



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
DEL LITORAL**
**Facultad de Ingeniería en Electricidad y
Computación**



Tema:

**Diseño e Implementación de un Sitio Web para
Reservaciones de Servicios**

Integrantes:

Marco Guzhñay Mejía¹

Flor Matute Córdova²

Francisco Mena Tagle³

Ing. Lenín Freire⁴

¹Licenciado en Sistemas de información 2003.

²Licenciado en Sistemas de información 2003.

³Licenciado en Sistemas de información 2003.

⁴Director de Tópico, Título de Pregrado: Ingeniero en Computación, ESPOL, Enero 1990. Título de Postgrado: Magister en Sistemas de Información Gerencial, ESPOL, Enero 2000. Profesor de la ESPOL desde: Mayo 1995

RESUMEN

La mayoría de los negocios hoteleros y de agencias de viajes cuentan con sitios y de alguna manera tienen integrada la información, brindando soluciones a los clientes. En cambio la otra cara de la moneda, le corresponde a los clubes, los mismos que cuentan con aplicaciones contables para llevar su control, pero al mismo tiempo no tienen integrada información de las demás localidades. Llevando a veces de hasta una forma manual la asignación de servicios.

Dado a que la mayor parte de los problemas se suscitan por el gran crecimiento que experimenta cada club con respecto a los socios y las respectivas reservaciones, nuestro grupo por iniciativa propia, ha desarrollado una propuesta, diseño e implementación de un sitio Web para los clubes, la cual está basada en el estudio interacción Hombre-Máquina y en el diseño, implementación y mantenimiento de un sitio Web.

Nuestro objetivo es crear un producto que satisfaga las necesidades de diversas compañías cuya actividad se centra en reservaciones de servicios y comercialización de productos, los Clubes.

INTRODUCCIÓN

Frente a los avances tecnológicos como es el “Internet”, se ve la oportunidad de cubrir la necesidad de tener un medio de pago de servicios con mayor rapidez, agilidad, seguridad y facilidad de acceso. Por lo cual presentamos nuestro trabajo que fue desarrollado con la finalidad de suplir las necesidades actuales de las personas en la reservación de servicios.

Por lo tanto, hemos podido desarrollar el siguiente tema, presentando y exponiendo las diferentes inquietudes y necesidades de cada uno de nuestras fuentes de información (personas, empresas de servicios, etc).

A continuación podrá encontrar un Marco Teórico para su mayor comprensión, el Análisis del Sitio donde se expondrá las necesidades, seguridad, Soluciones y beneficios del mismo.

CONTENIDO

1. Necesidades.

La idea surge debido a que existen diversas actividades que exigen una pronta automatización, ejemplo:

- Se reciben llamadas frecuentes para requerir información sobre los servicios, horarios de atención, información de la empresa, requisitos para ser información, etc.
- Se cuenta con base de datos, pero la misma no integra información de todas las localidades, para la unificación y utilidad de la misma en la toma de decisión.
- Manejo de gran volumen de información no autorizada.

2. Solución y Beneficios.

2.1 Solución.

Tomando como referencia la Fase de Estudio y una vez analizados todos los problemas que se han suscitado en las operaciones diarias, la solución más adecuada es la automatización de:

- **Socios.-** Podrá realizar consulta de consumos, confirmación a participación de eventos y compromisos pactados para los servicios.
- **Reservaciones.-** Realizará las reservaciones de los servicios con los que cuenta el club, ya sean piscinas, canchas de tenis, salones, etc. El proceso de Reservaciones es el control que se llevará a cada uno de los servicios con los

que cuenta el club, el mismo contará con recursos, valores y horarios asignados. Las consideraciones de fecha, horarios y recursos asignados, el sistema las dará de una forma correcta, considerando las cancelaciones.

- **Estado de Cuenta.-** Es el listado de todos los compromisos adquiridos por el cliente dentro del club.
- **Pagos.-** Permite realizar la cancelación de las deudas adquiridas por el cliente.

Este sitio web nos permitirá:

- Hacer reservaciones de canchas deportivas, restaurantes y/o salones
- Chequear su estado de cuenta
- Efectuar pagos a través de tarjetas de crédito
- Consultar sus facturas y consumos
- Cancelar reservaciones
- Ordenar buffet para ciertos eventos, entre otras cosas

2.2. Beneficios.

Luego de haber planteado la solución para las necesidades de las empresas de servicios y las personas, podemos enumerar los siguientes beneficios que obtendrá con el Sitio Web:

- **El cliente es el número uno.-** Las mejoras de servicios y agilidad en los procesos, indican que el mayor beneficiario es el cliente, siempre con las mejores atenciones.

- **Ambiente de Integración.-** Se verá reflejado en los beneficios que obtiene el cliente.
- **Software Moderno.-** Lo que convierte amigable al Sistema.
- **Seguridad.-** La Base de Datos utilizada garantiza la seguridad de información.
- **Sitio Transaccional.-** No es sólo informativo, permite realizar transacciones dentro del club.

3. Seguridad.

El sistema de reservaciones está desarrollado en Visual.Net que trabaja en la plataforma FrameWork que es una de las más sólidas y modernas por el momento en el desarrollo de páginas web.

Las herramientas utilizadas brindan una gran seguridad en el almacenamiento de datos y en la realización de transacciones. Los pagos que desea realizar el socio deberán estar relacionados con las tarjetas de crédito que posea cada socio dentro de la base.

Para la transparencia de sus pagos, contamos con un paquete de seguridad, al momento de solicitar un débito a su tarjeta de crédito.

CONCLUSIONES

Los Clubes son empresas expuestas a una serie de inconvenientes que pueden causar problemas y detener su crecimiento para situarse en un lugar privilegiado con respecto al resto de instituciones que ofrecen los mismos servicios.

En el desarrollo del sitio Sistema de Reservas, nuestro propósito es mejorar la calidad de servicios de los Clubes y con ello atender a los clientes las 24 horas del día. Mejorar la imagen del club reduciendo tiempos y eliminando transacciones que no crean valor, haciendo de esta manera más productiva a la organización.

OBJETIVOS GENERALES

- Informar a través de Internet los diferentes beneficios que ofrecen los Clubes a sus distinguidos socios, ofreciendo información actualizada de localidades y eventos desarrollados dentro del Club.
- Fortalecer la capacidad de servicio que tiene cada Club.
- Mejorar continuamente la calidad y la eficiencia de nuestro servicio a fin de lograr un nivel alto de competitividad y expansión.
- Mantener y mejorar el servicio al cliente, afianzar la imagen de la empresa ante los mismos.
- Obtener rentabilidad considerable y estabilidad una vez incursionado en el mercado.

REFERENCIAS

a) Tesis

1. M. Guzhñay, F. Matute, F. Mena, “Sistema de Reservas”, (Tesis, Licenciatura en Sistemas de Información, Facultad de Ingeniería Electrónica, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2003).

Ing. Lenín Freire, M.S.I.G

Director de Tesis