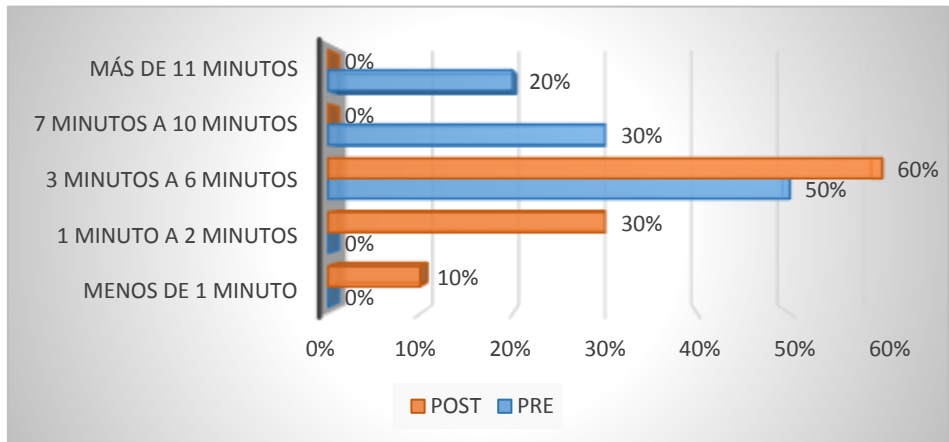
Nota. Comparativa en cuanto a los tiempos.

Como se observa la figura en base a la pregunta ¿Tiempo de espera para conocer el monto a cancelar por el cliente por el uso de la habitación?, el 30% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **7 minutos a 10 minutos** para conocer el monto a cancelar por el cliente por el uso de la habitación y el 30% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **más de 11 minutos** conocer el monto a cancelar por el cliente por el uso de la habitación y el 40% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **3 minutos a 6 minutos** conocer el monto a cancelar por el cliente por el uso de la habitación. Pero luego de instalado el software el 60% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de menos de 1 minuto para conocer el monto a cancelar por el cliente por el uso de la habitación y el 40% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de 1 minuto a 2 minutos para conocer el monto a cancelar por el cliente por el uso de la habitación.

5. ¿Tiempo que espera para concretar la reserva de la/las habitación (es)?

Figura VI

Tiempo que espera para concretar la reserva de la/las habitación (es)



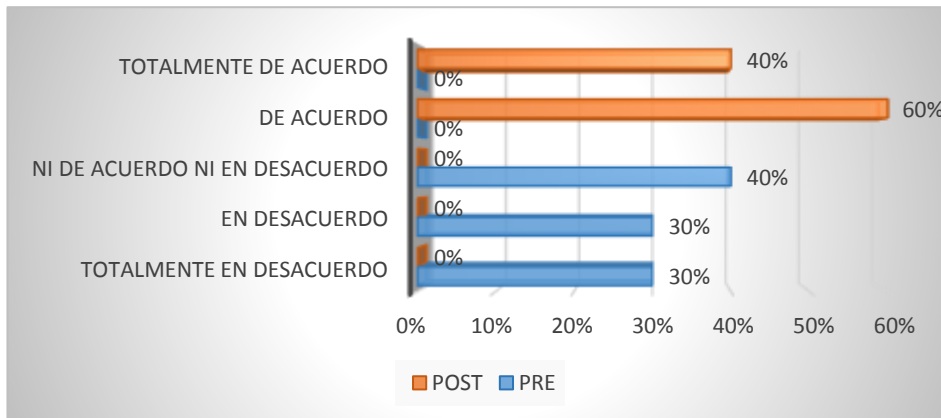
Nota. Se evidencia una comparación de datos de pre y post cuestionario.

Tal como se visualiza en la figura sobre la pregunta ¿Tiempo que espera para concretar la reserva de la/las habitación (es)?, el 30% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **7 minutos a 10 minutos** para concretar la reserva de la/las habitación (es) y el 20% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **más de 11 minutos** para concretar la reserva de la/las habitación (es) y el 50% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de espera de **3 minutos a 6 minutos** para concretar la reserva de la/las habitación (es). Sin embargo luego que se procedió con la instalación, el 10% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de menos de 1 minuto para concretar la reserva de la/las habitación (es) y el 30% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de 1 minuto a 2 minutos para concretar la reserva de la/las habitación (es) y el 60% de los trabajadores encuestados afirman que les toma un tiempo de 3 minutos a 6 minutos para concretar la reserva de la/las habitación (es).

6. ¿Confía en la información que brinda al cliente durante el proceso de recepción?

Figura VII

Confianza en la información que se brinda al cliente



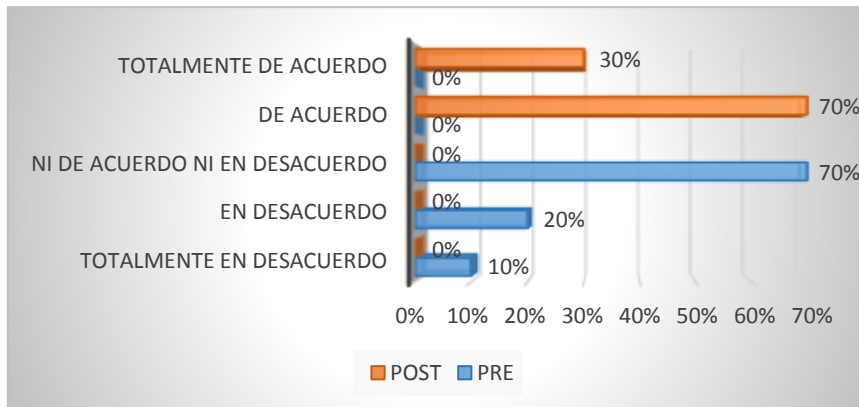
Nota. Se evidencia una comparación de resultados pre y post cuestionarios.

Según la figura en referencia a la pregunta ¿Confía en la información que brinda al cliente durante el proceso de recepción?, el 30% de los trabajadores encuestados afirman que están **totalmente en desacuerdo**; no confían en la información que brindan con el método actual que utiliza el hostel, el 30% de los trabajadores encuestados afirman que están **en desacuerdo**; no confían en la información que brindan con el método actual que utiliza el hostel y el 40% de los trabajadores encuestados afirman que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo**; están indecisos en confiar y no confiar en la información que brindan con el método actual que se utiliza. Mientras que en la forma contraria luego de instalado el software se observa que el 60% de los trabajadores encuestados afirman que están de acuerdo; si confían en la información que brindan con el método actual que utiliza el hostel y el 40% de los trabajadores encuestados afirman que están totalmente de acuerdo; Confían plenamente en la información que brindan con el método actual que se utiliza.

7. ¿El proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel considera usted que es confiable?

Figura VIII

Confiabilidad del proceso actual de reserva de habitaciones



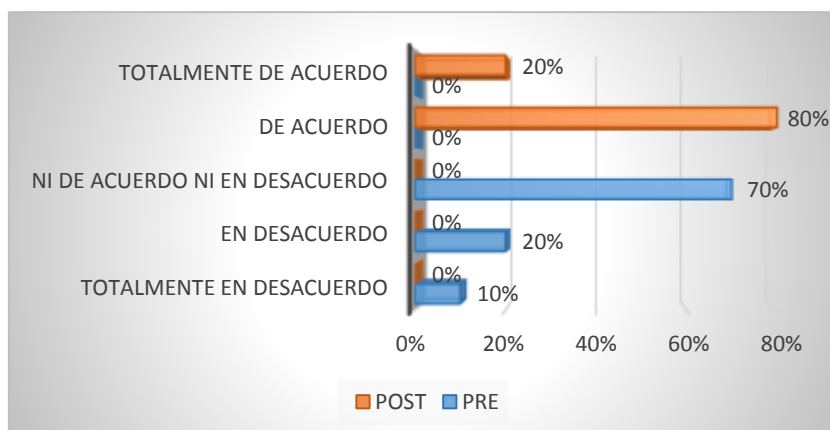
Nota. Comparativa del nivel de confiabilidad.

Como se visualiza en la figura sobre la pregunta ¿ El proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel considera usted que es confiable?, el 10% de los trabajadores encuestados afirman que están **totalmente en desacuerdo**; no les genera nada de confianza el proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel, el 20% de los trabajadores encuestados afirman que están **en desacuerdo**; no les genera confianza el proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel y el 70% de los trabajadores encuestados afirman que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo**; en cuanto a la confianza que genera el proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel. Mientras que luego de proceder con la instalación, el 70% de los trabajadores encuestados afirman que están de acuerdo con respecto a la seguridad del proceso actual de registro de datos que utiliza el hostel le brinda confidencialidad y seguridad a los clientes y el 30% de los trabajadores encuestados afirman que están totalmente de acuerdo con respecto a la seguridad del proceso actual de registro de datos que utiliza el hostel le brinda confidencialidad y seguridad a los clientes.

8. ¿Confía en el registro de sus datos brindados por el cliente, mediante el proceso actual que usan hoy en día el Hostel?

Figura IX

Confiabilidad en base a la información que brinda sobre los pagos



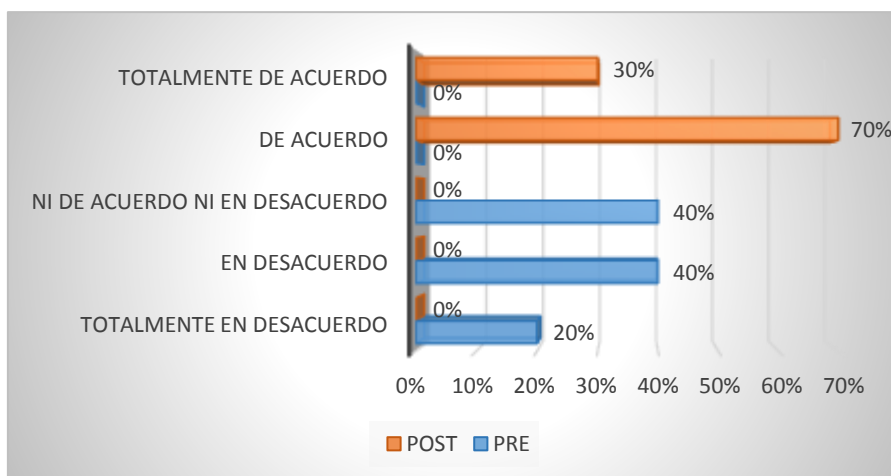
Nota. Comparativa de datos del nivel de satisfacción del pres y post cuestionario.

Como se visualiza en la figura con relación a la pregunta ¿ La información que brinda sobre los pagos por la reserva y uso de la habitación le será confiable a los clientes?, el 10% de los trabajadores encuestados afirman que están totalmente en desacuerdo; no les genera nada de confianza el proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel, el 20% de los trabajadores encuestados afirman que están en desacuerdo; no les genera confianza el proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel y el 70% de los trabajadores encuestados afirman que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; en cuanto a la confianza que genera el proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel. Sin embargo luego de proceder con la instalación, el 80% de los trabajadores encuestados afirman que están de acuerdo; si les genera confianza el proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel y el 20% de los trabajadores encuestados afirman que están totalmente de acuerdo; si les genera mucha confianza el proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel.

9. ¿Está satisfecho con el flujo de proceso que utiliza el hostel para finalmente poder concretar el servicio?

Figura X

Satisfecho con el flujo de proceso



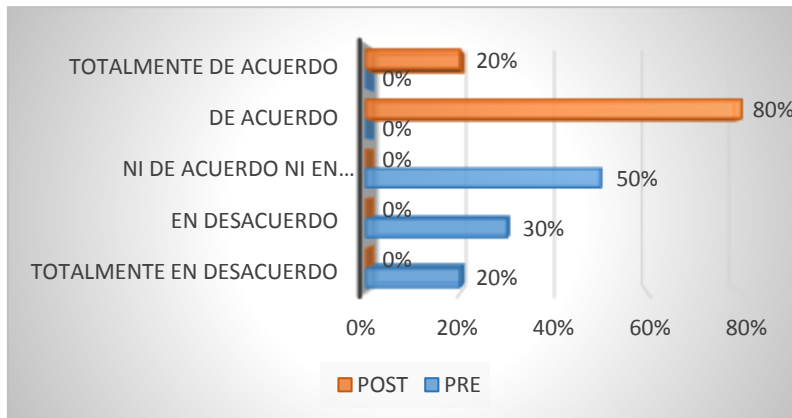
Nota. Comparativa de datos de pre y post evaluación.

Se puede observar en la figura en referencia a la pregunta ¿ Está satisfecho con el flujo de proceso que utiliza el hostel para finalmente poder concretar el servicio?, el 20% de los trabajadores encuestados afirman que están totalmente en desacuerdo; no confían por nada en el registro de sus datos a través del proceso actual que usan hoy en día el hostel, el 40% de los trabajadores encuestados afirman que están en desacuerdo; no confían en el registro de sus datos a través del proceso actual que usan hoy en día el hostel y el 40% de los pacientes encuestados afirman que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; están fluctuantes en cuanto a la confianza en el registro de datos a través del proceso actual que usan hoy en día el Hostel. Mientras que posteriormente de proceder con la instalación, el 70 % de los trabajadores encuestados afirman que están de acuerdo; si confía en el registro de sus datos brindados por el cliente, mediante el proceso actual que usan hoy en día el hostel y el 30% de los trabajadores encuestados afirman que están totalmente de acuerdo; Confía plenamente en el registro de sus datos brindados por el cliente, mediante el proceso actual que usan hoy en día el hostel.

10. ¿Está satisfecho con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del Hostel como colaborador?

Figura XI

Satisfecho del proceso actual que utilizan para el registro de sus datos



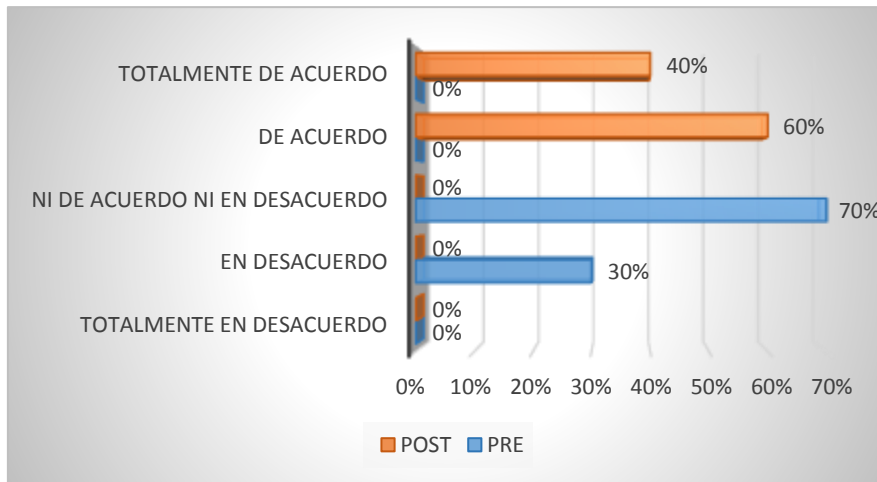
Nota. Se visualiza la comparación de datos obtenidos de pre y post cuestionario.

Según la figura sobre la pregunta ¿La información que brinda sobre los pagos por la reserva y uso de la habitación le será confiable a los clientes?, el 20% de los trabajadores encuestados afirman que están totalmente en desacuerdo; no confían por nada en la información que brindan sobre los pagos por la reserva y uso de la habitación, el 30% de los trabajadores encuestados afirman que están en desacuerdo; no confían en la información que brindan sobre los pagos por la reserva y uso de la habitación y el 50% de los trabajadores encuestados afirman que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; están fluctuantes en cuanto a la confiabilidad de la información que brindan sobre los pagos por la reserva y uso de la habitación. Sin embargo luego de instalado el sistema, el 80% de los trabajadores encuestados afirman que están de acuerdo; si confían en la información que brinda sobre los pagos por la reserva y uso de la habitación y el 20% de los trabajadores encuestados afirman que están totalmente de acuerdo; si confían por completo en la información que brinda sobre los pagos por la reserva y uso de la habitación.

11. ¿Está satisfecho de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal como colaborador?

Figura XII

Satisfacción de la manera o forma como brindan la información actualmente



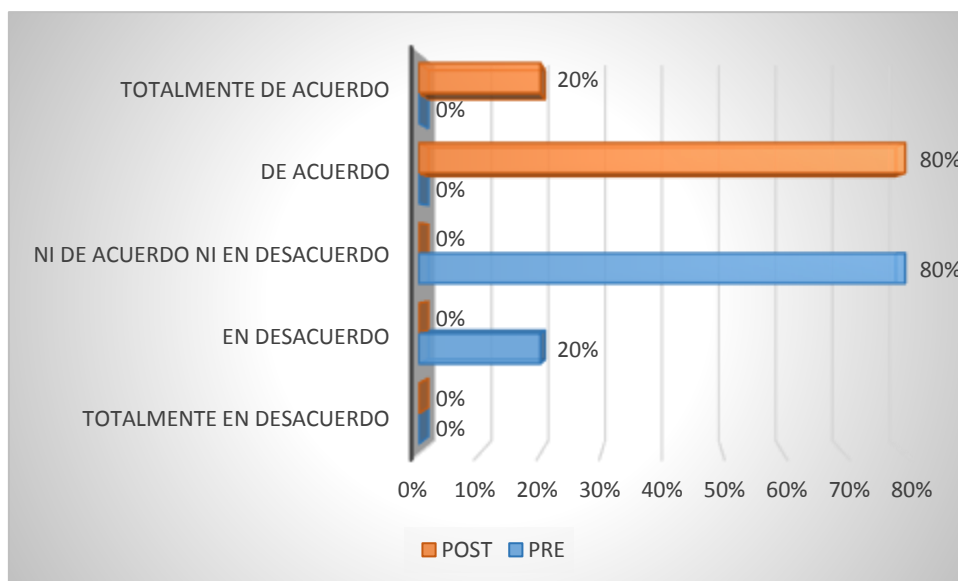
Nota. Se evidencia una comparativa de datos pre y post cuestionario.

Tal cual la figura en base a la pregunta ¿Está satisfecho de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal?, el 30% de los trabajadores encuestados están **en desacuerdo**; no están satisfecho de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal y el 70% de los trabajadores encuestados están **ni de acuerdo ni en desacuerdo**; con respecto a la satisfacción de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal. Pero luego de la instalación el 60% de los trabajadores encuestados están de acuerdo; si están satisfecho de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal y el 40% de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo; están más que satisfecho de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal.

12. ¿Está satisfecho con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de las habitaciones?

Figura XIII

Satisfacción con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva



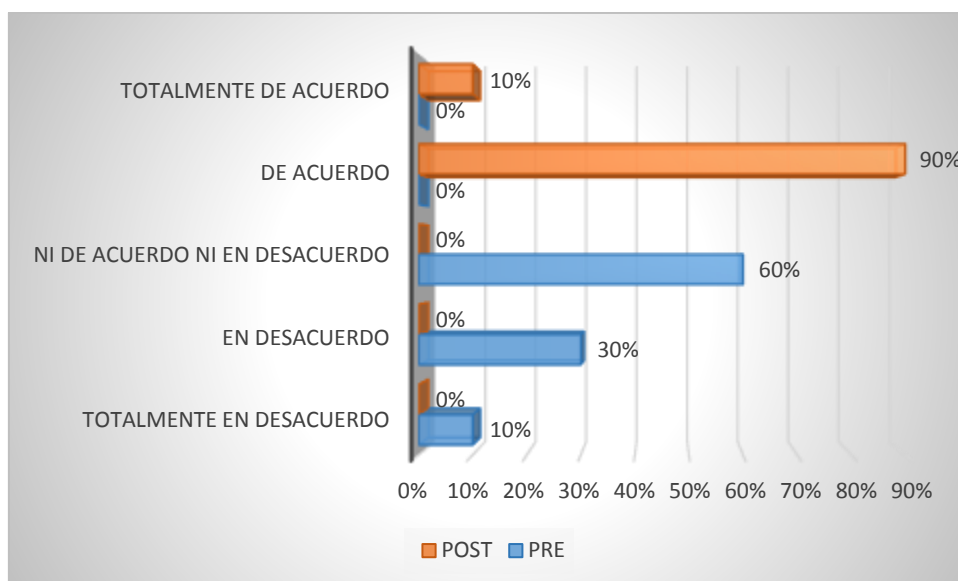
Nota. Comparación de datos pre y post cuestionario.

Según la figura en referencia la pregunta ¿Está satisfecho con la forma de como se realizan la reserva de las habitaciones por parte del Hostal?, el 20% de los trabajadores encuestados afirman que están en desacuerdo; no están satisfecho con la forma de como se realizan la reserva de las habitaciones por parte del Hostal y el 80% de los trabajadores encuestados afirman que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; están indecisos en cuanto a la forma de como se realizan la reserva de las habitaciones por parte del hostal. Mientras que en la forma contraria luego de instalado el software se observa que el 80% de los trabajadores encuestados afirman que están de acuerdo; si están satisfecho con la forma de como se realizan la reserva de las habitaciones por parte del Hostal y el 20% de los trabajadores encuestados afirman que están totalmente de acuerdo; en cuanto a la satisfacción con la forma de como se realizan la reserva de las habitaciones por parte del Hostal.

13. ¿Está satisfecho con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del Hostal como colaborador?

Figura XIV

Satisfacción con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del Hostal



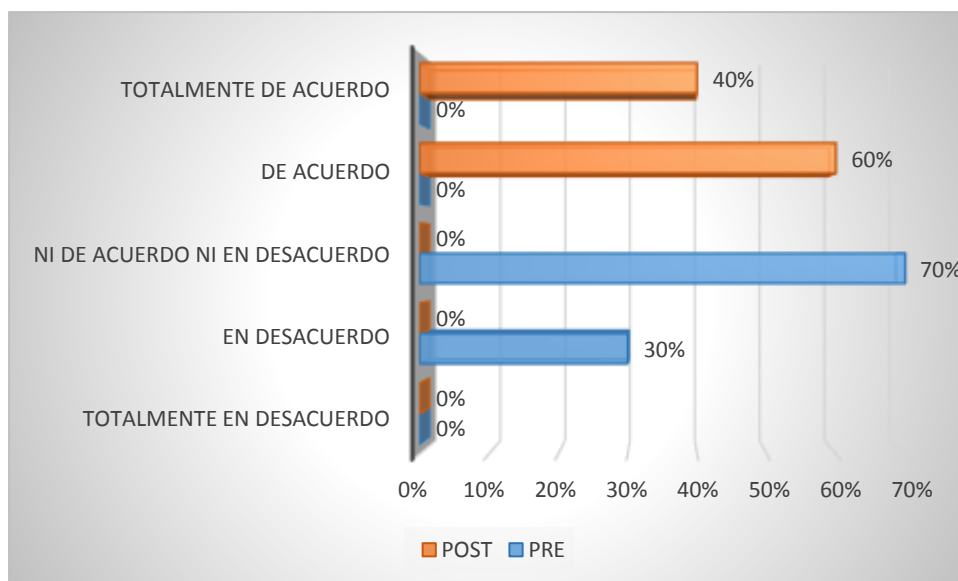
Nota. Comparativa del nivel de satisfacción del pre y post cuestionario.

Como se observa en la figura con relación a la pregunta ¿Está satisfecho con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del Hostal como colaborador?, el 10% de los trabajadores encuestados afirman que están totalmente en desacuerdo; no están en absoluto satisfechos con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del hostal, el 30% de los trabajadores encuestados afirman que están en desacuerdo; no están satisfechos con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del hostal y el 60% de los trabajadores encuestados afirman que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; con respecto a la satisfacción con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del hostal. Sin embargo al concluir con la instalación el 90% de los trabajadores afirman que están de acuerdo; si están satisfechos con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del hostal y el 10% de los trabajadores encuestados afirman que están totalmente de acuerdo; si están más que satisfechos con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del hostal.

14. ¿Está satisfecho de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal como colaborador?

Figura XV

Satisfacción de la manera o forma como brindan la información



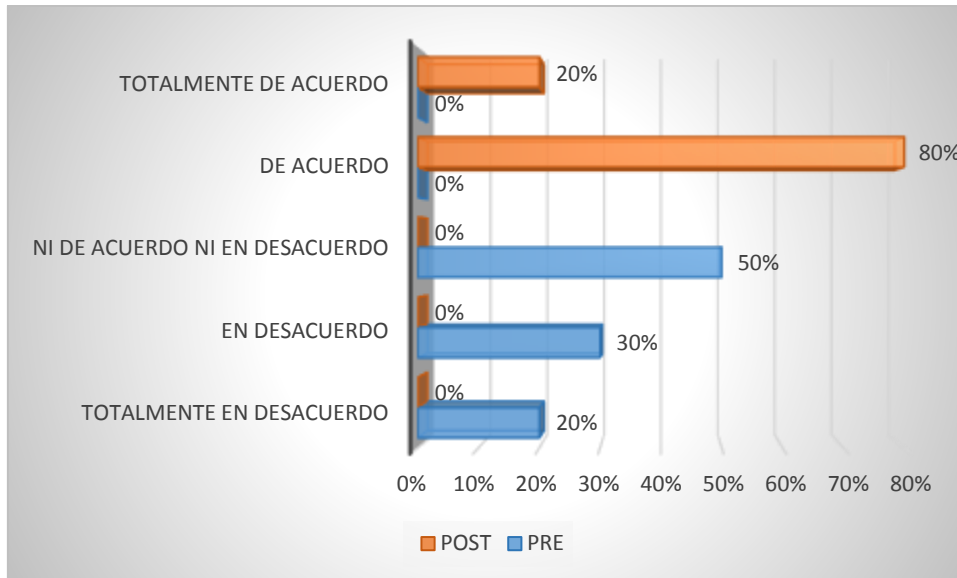
Nota. Se evidencia la comparación del pre y post cuestionario.

Según la figura que se refiere a la pregunta ¿Está satisfecho de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal?, el 30% de los trabajadores encuestados están en desacuerdo; no están satisfecho de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal y el 70% de los trabajadores encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo; con respecto a la satisfacción de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal. Sin embargo concluida la instalación el 60% de los trabajadores encuestados están de acuerdo; si están satisfecho de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal y el 40% de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo; están más que satisfecho de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal.

15. ¿Está satisfecho con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de las habitaciones?

Figura XVI

Satisfacción con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de las habitaciones



Nota. Se evidencia una comparativa de datos del pre y post cuestionario.

Tal como se precisa en la figura en referencia la pregunta ¿Está satisfecho con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del Hostal como colaborador?, el 20% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo; no están nada satisfecho con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de la habitación, el 30% de los trabajadores encuestados están en desacuerdo; no están satisfecho con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de la habitación y el 50% de los trabajadores encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo; con respecto a la satisfacción con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de la habitación. Mientras que en la forma contraria luego de instalado el software se observa que el 80% de los trabajadores encuestados están de acuerdo; si están satisfecho con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de la habitación y el 20% de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo; están más que satisfecho con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de la habitación.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis nula: La implementación de un sistema de información web no optimiza significativamente el proceso de recepción en el hostel Shubet de Chachapoyas en el 2022

$$H_0 : X_1 \neq X_2$$

Hipótesis alternativa: La implementación de un sistema de información web si optimiza significativamente el proceso de recepción en el hostel Shubet de Chachapoyas en el 2022.

$$H_1 : X_1 = X_2$$

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Rechazo H_0 si: $X_1 = X_2$

Decisión: H_0 se rechaza, por lo tanto, La implementación de un sistema de información web si optimiza significativamente el proceso de recepción en el hostel Shubet de Chachapoyas en el 2022, con un nivel de significancia del 5%.

V. Discusión

Al analizar el trabajo de Martínez y Villafuerte (2020) en donde nos presentan el diseño de una aplicación web para la gestión de reservas en el hotel Thiana y en donde concluyeron que con la implantación del software se logró establecer una correcta administración con respecto a la mejora de sus procesos que se ven contemplados desde el inicio hasta el fin de su estadía, logrando tener una gran aceptación entre sus clientes; queda demostrado al igual que en mi investigación que un sistema de información web si mejora el proceso de recepción y por ende la satisfacción de los trabajadores y clientes dentro de un hostel, tal cual mi objetivo general planteado.

Carballo y Navarro (2018), quienes desarrollaron un sistema de información web para mejorar la gestión de procesos de reservación, control y facturación de habitaciones para el hotel Kelly. En este trabajo de investigación podemos corroborar que en la investigación de un sistema de información web si mejora el proceso de recepción, pues el recepcionista podrá realizar el proceso sin frustración alguna por no manejar datos como la disponibilidad de y en cuanto a mi investigación de igual manera se optimizo dicho proceso, debido a que se puede ver el estado actual de las habitaciones y además se disminuyó el tiempo que toma realizar el proceso.

Por otro lado Ibáñez y Sanabria (2021) en su en su trabajo de investigación: “Diseño, desarrollo e implementación de un sistema de información dirigido hacia los hoteles”, en donde se trabajó con la metodología XP, como resultado automatizaron el proceso con una atención inmediata y una mejor seguridad; queda demostrado de igual manera que en mi investigación que un sistema desarrollado con esta metodología si optimiza el proceso y brinda seguridad y confiabilidad.

Al analizar y comparar el presente trabajo de investigación con el trabajo de investigación de Cunalema (2019), en donde desarrollo un sistema web de reservas para el hotel flamingo en la ciudad de Guayaquil; los resultados son similares ya que en ambas investigaciones el sistema de información web muestra resultados favorables, que permite un mejor control de registro de datos, correcto estado de las habitaciones, un mejor manejo de los procesos que intervienen en las diferentes actividades de la empresa.

Conclusiones

En cuanto a las conclusiones para este proyecto de investigación se logró el cumplimiento de los objetivos específicos y el objetivo general planteado. Por lo tanto, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Luego de identificar e analizar los problemas que se presentaban en el hostel y procediendo con la instalación del software e aplicando el post cuestionario se puede ver mejoras como en el manejo de la información, pues anteriormente se realizaba de manera manual y tomaba mucho más tiempo de lo que toma hoy en día, además no eran datos muy confiables puesto que todo era manual, en la actualidad ya se pueden ver las mejoras en estos aspectos dentro de la empresa.
- Así mismo después de aplicar la metodología XP para el desarrollo del sistema, se concluyó con la implementación del mismo, optimizando de esta manera el flujo del proceso de recepción, pues al aplicar el pos cuestionario, se pudo validar o verificar la efectividad del sistema, ya que los cuestionarios respondidos por los trabajadores los resultados fueron óptimos.
- Finalmente se concluye que la implementación de un sistema de información web, si logro optimizar significativamente el proceso de recepción en el hostel Shubet de Chachapoyas en el 2022. Debido a que si mejoró significativamente el nivel de satisfacción de los trabajadores y por ende mejora el servicio de los clientes.

Recomendaciones

- Se recomienda al Gerente del hostel Shubet, luego de ver los resultados favorables obtenidos, realice una inversión para que el Sistema pueda además emitir facturas y boletas electrónicas, en base a que en la actualidad estos comprobantes son de manera electrónica. Además de ello se recomienda un colaborador con conocimientos en informática para su correcto manejo del sistema.
- Se debe de brindar capacitación al usuario que vaya a interactuar con el sistema informático, con el fin de evitar inconvenientes con el correcto funcionamiento del mismo.
- Como entidad debe de llegar a establecer sus políticas de seguridad informática, en cuanto al respaldo de su información debido a que hay datos de los clientes que son totalmente confiables.
- Se recomienda realizar el mantenimiento del sistema de información web temporalmente para que así pueda funcionar con total comodidad con el usuario.

Referencias bibliográficas

- Atienza, V. (2022). *Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento. HOTA0308*. IC Editorial.
- Bermeo , O. (2020). *Implementación de sistema web para la gestión de servicios y hospedaje en el hotel su majestad del cantón la troncal* [Tipo de tesis para optar un grado o título, Universidad Agraria del Ecuador]. Repositorio institucional <https://cia.uagraría.edu.ec/Archivos/PIZA%20ZU%C3%91IGA%20VICTORIA.pdf>
- Beynon, P. (2018). *Sistemas de Información*. (1ª ed). Editorial Reverté.
- Blanco González, G., & Font Aranda, M. (2022). Concepto de servicio de calidad en la gestión hotelera. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 27(97), 212-228.
- Caballero Escudero, P., Gallego Cano, J. C., Carbajosa Domínguez , J. M., Gallego Cano, J. C., Gómez Venegas, D., & Miranda Blanco, J. (2022). *Montaje y mantenimiento de sistemas y componentes informáticos*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=Dyd1EAAAQBAJ&pg=PA276&dq=Sistema+de+Informaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjTnqLfwqn5AhXTIJUCHU_pD-84ChDoAXoECAoQAq#v=onepage&q=Sistema%20de%20Informaci%C3%B3n&f=false
- Carballo, J. Navarro, L. (2018). *Sistema de información web para mejorar la gestión de procesos de reservación, control y facturación de habitaciones para el hotel kelly* [Tipo de tesis para optar un grado o título, Universidad Nacional de Ingeniería]. Repositorio institucional <http://ribuni.uni.edu.ni/id/eprint/2627>
- Carrión , R., Noriega, A., y Del Castillo, D. (2019). *Usando XAMPP con Bootstrap y WordPress. Rama Solutions*. (1ª ed). Editorial digital
- Cillero, M. (2022). *Manuel cillero*. Obtenido de <https://manuel.cillero.es/doc/metodologia/metrica-3/tecnicas/pruebas/sistema/#:~:text=Las%20pruebas%20del%20sistema%20tienen,con%20los%20que%20se%20comunica>.
- Cunalema, E. (2019). Desarrollo e implementación de un sistema web de reservas para el hotel flamingo en la ciudad de guayaquil [Tipo de tesis para optar un grado o título, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio institucional <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17814/1/UPS-GT002770.pdf>

- Del Águila Cano, I. M. (2019). *Ingeniería de requisitos*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=8rSwDwAAQBAJ&pg=PA47&dq=Diagrama+UML+que+es&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi3srv_0bX5AhU2q5UCHReWAOwQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=Diagrama%20UML%20que%20es&f=false
- González, W. (2020). *Apuntes sobre Didáctica de la Informática* . Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9174DwAAQBAJ&pg=PT221&dq=Ingenier%C3%ADa+de+software&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjPyePDwrX5AhXKrZUCHZPaASY4ChDoAXoECAkQAg#v=onepage&q=Ingenier%C3%ADa%20de%20software&f=false>
- Hernández Bejarano , M., & Baquero Rey, L. (2020). *Ciclo de vida de desarrollo ágil de software seguro* . Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=XdQ7EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Ciclo+de+vida+y+desarrollo+de+un+sistema&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj19qf5uLX5AhV2uJUCH>
- Huaquia, D. (2018). *Sistema informático web de control de venta de servicios para el hotel Huascarán de la ciudad de Huaraz [Tipo de tesis para optar un grado o título, Universidad San Pedro]*. Repositorio institucional http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8147/Tesis_57718.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ibáñez, M. Sanabria, L. (2021). *Diseño, desarrollo e implementación de un sistema de información dirigido hacia los hoteles para el control de reserva, recepción y hospedaje en el municipio de tocaima 2020-2021*. [Tipo de tesis para optar un grado o título, Universidad Piloto de Colombia.]. Repositorio institucional <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10418/PROYECTO%20DE%20GRADO%20HOTELES%20TOCAIMA%202020-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez de Praga , C. (2021). *UML. Arquitectura de aplicaciones*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=DXIYEAAAQBAJ&pg=SA6-PA29&dq=Diagramas+de+secuencias&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwicnI--2bX5AhWLhJUCHSX8A20Q6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=Diagramas%20de%20secuencias&f=false>
- López, F. (2022). *El análisis de contenido como método de investigación* . *Universidad de huelva*, 13.

- Martínez, J. y Villafuerte, A. (2020). Diseño de una aplicación web para la gestión de reservas en el hotel Thiana [Tipo de tesis para optar un grado o título, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3971/Josef%20Martinez_Luis%20Villafuerte_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Omnibeas, S. (11 de Setiembre de 2019). *Software de Gestion Hotelera*. Recuperdo de <https://omnibeas.com/es/2019/09/software-de-gestion-hotelera/>
- PHP.net. (2022). *My PHP.net*. Obtenido de <https://www.php.net/manual/es/intro-what-is.php>
- Postigo Palacios, A. (2021). *base de datos*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=DHE-EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=An%C3%A1lisis+y+dise%C3%B1o+de+informaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwikuozenLX5AhUFm5UCHbMNCskQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=An%C3%A1lisis%20y%20dise%C3%B1o%20de%20informaci%C3%B3n&f=>
- Robledano, A. (24 de Septiembre de 2019). *Open Webinars*. Obtenido de <https://openwebinars.net/blog/que-es-mysql/#:~:text=MySQL%20es%20un%20sistema%20de,gestionada%20por%20la%20compa%C3%B1a%20Oracle.>
- Rodríguez, L. (2020). *Sistema de información web para la gestión de servicios en el Hospedaje Moyobamba* [Tipo de tesis para optar un grado o título, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3238/Lucio_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=6
- Ruiz, E., et al. (2019). *Edutecnología y Aprendizaje* . Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=_9PBDwAAQBAJ&pg=PA445&dq=Diagrama+de+Casos+de+Usos+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiIzK7C5LX5AhW2BbkGHfdMBGUQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=Diagrama%20de%20Casos%20de%20Usos%20concepto&f=false
- SiteMinder. (2022). *Software de Gestion Hotelera*. Recuperado de <https://www.siteminder.com/es/r/tecnologia/hotel-necesita-software-gestion-hotelera/>

- Soto, I. (06 de Mayo de 2022). *Repositorio Ulasamericas*. Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2172>
- Sotoca, F. (2022). *Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos*. HOTA0308. IC Editorial.
- Valdivia Miranda , C. (2020). *Sistemas Informáticos y redes locales* . Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=2V_aDwAAQBAJ&pg=PA98&dq=Arquitectura+de+software+\(Modelo+cliente-servidor\)&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwja8YOWtrX5AhUes5UCHZXTcJcQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=Arquitectura%20de%20software%20\(Modelo%20cliente-servidor\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2V_aDwAAQBAJ&pg=PA98&dq=Arquitectura+de+software+(Modelo+cliente-servidor)&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwja8YOWtrX5AhUes5UCHZXTcJcQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=Arquitectura%20de%20software%20(Modelo%20cliente-servidor)&f=false)
- Vega, N. (2018). Aplicacion del sistema web para la gestion administrativa del servicio turistico hotel monte carlo del centro poblado tintaya marquiri-cusco,2017 [Tipo de tesis para optar un grado o título, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio institucional <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1073/Vega-Espejo-Nestor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Voigtmann. (2022). *Informations Technolgien* . Obtenido de <https://www.voigtmann.de/es/desarrollo-de-software/implementacion/>

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTOS



ENCUESTA A LOS TRABAJADOR DEL HOSTAL SHUBET

Cuestionario sobre un sistema informático para optimizar el proceso de recepción en el Hostal Shubet (cuestionario anónimo y confidencial).

I. OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios que se encuentran involucrados con el proceso de recepción del Hostal Shubet.

II. INSTRUCCIONES

1. A continuación, se le presenta quince (15) afirmaciones con cinco alternativas, las cuales tienen que ser leídas detenidamente y respondidas marcando una X en cada una de ellas de acuerdo a su consideración.
2. Solo debe marcar una alternativa por pregunta.
3. Si desea conservar su identidad, no registre sus datos.
4. Los datos serán utilizados exclusivamente en el trabajo de investigación.

III. ESCALA DE VALORACIÓN

Especificación		Descripción				
Nivel	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
Puntaje	1	2	3	4	5	
Nivel	Menos de 1 minuto	1 minuto a 2 minutos	3 minuto a 6 minutos	7 minutos a 10 minutos	Más de 11 minutos	
Puntaje	0-1	1-2	3-6	4-10	11	

IV. AFIRMACIONES

Estimado trabajador del Hostal Shubet: A través del siguiente cuestionario se pretende recoger información referente al proceso de recepción dentro del Hostal Shubet. Responda las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible. Este es un cuestionario anónimo. Toda la información que nos brinde será de carácter confidencial.

I. Información General

Masculino (x)

Femenino ()

Edad: 24 años.

II. Información específica sobre “proceso de recepción”

1. ¿El proceso actual en el servicio de recepción es óptimo (bueno)?

Totalmente en Desacuerdo.

En Desacuerdo.

Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo.

De Acuerdo.

Totalmente de Acuerdo.

2. ¿Tiempo de espera para concluir con todo el proceso del servicio?

Menos de 1 minuto.

1 minuto a 2 minutos.

3 minutos a 6 minutos.

7 minutos a 10 minutos.

Más de 11 minutos.

3. ¿Tiempo que se demora para brindar información sobre las características y estado en el que se encuentran las habitaciones?

Menos de 1 minuto.

1 minuto a 2 minutos.

3 minutos a 6 minutos.

7 minutos a 10 minutos.

Más de 11 minutos.

4. ¿Tiempo de espera para conocer el monto a cancelar por el cliente por el uso de la habitación?

- Menos de 1 minuto.
- 1 minuto a 2 minutos.
- 3 minutos a 6 minutos.
- 7 minutos a 10 minutos.
- Más de 11 minutos.

5. ¿Tiempo que espera para concretar la reserva de la/las habitación (es)?

- Menos de 1 minuto.
- 1 minuto a 2 minutos.
- 3 minutos a 6 minutos.
- 7 minutos a 10 minutos.
- Más de 11 minutos.

6. ¿Confía en la información que brinda al cliente durante el proceso de recepción?

- Totalmente en Desacuerdo.
- En Desacuerdo.
- Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo.
- De Acuerdo.
- Totalmente de Acuerdo.

7. ¿El proceso actual de registro de datos que utiliza el hostel le brinda confidencialidad y seguridad a los clientes?

- Totalmente en Desacuerdo.
- En Desacuerdo.
- Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo.
- De Acuerdo.
- Totalmente de Acuerdo.

8. ¿El proceso actual de reserva de habitaciones que utiliza el hostel considera usted que es confiable?

- Totalmente en Desacuerdo.
- En Desacuerdo.
- Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo.
- De Acuerdo.
- Totalmente de Acuerdo.

9. ¿Confía en el registro de sus datos brindados por el cliente, mediante el proceso actual que usan hoy en día el Hostel?

- Totalmente en Desacuerdo.
- En Desacuerdo.
- Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo.
- De Acuerdo.
- Totalmente de Acuerdo.

10. ¿La información que brinda sobre los pagos por la reserva y uso de la habitación le será confiable a los clientes?

- Totalmente en Desacuerdo.
- En Desacuerdo.
- Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo.
- De Acuerdo.
- Totalmente de Acuerdo.

11. ¿Está satisfecho con el flujo de proceso que utiliza el hostel para finalmente poder concretar el servicio?

- Totalmente en Desacuerdo.
- En Desacuerdo.
- Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo.
- De Acuerdo.
- Totalmente de Acuerdo.

12. ¿Está satisfecho con la forma de como se realizan la reserva de las habitaciones por parte del Hostal?

- Totalmente en Desacuerdo.
 En Desacuerdo.
 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo.
 De Acuerdo.
 Totalmente de Acuerdo.

13. ¿Está satisfecho con el proceso actual que utilizan para el registro de sus datos por parte del Hostal como colaborador?

- Totalmente en Desacuerdo.
 En Desacuerdo.
 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo.
 De Acuerdo.
 Totalmente de Acuerdo.

14. ¿Está satisfecho de la manera o forma como brindan la información actualmente por parte del Hostal como colaborador?

- Totalmente en Desacuerdo.
 En Desacuerdo.
 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo.
 De Acuerdo.
 Totalmente de Acuerdo.

15. ¿Está satisfecho con el tiempo que demora, para que concluyan finalmente con la reserva de las habitaciones?

- Totalmente en Desacuerdo.
 En Desacuerdo.
 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo.
 De Acuerdo.
 Totalmente de Acuerdo.

¡Muchas Gracias, por su colaboración!

ANEXO 2
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

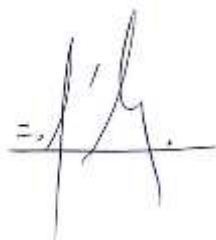
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Dr. **Ever Salomé Lázaro Bazán**, con DNI **17827027**, de profesión **Licenciado en Ciencias Naturales, con Mención en Biología, Física y Química**, y ejerciendo actualmente como **Rector** en la institución **Universidad Politécnica Amazónica**, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Cuestionario sobre un sistema informático web para optimizar el proceso de recepción en el Hostal Shubet", diseñado por la investigadora **Asunta Patricia Reyna Reynaga**, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia de los ítems			X
Amplitud de contenidos			X
Redacción de los ítems		X	
Claridad y precisión			X
Pertinencia		x	

Calificación: Deficiente () Aceptable () Excelente (x)

En Bagua Grande, a los 1 días del mes de diciembre de 2022



Firma del validador

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo KATARY CARLOS DÍAZ FUENTES, DNI Nº 16701267, de profesión INGENIERO DE SISTEMAS, y ejerciendo actualmente como ESPECIALISTA EN RECURSOS HUMANOS en la institución PROYECTO ESPECIAL JEQUETEPEQUE ZAÑA, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "CUESTIONARIO SOBRE SOBRE UN SISTEMA INFORMÁTICO WEB PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE RECEPCIÓN EN EL HOSTAL SHUBET" diseñado por la investigadora ASUNTA PATRICIA REYNA REYNAGA y, luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia de los ítems		X	
Amplitud de contenidos			X
Redacción de los ítems		X	
Claridad y precisión		X	
Pertinencia			X

Calificación: Deficiente () Aceptable (X) Excelente ()

En Bagua Grande, a los 04 días del mes de DICIEMBRE de 2022.



Firmado digitalmente por:
DÍAZ FUENTES Katary
Carlos FIR: 16701267 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 04/12/2022 10:47:09-0500

Documento Firmado Digitalmente por:
Dr. KATARY CARLOS DÍAZ FUENTES

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo MARCO AURELIO PORRO CHULLI, DNI 16713483, de profesión INGENIERO INFORMATICO Y DE SISTEMAS, y ejerciendo actualmente como CONSULTOR TI, en la institución SOLUCIONES TECNOLOGICAS 4M, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento “Cuestionario sobre un sistema informático web para optimizar el proceso de recepción en el Hostal Shubet”, diseñado por el investigador Asunta Patricia Reyna Reynaga, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia de los ítems			X
Amplitud de contenidos		X	
Redacción de los ítems		X	
Claridad y precisión			X
Pertinencia			X

Calificación: Deficiente () Aceptable () Excelente (X)

En Bagua Grande, a los 30 días del mes de noviembre de 2022


Marco Aurelio Porro Chulli
INGENIERO INFORMATICO Y DE SISTEMAS

Firma del validador

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Autora: Asunta Patricia Reyna Reynaga

1. TÍTULO	4. VARIABLES DE ESTUDIO	7. POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Implementación de un sistema de información web para optimizar el proceso de recepción en el hostel Shubet, Chachapoyas, Amazonas – 2022.</p>	<p>a) Variable Independiente (VI): “<i>Sistema de información Web</i>”, Software que permite almacenar y procesar información.</p> <p>b) Variable Dependiente (VD): “<i>Proceso de recepción</i>”, Servicio prestado por el hostel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La población de estudio de la siguiente investigación estuvo conformada por los trabajadores de la empresa del hostel Shubet, que hacen un total de 10 trabajadores, administrativos 05 y parte operativa 05. • Mi muestra fue el 100 % de la población, debido a que como es pequeño, fueron las 10 personas que laboran dentro de la empresa.
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA		
<p>¿De qué manera la implementación de un sistema de información web optimizará el proceso de recepción en el Hostel Shubet de Chachapoyas en el 2022?</p>		
3. OBJETIVOS		8. INSTRUMENTOS
<p>3.1. Objetivo general Determinar la implementación de un sistema de información web para la optimización del proceso de recepción en el hostel Shubet de Chachapoyas en el 2022.</p>	5. HIPÓTESIS	<p>Para esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario.</p>
<p>3.2. Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar los problemas en el proceso de recepción en el hostel Shubet, Chachapoyas 2022, mediante la aplicación de un pre cuestionario. • Aplicar la metodología XP para el desarrollo del sistema de información web. • Validar el desarrollo del sistema de información web para optimizar el proceso de recepción en el hostel Shubet, Chachapoyas 2022, mediante la aplicación de un pos cuestionario. • Evaluar si la implementación de un sistema de información web optimiza el proceso de recepción y mejora la satisfacción en los trabajadores del hostel Shubet, Chachapoyas, Amazonas- 2022. 	<p>La implementación de un sistema de información web optimiza significativamente el proceso de recepción en el Hostel Shubet de Chachapoyas en el 2022.</p>	9. ANÁLISIS DE DATOS
	6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	<p>Se utilizó estadística descriptiva para el tratamiento de los datos y estadística inferencial para su contrastación. Asimismo, para su procesamiento se empleó la herramienta de Excel donde se pudo realizar histogramas, tablas y figuras estadísticas para poder entender y realizar un análisis más minucioso.</p>
	$G_e = 0_1 \xrightarrow{x} 0_2$ <p>Donde: G_e = Grupo experimental o Grupo único. 0_1 = Pre cuestionario: aplicado antes del tratamiento. X = Estimulo o tratamiento: Sistema de información Web. 0_2 = Post cuestionario: aplicado después del tratamiento.</p>	

ANEXO 4

SOLICITUD DE PERMISO PARA EJECUTAR PROYECTO DE TESIS



SOLICITO: Permiso para ejecutar proyecto de tesis

Señor

EDWAR RAMOS ZUTA

D.N.I: 46680217

Representante Legal del Hostal Shubet



Yo **Reyna Reynaga Asunta Patricia** identificada con **DNI N° 76862622**, bachiller en Ingeniería de Sistemas y Telemática de la Universidad Politécnica Amazónica – Bagua Grande – Utcubamba – Amazonas, me presento ante usted y expongo lo siguiente:

Que habiendo culminado mis estudios y para poder obtener mi título profesional, **solicito** a usted permiso para ejecutar mi proyecto de tesis titulado "Implementación de un Sistema de Información web para optimizar el proceso de recepción en el hostal Shubet, Chachapoyas, Amazonas – 2022", dentro de su empresa "Hostal Shubet", así mismo brindarme la información necesaria, para el desarrollo y ejecución de dicho sistema. Esta investigación optimizará el proceso de recepción y mejorando con ello el servicio a sus clientes.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceda a mi solicitud, agradeciendo por su compromiso y apoyo.

Chachapoyas, 28 de Diciembre del 2022.

Reyna Reynaga Asunta Patricia

DNI: 76862622

ANEXO N° 05

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR PROYECTO DE TESIS

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Quién suscribe, Edwar Ramos Zuta, quien ejerce el cargo de Representante Legal de la empresa "Hostal Shubel" – Distrito de Chachapoyas, deja constancia:

Que la señorita Reyna Reynaga Asunta Patricia, Bachiller en Ingeniería de Sistemas y Telemática de la Universidad Politécnica Amazónica, de la ciudad de Bagua Grande. Tiene autorización para realizar un estudio concerniente a la Implementación de un sistema de información Web para optimizar el proceso de recepción en el Hostal Shubel de Chachapoyas en el 2022.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Chachapoyas, 28 de Diciembre del 2022.

Atentamente:



Edwar Ramos Zuta

DNI: 46680217

ANEXO N° 06

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO – PRIMER EXPERTO

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN

SISTEMA DE INFORMACIÓN WEB PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE RECEPCIÓN EN EL HOSTAL SHUBET DE CHACHAPOYAS - AMAZONAS.

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Claridad*		Pertinencia*		Relevancia*		Sugerencias
		S	N	S	N	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD							
1	¿Los niveles de acceso en cuanto a seguridad de información es adecuada?	X		X		X		
2	¿Las contraseñas son encriptados de forma segura?	X		X		X		
3	¿Las contraseñas cumplen con la longitud de 7 a 8 caracteres entre letras y números?	X		X		X		
4	¿Los roles asignados en el sistema es la adecuada?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: USABILIDAD							
5	¿Es fácil de entender el sistema?	X		X		X		
6	¿Es fácil y eficiente el uso del sistema?	X		X		X		
7	¿Es fácil recordar cómo funciona el sistema?	X			X	X		
8	¿La operatividad del sistema cumple su determinada función?	X		X		X		
9	¿El sistema cumple con los requisitos para lograr la satisfacción?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD							
10	¿El sistema está preparado para su buen funcionamiento a lo largo del tiempo?	X		X		X		
11	¿El sistema cumple con las normas para poder tolerar errores de fallos?	X		X		X		
12	¿El tiempo de recuperación de un posible fallo es la adecuada?	X		X		X		
13	¿El sistema cumple con las normas en su mantenimiento preventivo de sus equipos de hardware y software?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ()
No aplicable ()

FECHA 27/12/2022

DATOS DEL EXPERTO

Apellidos y Nombres: MARCO AURELIO PORRO CHULLI DNI: 16713483

Especialidad del evaluador: INGENIERO INFORMATICO Y DE SISTEMAS

*claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

*Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Marco Aurelio Porro Chulli
 INGENIERO INFORMATICO Y DE SISTEMAS

Firma

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO – SEGUNDO EXPERTO

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN

SISTEMA DE INFORMACIÓN WEB PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE RECEPCIÓN EN EL HOSTAL SHUBET DE CHACHAPOYAS - AMAZONAS.

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Claridad*		Pertinencia*		Relevancia*		Sugerencias
		S i	N o	S i	N o	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD							
1	¿Los niveles de acceso en cuanto a seguridad de información es adecuada?	X		X		X		
2	¿Las contraseñas son encriptados de forma segura?	X		X		X		
3	¿Las contraseñas cumplen con la longitud de 7 a 8 caracteres entre letras y números?	X		X		X		
4	¿Los roles asignados en el sistema es la adecuada?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: USABILIDAD							
5	¿Es fácil de entender el sistema?	X		X		X		
6	¿Es fácil y eficiente el uso del sistema?	X		X		X		
7	¿Es fácil recordar cómo funciona el sistema?	X			X	X		
8	¿La operatividad del sistema cumple su determinada función?	X		X		X		
9	¿El sistema cumple con los requisitos para lograr la satisfacción?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD							
10	¿El sistema está preparado para su buen funcionamiento a lo largo del tiempo?	X		X		X		
11	¿El sistema cumple con las normas para poder tolerar errores de fallos?	X		X		X		
12	¿El tiempo de recuperación de un posible fallo es la adecuada?	X		X		X		
13	¿El sistema cumple con las normas en su mantenimiento preventivo de sus equipos de hardware y software?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ()
No aplicable ()

FECHA 27/12/2022

DATOS DEL EXPERTO

Apellidos y Nombres: SALCEDO RODAS PERCY ISMAEL, DNI: 16756416

Especialidad del evaluador: INGENIERO DE COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA.

*claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

*Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. Percy Ismael Salcedo Rodas

ANEXO N° 07

CONSTANCIA DE CAPACITACIÓN

CONSTANCIA DE CAPACITACIÓN

Por este medio se hace constar que: Reyna Reynaga Asunta Patricia, identificada con DNI: 76862622, bachiller en Ingeniería de Sistemas y Telemática de la Universidad Politécnica Amazónica, brindó capacitación sobre el uso correcto del sistema de Información Web, en el proceso de recepción del Hostal Shubet. Dicha capacitación se desarrolló los días 29 y 30 de Diciembre.

Chachapoyas, 30 de Diciembre del 2022.



Reyna Reynaga Asunta Patricia

DNI: 76862622



Edwar Ramos Zuta

DNI: 46680217

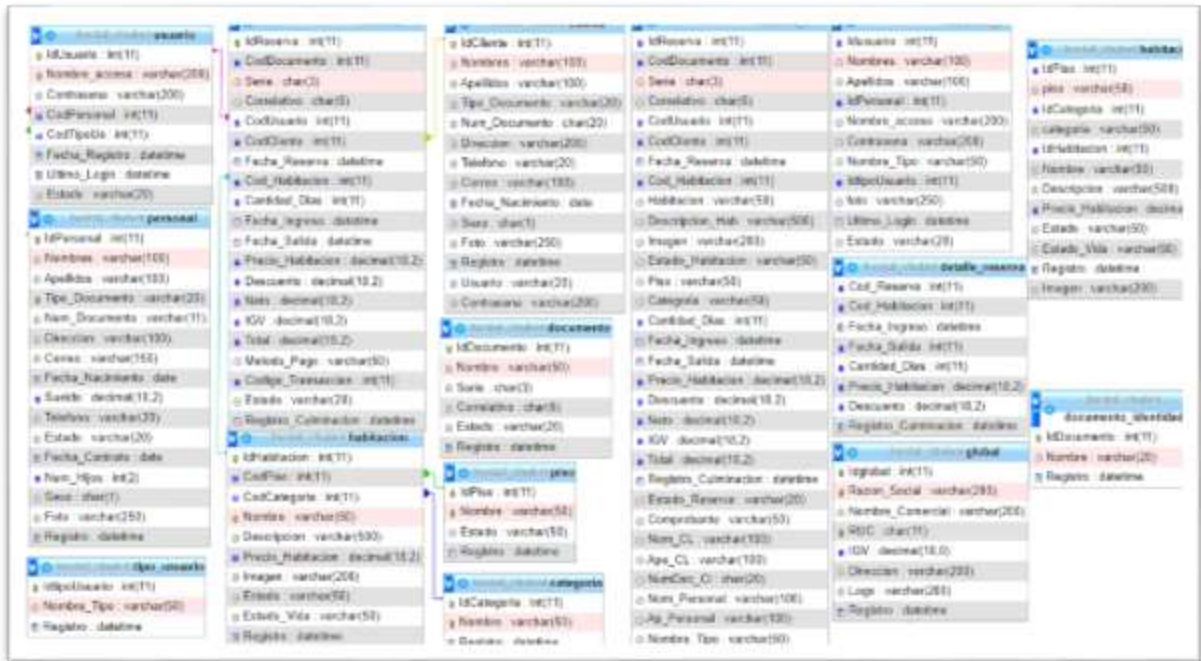
ANEXO N° 08

EXPERIMENTO

DESARROLLO DEL SISTEMA INFORMÁTICO CON LA METODOLOGÍA XP (PROGRAMACIÓN EXTREMA):

Figura XVII

Diseño de la base de datos.



Para poder desarrollar el sistema de información web; se utilizó las siguientes herramientas: MySQL (gestor de base de datos), servidor XAMPP versión 10.4.16, lenguajes de programación JavaScript y PHP versión 7.4.12, como metodología de desarrollo de software la Programación Extrema (Extreme Programming o XP).

A. Planificación

Se tiene el requerimiento de un sistema de información web (adaptable a diferentes dispositivos de comunicación) que nos pueda permitir llevar un buen control del proceso de recepción dentro de un hostel, además que garantice un acceso a la información de manera oportuna y confiable.

- **Historias de Usuario**

Como se sabe la fase de planificación comienza con las historias de usuario, en donde el cliente (Gerente del hostel Shubet) y el equipo de desarrollo software plasmaron cada uno

de sus requerimientos y funcionalidades del sistema web desarrollado; para el cual se hizo uso de la siguiente plantilla.

Tabla 31

Plantilla de historias de usuario

Historia de Usuario	
Número: Permite identificar a una historia de usuario	Usuario: Persona que utilizará la funcionalidad del sistema descrita en la historia.
Nombre Historia: Describe de manera general a una historia de usuario.	
Prioridad en Negocio: Grado de importancia que el cliente asigna a una historia de usuario.	Riesgo en Desarrollo: Valor de complejidad que una historia de usuario representa al equipo de desarrollo.
Puntos Estimados: Número de semanas que se necesitará para el desarrollo de una historia de usuario.	Iteración Asignada: Número de iteración, en que el cliente desea que se implemente una historia de usuario.
Programador Responsable: Persona encargada de programar cada historia de usuario.	
Descripción: Información detallada de una historia de usuario.	
Observaciones: Campo opcional utilizado para aclarar, si es necesario, el requerimiento descrito de una historia de usuario.	

Nota. Adaptado de “Ejemplo de desarrollo software utilizando la metodología XP” (p.28), por Universidad Politécnica de Valencia.

Tabla 32

Acceso al sistema

Historia de Usuario	
Número: 01	Usuario: Tipo (Administrador, recepcionista)
Nombre Historia: Acceso al sistema	
Prioridad en Negocio: Alta	Riesgo en Desarrollo: Media
Puntos Estimados: 0.14 (1 día)	Iteración Asignada: 1
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga	
Descripción: Los tipos de usuarios del sistema tendrán un nombre de acceso único y una contraseña, con los cuales podrán tener acceso al sistema.	
Observaciones: Solo los usuarios que estén definidos en el sistema tendrán accesos a sus funcionalidades.	

Tabla 33

Gestión de usuarios

Historia de Usuario	
Número: 02	Usuario: Administrador
Nombre Historia: Gestión de usuarios.	
Prioridad en Negocio: Alta	Riesgo en Desarrollo: Media
Puntos Estimados: 0.14 (1 día)	Iteración Asignada: 1
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga	
Descripción: El sistema permitirá registrar, actualizar, eliminar, realizar consultas generar reportes de los usuarios.	
Observaciones: Para registrar un usuario el administrador previamente tendrá que registrar su personal, y será el único que podrá realizar la gestión de usuarios.	

Tabla 34

Gestión de personal

Historia de Usuario	
Número: 03	Usuario: Administrador
Nombre Historia: Gestión personal.	
Prioridad en Negocio: Alta	Riesgo en Desarrollo: Media
Puntos Estimados: 0.28 (2 días)	Iteración Asignada: 1
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga	
Descripción: El Sistema permitirá registrar, eliminar, actualizar, realizar consultas y reportes del personal.	
Observaciones: El Administrador es el único que podrá realizar la gestión de personal.	

Tabla 35

Gestión de documentos

Historia de Usuario	
Número: 04	Usuario: Administrador
Nombre Historia: Gestión documentos.	
Prioridad en Negocio: Alta	Riesgo en Desarrollo: Media
Puntos Estimados: 0.14 (1 día)	Iteración Asignada: 1
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga	
Descripción: El Sistema permitirá registrar, eliminar, actualizar, realizar consultas, generar reportes de los diferentes documentos de la empresa (Comprobantes y Documentos de Identidad).	
Observaciones: Solo el administrador podrá realizar la gestión de documentos.	

Tabla 36

Gestión global

Historia de Usuario	
Número: 05	Usuario: Administrador
Nombre Historia: Gestión global.	
Prioridad en Negocio: Alta	Riesgo en Desarrollo: Media
Puntos Estimados: 0.14 (1 día)	Iteración Asignada: 1
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga	
Descripción: El Sistema permitirá registrar, eliminar, actualizar, realizar consultas y generar reportes de los datos globales de la empresa.	
Observaciones: Solo el administrador podrá realizar la gestión global.	

Tabla 37

Gestión de pisos

Historia de Usuario	
Número: 06	Usuario: Administrador, repcionista
Nombre Historia: Gestión de pisos.	
Prioridad en Negocio: Alta	Riesgo en Desarrollo: Media
Puntos Estimados: 0.14 (1 día)	Iteración Asignada: 2
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga	
Descripción: El Sistema permitirá registrar, eliminar, actualizar, realizar consultas y generar reportes de los pisos con los que cuenta el hostel.	
Observaciones: El administrador será el único que podrá eliminar algún piso por alguna razón.	

Tabla 38

Gestión de categorías de las habitaciones

Historia de Usuario	
Número: 07	Usuario: Administrador, repcionista
Nombre Historia: Gestión de categorías de las habitaciones	
Prioridad en Negocio: Alta	Riesgo en Desarrollo: Media
Puntos Estimados: 0.14 (1 día)	Iteración Asignada: 2
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga	
Descripción: El Sistema permitirá registrar, eliminar, actualizar, realizar consultas y generar reportes de las categorías de las habitaciones dentro del hostel.	
Observaciones: Solo el administrador podrá eliminar una de las categorías de las habitaciones.	

Tabla 39

Gestión de habitaciones

Historia de Usuario		
Número: 08	Usuario:	Administrador, repcionista
Nombre Historia: Gestión de habitaciones.		
Prioridad en Negocio: Alta	Riesgo en Desarrollo: Media	
Puntos Estimados: 0.14 (1 día)	Iteración Asignada: 2	
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga		
Descripción: El Sistema permitirá registrar, eliminar, actualizar, realizar consultas y generar reportes de las diferentes habitaciones con las que cuenta el hostel.		
Observaciones: Solo el Administrador podrá eliminar cualquiera de las habitaciones por alguna razón.		

Tabla 40

Gestión de clientes.

Historia de Usuario		
Número: 09	Usuario:	Administrador, repcionista
Nombre Historia: Gestión de clientes		
Prioridad en Negocio: Alta	Riesgo en Desarrollo: Media	
Puntos Estimados: 0.28 (6 días)	Iteración Asignada: 3	
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga		
Descripción: El Sistema permitirá registrar, eliminar, actualizar, realizar consultas y generar reportes de los clientes.		
Observaciones: El administrador será el único que podrá eliminar clientes		

Tabla 41

Gestión de Recepción

Historia de Usuario		
Número: 10	Usuario:	Administrador, repcionista
Nombre Historia: Gestión de Recepción.		
Prioridad en Negocio: Alta	Riesgo en Desarrollo: Alta	
Puntos Estimados: 0.28 (6 días)	Iteración Asignada: 3	
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga		
Descripción: El usuario podrá registrar, anular, eliminar, realizar consultas y generar reportes.		
Observaciones: Para realizar una reservación previamente se tiene que registrar al cliente; Solo el Administrador podrá eliminar una venta y generar reportes. Así mismo indicar que la recepción se registra desde que el cliente hace uso de la habitación.		

- **Asignación de roles del proyecto**

Los roles que desempeñaron cada uno de los integrantes del equipo de desarrollo del sistema de información web se le detalla a continuación.

Tabla 42

Roles del equipo de trabajo

Roles	Asignado A
Programador	Patricia Reyna Reynaga
Cliente	hostal Shubet
Encargado de Pruebas (Tester)	Patricia Reyna Reynaga, Gerente del hostal Shubet
Encargado de Seguimiento (Tracker)	Ing. Gregorio Bautista Oblitas
Entrenador (Coach)	Ing. Gregorio Bautista Oblitas

- **Plan de entrega de proyecto**

Teniendo en cuenta las historias de usuario definidas para el desarrollo del sistema de información web, se ha elaborado el siguiente plan de entrega, el cual muestra las historias de usuario que se llevaron a cabo en cada iteración.

Tabla 43

Plan de entregas del proyecto

Historias	Iteración	Prioridad	Estimación	Fecha Inicio	Fecha Final
Historia 01	1	Alta	1	01/11/2022	01/11/2022
Historia 02	1	Alta	2	28/11/2022	29/11/2022
Historia 03	1	Alta	1	30/11/2022	30/11/2022
Historia 04	1	Alta	2	31/11/2022	01/12/2022
Historia 05	1	Alta	1	02/12/2022	02/12/2022
Historia 06	2	Alta	1	03/12/2022	03/12/2022
Historia 07	2	Alta	1	04/12/2022	04/12/2022
Historia 08	2	Alta	1	05/12/2022	05/12/2022
Historia 09	3	Alta	6	06/12/2022	12/12/2022
Historia 10	3	Alta	6	13/12/2022	18/12/2022

B. Diseño

Es acá donde se realizó la programación de las historias, en el cual se buscó un código adaptable para así poder cumplir con las funcionalidades de acuerdo a las historias de usuario que fueron requeridas.

- **Iteraciones.**

Las historias de usuario se descomponen en tareas de ingeniería en donde se describe las actividades que se van a desarrollar en cada una de estas, además que permiten tener una cercanía con el código; para ello se utilizó la plantilla que muestra la tabla 14.

Tabla 44

Plantilla de tareas de ingeniería

Tarea de ingeniería	
Número de Tarea: Permite identificar a una tarea de ingeniería.	Número de Historia: Número asignado de la historia correspondiente.
Nombre de la Tarea: Describe de manera general a una tarea de ingeniería.	
Tipo de Tarea: Tipo al que corresponde la tarea de ingeniería.	Puntos Estimados: Número de días que se necesitará para el desarrollo de una tarea de ingeniería.
Fecha Inicio: Fecha inicial de la creación de la tarea de ingeniería.	Fecha Fin: Final concluida de la tarea de ingeniería.
Programador Responsable: Persona encargada de programar la tarea de ingeniería.	
Descripción: Información detallada de la tarea de ingeniería.	

Nota. Adaptado de “Ejemplo de desarrollo software utilizando la metodología XP” (p.28), por Universidad Politécnica de Valencia.

a. Iteración 1

En esta iteración se desarrollaron las siguientes historias de usuario.

Historia 01 Acceso al sistema.

Historia 02 Gestión de usuarios.

Historia 03 Gestión personal.

Historia 04 Gestión documentos.

Historia 05 Gestión global.

Tareas de Ingeniería

Tabla 45

Tarea diseño de la interfaz acceso al sistema

Tarea de ingeniería	
Número de Tarea: 01	Número de Historia: 01
Nombre de la Tarea: Diseño de la interfaz acceso al sistema.	
Tipo de Tarea: Desarrollo	Puntos Estimados: 1
Fecha Inicio: 01-11-2022	Fecha Fin: 01-11-2022
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga	
Descripción: Realizar el diseño de la interfaz, en la cual los usuarios del sistema ingresaran un usuario y una contraseña para acceder al sistema.	

Tabla 46

Tarea de validación de usuario en la base de datos

Tarea de ingeniería	
Número de Tarea: 02	Número de Historia: 01
Nombre de la Tarea: Validación de usuario en la base de datos.	
Tipo de Tarea: Desarrollo	Puntos Estimados: 1
Fecha Inicio: 01-11-2022	Fecha Fin: 01-11-2022
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga	
Descripción: Realizar la verificación para que solo los usuarios registrados en la base de datos sean los únicos que tengan acceso al sistema.	

Tabla 47

Tarea de diseño de la interfaz gestión de usuarios

Tarea de ingeniería	
Número de Tarea: 03	Número de Historia: 02
Nombre de la Tarea: Diseño de la interfaz gestión de usuarios.	
Tipo de Tarea: Desarrollo	Puntos Estimados: 2
Fecha Inicio: 28-11-2022	Fecha Fin: 29-11-2022
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga	
Descripción: Diseñar una interfaz donde se pueda registrar, exportar a Excel, actualizar, eliminar un usuario.	

Tabla 48

Tarea de diseño de gestión de personal

Tarea de ingeniería	
Número de Tarea: 04	Número de Historia: 03
Nombre de la Tarea: Diseño de la interfaz gestión de personal.	
Tipo de Tarea: Desarrollo	Puntos Estimados: 1
Fecha Inicio: 30-11-2022	Fecha Fin: 30-11-2022
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga	
Descripción: Diseñar una interfaz donde se pueda registrar, actualizar y eliminar los datos del personal.	

Tabla 49

Tarea de diseño gestión documentos

Tarea de ingeniería	
Número de Tarea: 05	Número de Historia: 04
Nombre de la Tarea: Diseño de la interfaz de gestión de documentos	
Tipo de Tarea: Desarrollo	Puntos Estimados: 1
Fecha Inicio: 31-11-2022	Fecha Fin: 01-12-2022
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga	
Descripción: Diseñar una interfaz donde se pueda registrar, actualizar y eliminar los documentos (documentos de identidad, comprobantes) de la empresa.	

Tabla 50

Tarea de diseño gestión global

Tarea de ingeniería	
Número de Tarea: 06	Número de Historia: 05
Nombre de la Tarea: Diseño de la interfaz gestión global.	
Tipo de Tarea: Desarrollo	Puntos Estimados: 1
Fecha Inicio: 02-12-2022	Fecha Fin: 02-12-2022
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga	
Descripción: Diseñar una interfaz donde se pueda registrar, exportar a Excel, modificar los datos globales de la organización.	

Capturas de pantalla

Figura XVIII

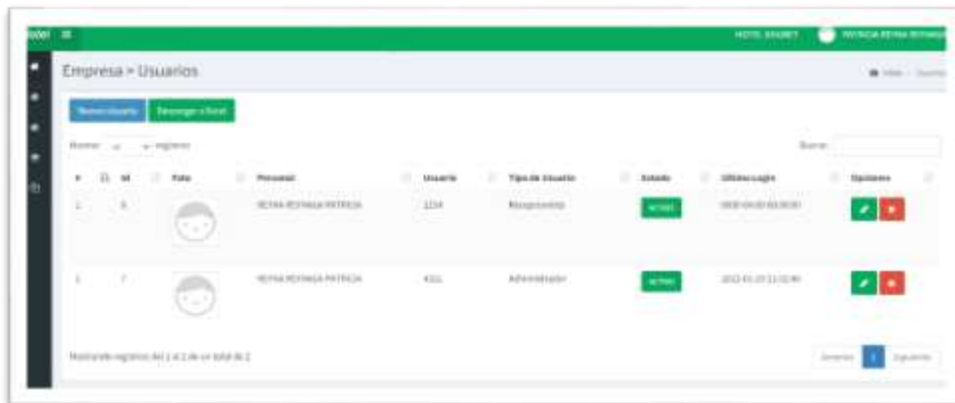
Acceso al Sistema



The screenshot shows a login form with a header image of a couple in a pool. Below the image, the title 'Ingresar Credenciales' is displayed in red. There are two input fields: the first contains the name 'PATRICIA' and the second contains 'aaa'. A blue 'Ingresar' button is at the bottom.

Figura XIX

Administrar usuarios



The screenshot shows a web interface for managing users. The title is 'Empresa > Usuarios'. There are buttons for 'Reactivar usuario' and 'Eliminar usuario'. Below is a table with columns for 'Nombre', 'Foto', 'Personal', 'Usuario', 'Tipo de Usuario', 'Estado', 'Ultimo Login', and 'Operaciones'. Two users are listed: one with ID 1234 and role 'Recepcionista', and another with ID 4321 and role 'Administrador'. Both have 'Activo' status and their last login times.

Nombre	Foto	Personal	Usuario	Tipo de Usuario	Estado	Ultimo Login	Operaciones
REYNA REYNA PATRICIA		REYNA REYNA PATRICIA	1234	Recepcionista	Activo	2023-04-20 03:00:00	
REYNA REYNA PATRICIA		REYNA REYNA PATRICIA	4321	Administrador	Activo	2023-04-20 10:40:00	

Figura XX

Registrar usuario



The screenshot shows a registration form titled 'Nuevo Usuario'. It has four main sections: 'Nombre del Personal (?)' with a dropdown menu, 'Rol de Usuario (?)' with a dropdown menu, 'Nombre de Usuario (?)' with a text input field, and 'Contraseña (?)' with a text input field. There are 'Cancelar' and 'Registrar' buttons at the bottom.

Figura XXI

Actualizar usuario

The screenshot shows a form titled "Actualizar Usuario" with a green header bar. The form contains several input fields: "Nombre del Personal (*)" with a dropdown menu showing "POLICIA RETIENIA RETIENGA"; "Apellido (*)" with a dropdown menu showing "MORALES"; "Número de Asesor (*)" with a text input field containing "2234"; "Estatus (*)" with a dropdown menu showing "ACTIVO"; and "Sexo" with a dropdown menu showing "ACTIVO". At the bottom left is a "Volver" button and at the bottom right is a "Actualizar usuario" button.

Figura XXII

Administrar personal

The screenshot shows a form titled "Mantenimiento/Personal" with a green header bar. The form contains several input fields: "Tipo Documento (*)" with a dropdown menu showing "DNI"; "Documento (*)" with a text input field containing "44774444"; "Apellidos (*)" with a text input field containing "MORALES"; "Estatus" with a dropdown menu showing "ACTIVO"; "Sexo" with a dropdown menu showing "ACTIVO"; "Fecha" with a date picker showing "20/11/2020"; "E Contrato" with a date picker showing "20/11/2020"; "Nombre" with a text input field containing "MORALES"; and "Apellido" with a text input field containing "MORALES". At the bottom left is a "Actualizar usuario" button and at the bottom right is a "Volver" button.

Figura XXIII

Registrar personal

The screenshot shows a form titled "Nuevo Personal" with a green header bar. The form contains several input fields: "Tipo Documento (*)" with a dropdown menu showing "DNI"; "Documento (*)" with a text input field containing "Ingresar Documento"; "Apellidos (*)" with a text input field containing "Ingresar Apellidos"; "Estatus" with a dropdown menu showing "ACTIVO"; "Sexo" with a dropdown menu showing "ACTIVO"; "Fecha" with a date picker showing "20/11/2020"; "E Contrato" with a date picker showing "20/11/2020"; "Nombre" with a text input field containing "Ingresar Nombre"; and "Apellido" with a text input field containing "Ingresar Apellido". At the bottom left is a "Registrar" button and at the bottom right is a "Volver" button.

Figura XXIV

Actualizar personal

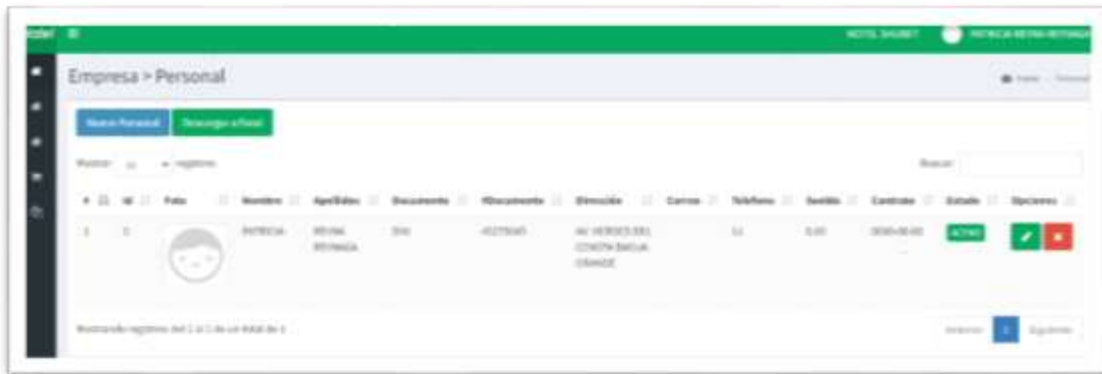


Figura XXV

Administrar documentos

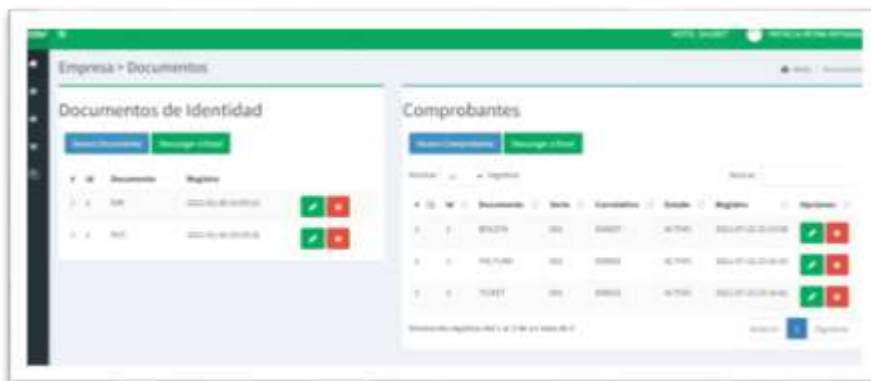


Figura XXVI

Registrar comprobante

Actualizar Comprobante

Comprobante (*)
TICKET

Serie (*)
001

Correlativo (*)
000021

Estado (*)
ACTIVO

Salir Guardar cambios

Figura XXVII

Actualizar comprobante

The screenshot shows a web form titled "Nuevo Comprobante" with a green header. It contains three input fields: "Comprobante (*)" with a placeholder "Ingresar Comprobante", "Serie (*)" with a placeholder "Ingresar Serie", and "Correlativo (*)" with a placeholder "Ingresar Correlativo". Below these is a dropdown menu for "Estado (*)" with the text "Seleccionar Estado". At the bottom left is a "Salir" button and at the bottom right is a blue "Registrar" button.

Figura XXVIII

Registrar documento de identidad

The screenshot shows a web form titled "Nuevo Documento" with a green header. It features a single input field for "Documento (*)" with the placeholder "Ingresar Documento". At the bottom left is a "Salir" button and at the bottom right is a blue "Registrar" button.

Figura XXIX

Actualizar documento de identidad

The screenshot shows a web form titled "Actualizar Documento Identidad" with a green header. It has an input field for "Documento (*)" containing the text "DNI". At the bottom left is a "Salir" button and at the bottom right is a blue "Guardar cambios" button.

Figura XXX

Administrar datos globales

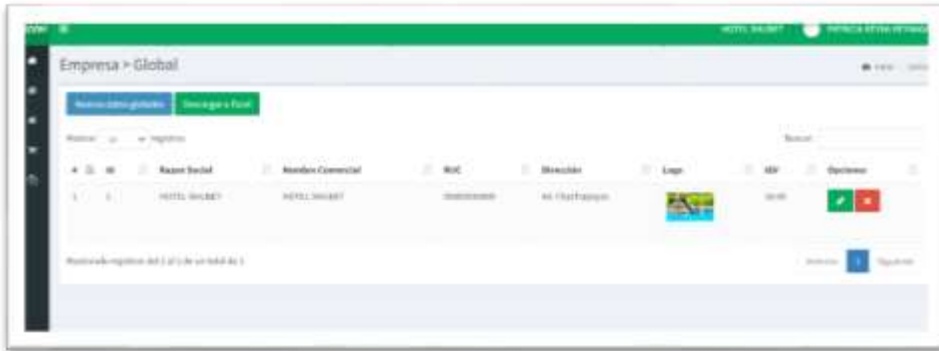


Figura XXXI

Registrar datos globales



Figura XXXII

Actualizar datos globales



b. Iteración 2

Historias que se desarrollaron en esta iteración son las siguientes:

Historia 06 Gestión de pisos.

Historia 07 Gestión de categorías de las habitaciones.

Historia 08 Gestión de habitaciones.

Tabla 51

Tarea de diseño gestión de pisos

Tarea de ingeniería	
Número de Tarea: 07	Número de Historia: 06
Nombre de la Tarea: Diseño de la interfaz gestión de pisos.	
Tipo de Tarea: Desarrollo	Puntos Estimados: 1
Fecha Inicio: 03-12-2022	Fecha Fin: 03-12-2022
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga	
Descripción: Diseñar una interfaz donde se pueda registrar, exportar a Excel, modificar los datos globales de la organización.	

Tabla 52

Tarea de diseño gestión de categorías de las habitaciones

Tarea de ingeniería	
Número de Tarea: 08	Número de Historia: 07
Nombre de la Tarea: Diseño de la interfaz gestión categorías.	
Tipo de Tarea: Desarrollo	Puntos Estimados: 1
Fecha Inicio: 04-12-2022	Fecha Fin: 04-12-2022
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga	
Descripción: Diseñar una interfaz donde se pueda registrar, exportar a Excel, modificar los datos de las categorías de las habitaciones.	

Tabla 53

Tarea de diseño gestión de habitaciones

Tarea de ingeniería	
Número de Tarea: 09	Número de Historia: 08
Nombre de la Tarea: Diseño de la interfaz gestión de habitaciones.	
Tipo de Tarea: Desarrollo	Puntos Estimados: 1
Fecha Inicio: 05-12-2022	Fecha Fin: 05-12-2022
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga	
Descripción: Diseñar una interfaz donde se pueda registrar, exportar a Excel, modificar los datos de las habitaciones del hostel.	

Capturas de pantalla

Figura XXXIII

Administrar Gestión de pisos

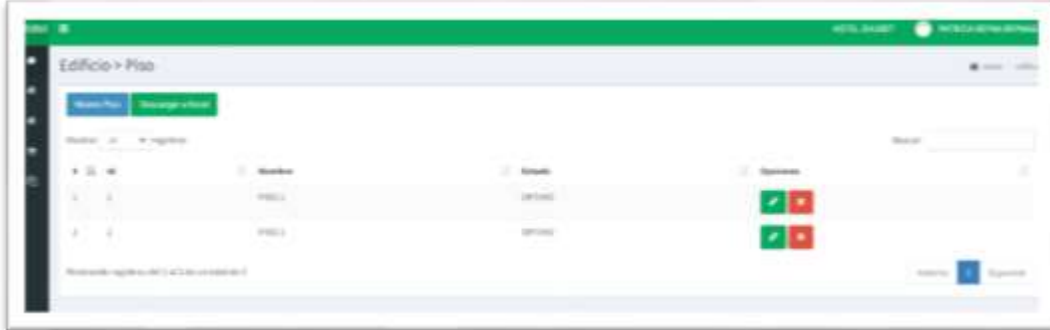


Figura XXXIV

Registrar Gestión de pisos



The screenshot shows the 'Nuevo Piso' registration form. The title bar is green and reads 'Nuevo Piso'. Below the title bar, there is a label 'Nombre (*)' and a text input field containing the placeholder text 'Ingresar nombre'. At the bottom left, there is a 'Salir' button, and at the bottom right, there is a blue 'Registrar' button.

Figura XXXV

Actualizar Gestión de pisos



The screenshot shows the 'Actualizar Piso' update form. The title bar is green and reads 'Actualizar Piso'. Below the title bar, there is a label 'Nombre (*)' and a text input field containing 'PISO 1'. Below that, there is a label 'Estado' and a dropdown menu showing 'OPTIMO'. At the bottom left, there is a 'Salir' button, and at the bottom right, there is a blue 'Guardar cambios' button.

Figura XXXVI

Administrar Gestión de categorías de las habitaciones

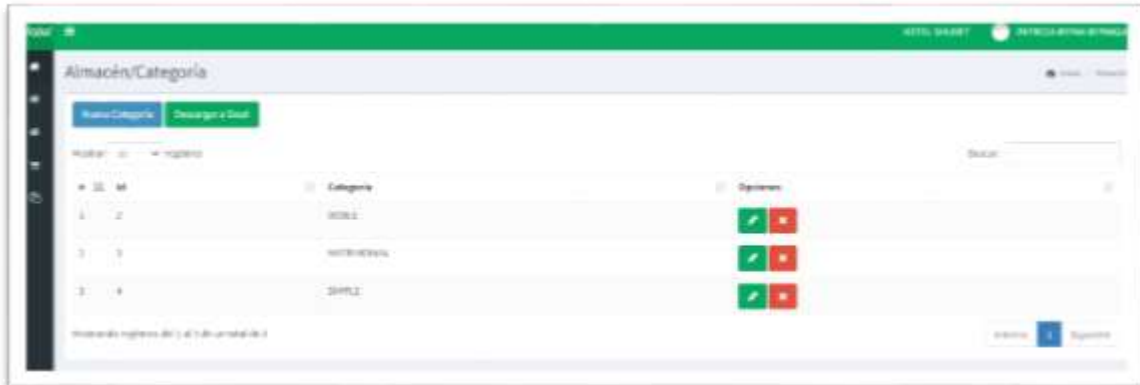


Figura XXXVII

Registrar categorías



Figura XXXVIII

Actualizar categorías



Figura XXXIX

Administrar Gestión de habitaciones

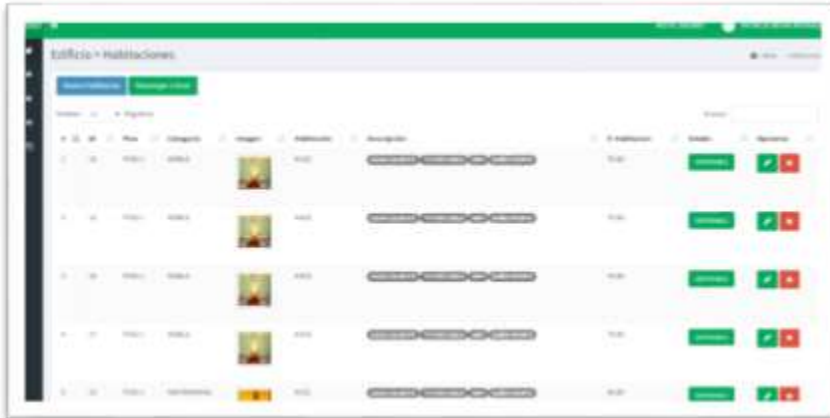


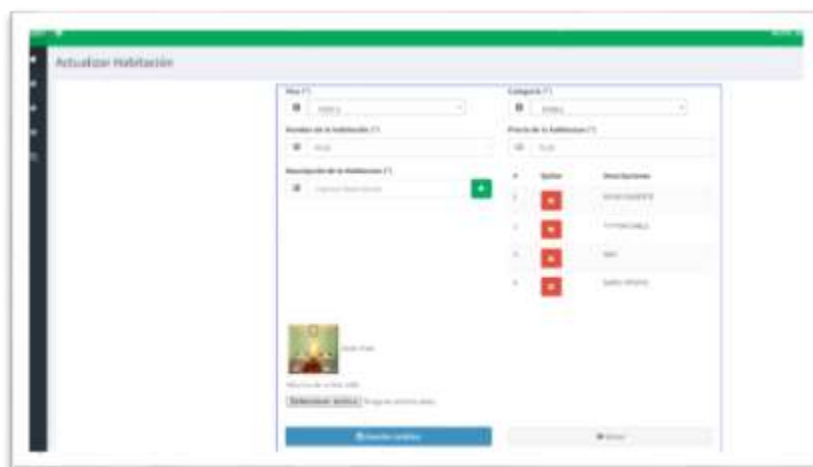
Figura XL

Registrar habitaciones



Figura XLI

Actualizar habitaciones



c. Iteración 3

Historias que se desarrollaron en esta iteración son las siguientes:

Historia 09 Gestión de clientes.

Historia 10 Gestión de Recepción

Tabla 54

Tarea de diseño gestión de clientes

Tarea de ingeniería	
Número de Tarea: 09	Número de Historia: 08
Nombre de la Tarea: Diseño de la interfaz gestión de habitaciones.	
Tipo de Tarea: Desarrollo	Puntos Estimados: 1
Fecha Inicio: 05-12-2022	Fecha Fin: 05-12-2022
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga	
Descripción: Diseñar una interfaz donde se pueda registrar, exportar a Excel, modificar los datos de las habitaciones del hostel.	

Tabla 55

Tarea de diseño gestión de Recepción

Tarea de ingeniería	
Número de Tarea: 09	Número de Historia: 08
Nombre de la Tarea: Diseño de la interfaz gestión de habitaciones.	
Tipo de Tarea: Desarrollo	Puntos Estimados: 1
Fecha Inicio: 05-12-2022	Fecha Fin: 05-12-2022
Programador Responsable: Patricia Reyna Reynaga	
Descripción: Diseñar una interfaz donde se pueda registrar, exportar a Excel, modificar los datos de las habitaciones del hostel.	

Capturas de pantalla

Figura XLII

Administrar Gestión de clientes

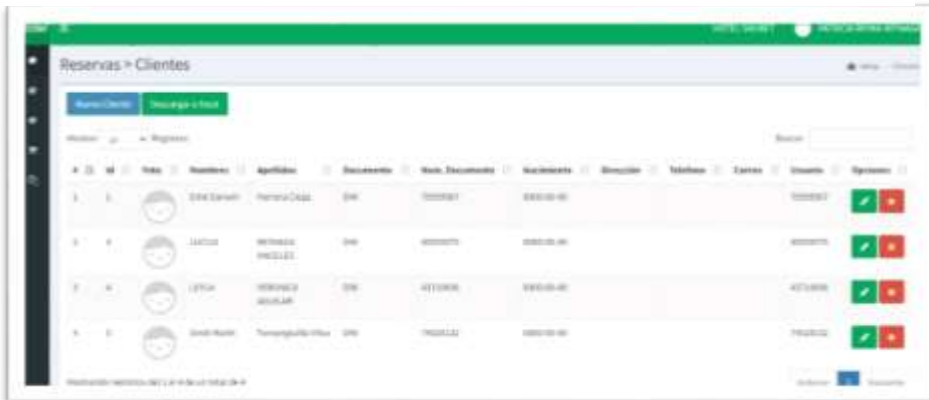


Figura XLIII

Registrar clientes

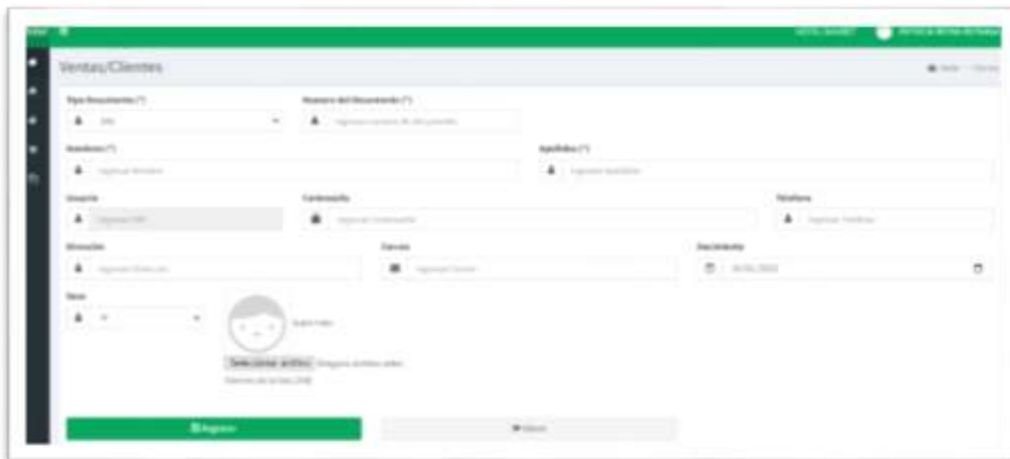


Figura XLIV

Actualizar clientes

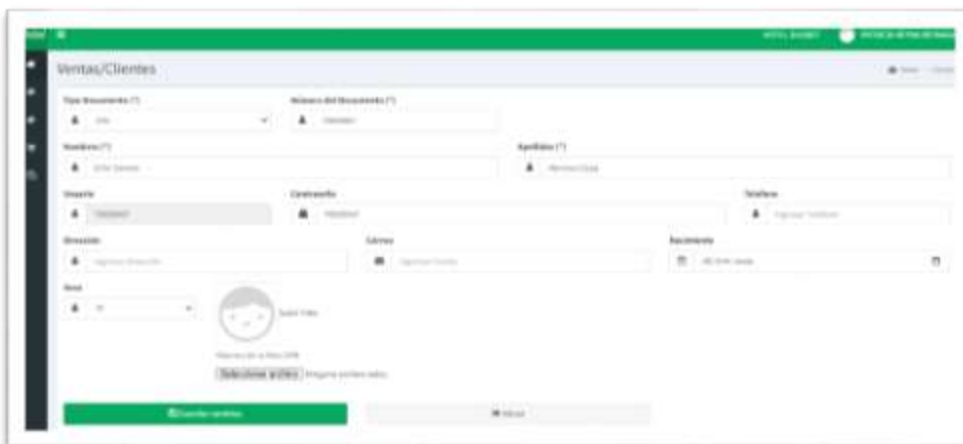


Figura XLV

Administrar Gestión de Recepción



Figura XLVI

Registrar Recepción

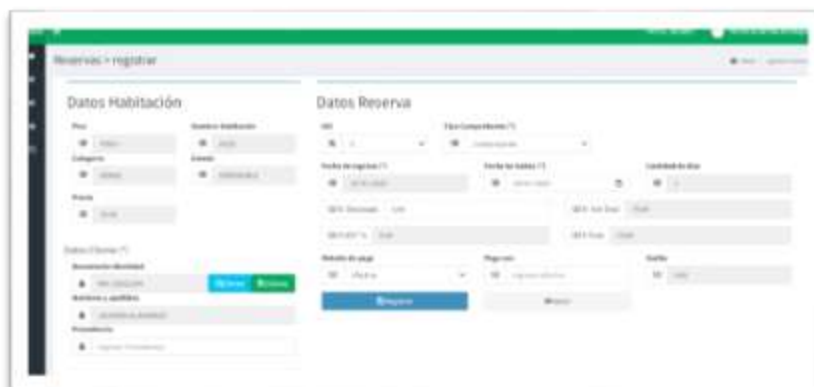


Figura XLVII

Comprobante de reserva



Figura XLVIII

Reporte de reservaciones



Figura XLIX

Panel de control del servidor XAMPP

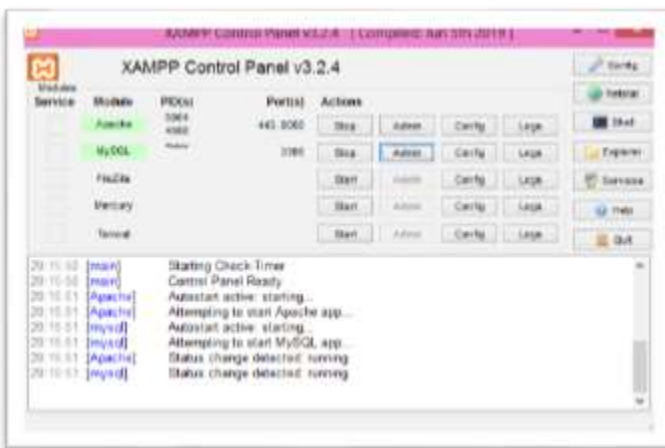


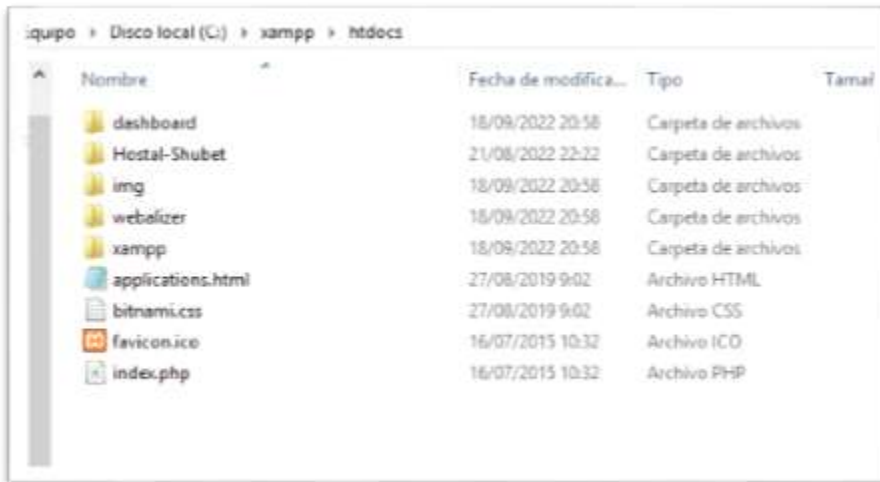
Figura L

Reporte de reservas en Excel

ID RESERVA	ID CLIENTE	PRESTANCIA	FECHA RESERVA	FECHA SALIDA	VENDEDOR	COMPROMISO	HABITACION	CATEGORIA	ESTADO RESERVA	PRECIO HABITACION	CANT. DÍAS	DESCUENTO	IMPUESTO	NETO	TOTAL	FECHA FIN		
2902/2023	2315	23	JACKSON	BRADL	28/12/2023	28/12/2023	PATRICIA	TICKET	H021	0002	Ocupado	\$ 70.00	01	0.00	0.00	\$ 70.00	\$ 70.00	2012/2023
2903/2023	2316	24	JACKSON	BRADL	28/12/2023	28/12/2023	PATRICIA	TICKET	H021	0002	Ocupado	\$ 70.00	01	0.00	0.00	\$ 70.00	\$ 70.00	2009/2023
2412/2023	14107	23	ANTHONY	BRADL	30/12/2023	30/12/2023	PATRICIA	BOLETA	H021	0002	Finalizado	\$ 70.00	01	0.00	0.00	\$ 70.00	\$ 70.00	02/09/2023

Figura LI

Archivos del sistema de información web



Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
dashboard	18/09/2022 20:58	Carpeta de archivos	
Hostal-Shubet	21/08/2022 22:22	Carpeta de archivos	
img	18/09/2022 20:58	Carpeta de archivos	
webelizer	18/09/2022 20:58	Carpeta de archivos	
xampp	18/09/2022 20:58	Carpeta de archivos	
applications.html	27/08/2019 9:02	Archivo HTML	
bitnami.css	27/08/2019 9:02	Archivo CSS	
favicon.ico	16/07/2015 10:32	Archivo ICO	
index.php	16/07/2015 10:32	Archivo PHP	

C. Instalación del sistema

El sistema de información web, se instaló en un computador del hostal Shubet, el Gerente manifestó su conformidad y satisfacción con respecto al sistema implementado.

Instalación del sistema informático: La instalación del sistema informático se realizó el día 28 y 29 de Diciembre del 2022.

Capacitación de usuario: La capacitación del usuario del sistema se realizó el día 30/12/2022.

Aplicación de cuestionario (Post Cuestionario): La aplicación del post cuestionario se realizó en 2 días (31/12/2022 y 02/01/2023), se aplicó un total de 10 cuestionarios.

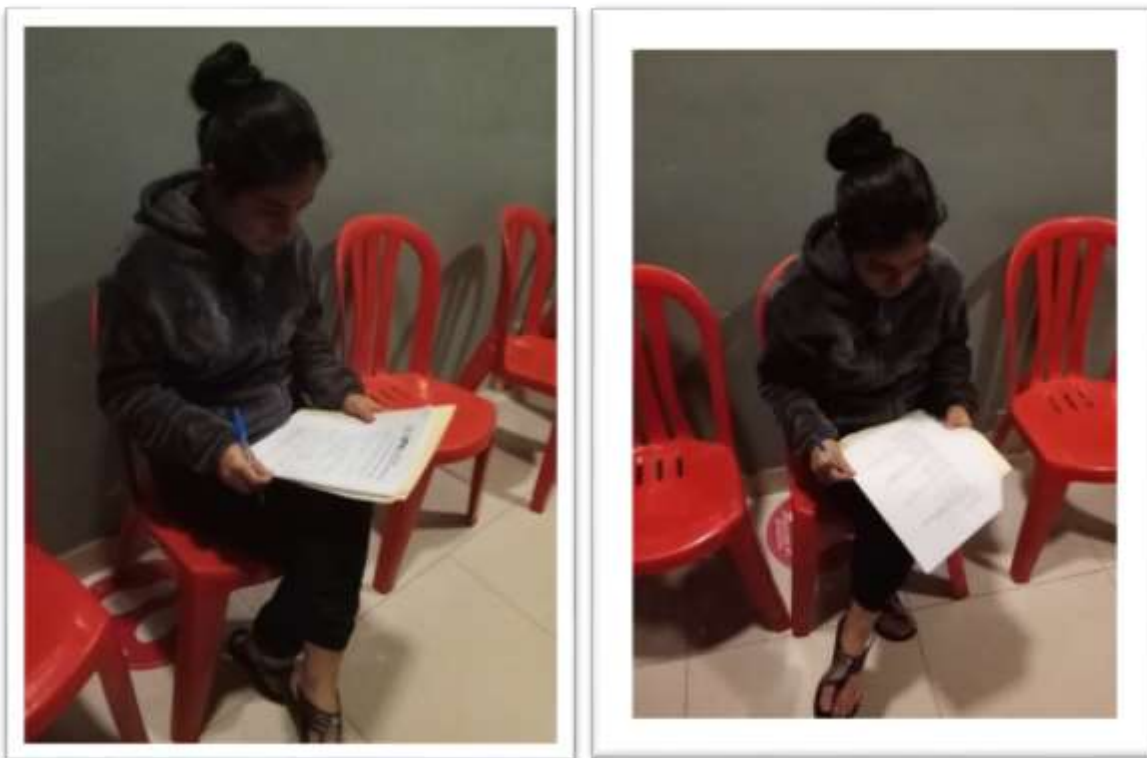
Elaboración del informe final

Una vez obtenidos los datos, procesados, sometidos al tratamiento estadístico y analizados tanto del pre test y como del pos test, se elaboró el informe final.

ANEXO N° 09

VISTAS DE FOTOGRAFÍAS

Aplicación del pre cuestionario



Trabajadora de la Empresa, respondiendo a las preguntas del pre cuestionario.

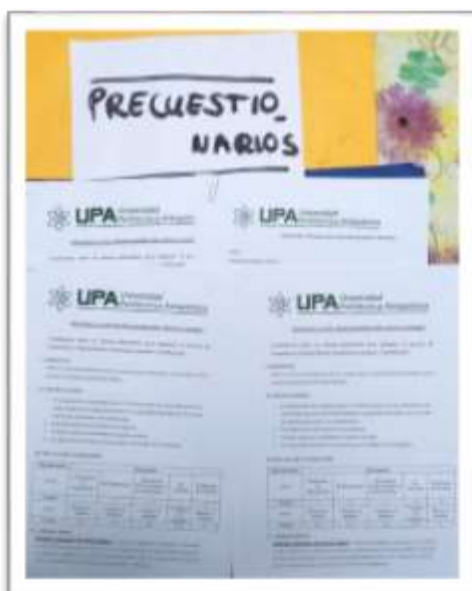
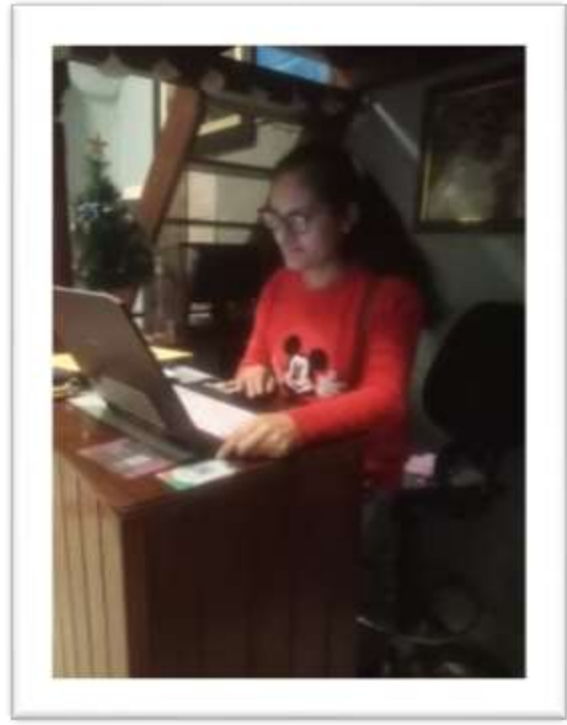


Foto del pre cuestionarios que fueron aplicados.

Instalación del sistema y capacitación



Procediendo con la instalación, paso 1.



Procediendo con la instalación, paso 2.



Procediendo con la instalación, paso 3.



Procediendo con la instalación, paso 4.



Procediendo con la capacitación.



Procediendo con la capacitación.



Procediendo con la capacitación.



Procediendo con la capacitación.



Procediendo con la capacitación.

Aplicación del post cuestionario



Trabajador de la Empresa, respondiendo a las preguntas del post cuestionario.

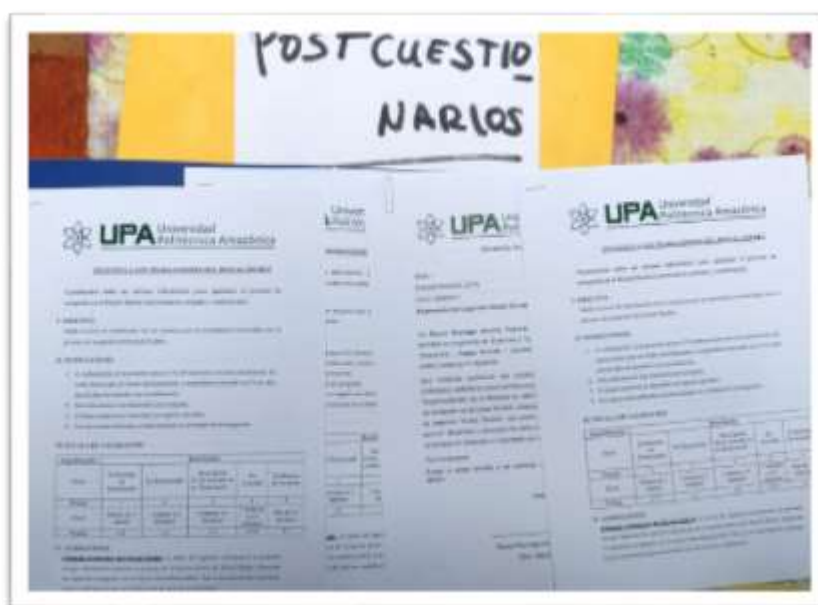


Foto de los post cuestionarios que fueron aplicados.