



TeloReservo

Software integral para hotel alojamiento

Bazan, Erika Soledad – Concha Acevedo, Constanza Agustina – Garcia Bo, Guido Sebastian -

Molina Spinelli, Nicolas Martin - Sánchez Monasterio, Cesar

erybazan@gmail.com - conagusconace1@gmail.com - guidogarciabo@gmail.com -

nmolinaspinelli@gmail.com - cesar07sm03@gmail.com

RESUMEN

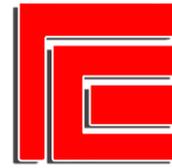
Este trabajo se enfoca en un software diseñado especialmente para la gestión de hoteles alojamiento, y una app que le permita a los clientes de estas empresas poder hacer reservas de habitaciones en línea. Esta solución contribuye significativamente a mejorar la eficiencia operativa, la satisfacción de los clientes y la rentabilidad de los hoteles alojamiento.

INTRODUCCIÓN

La industria hotelera, con su enfoque en la satisfacción de los huéspedes y la eficiencia operativa, ha experimentado una transformación radical en los últimos años gracias a las tecnologías de información y comunicación. En este contexto, la adopción de software integral de gestión se ha convertido en un factor crítico para la competitividad y la calidad del servicio.

Los hoteles alojamiento, que ofrecen una experiencia única de hospedaje a sus clientes, se enfrentan a desafíos particulares que requieren soluciones específicas. La gestión de reservas, la asignación de habitaciones, el seguimiento de los servicios adicionales y la administración de recursos son solo algunas de las complejidades que deben abordarse de manera eficaz para brindar una experiencia óptima al cliente.

En este contexto, investigaremos cómo esta solución tecnológica puede optimizar las operaciones, mejorar la experiencia del huésped y, al mismo tiempo, permitir a la administración una mayor visibilidad y control sobre sus actividades.



A lo largo de las siguientes secciones, se analizarán las características claves de TeloReservo y como salir al mercado con esta idea de negocio. Finalmente, se abordarán los desafíos y consideraciones importantes relacionados con la implementación y el uso continuo de este tipo de software en el sector hotelero.

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La idea de un software integral para hoteles alojamiento surge como solución para que las empresas hoteleras puedan adaptarse a los constantes cambios.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cuáles son los principales desafíos y obstáculos que enfrentan los hoteles alojamiento al implementar un software de gestión en su operación?
- ¿Cuál es la percepción de los clientes sobre la introducción de tecnología, como la reserva en línea, en hoteles alojamiento y cómo afecta su elección de alojamiento?

OBJETIVOS

General:

Aplicar los temas aprendidos en la asignatura Sistemas de Información II para poder analizar y presentar un software integral de gestión diseñado para hoteles alojamiento.

Específicos:

- Desarrollar el modelo canvas
- Describir el tipo de plataforma que utilizaremos
- Describir el modelo de negocio

MARCO METODOLÓGICO

El trabajo se abordará desde una metodología de investigación-acción.



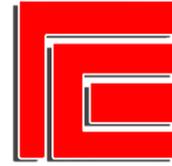
MARCO TEÓRICO

Business Model Canvas

El Modelo Canvas, propuesto por Alexander Osterwalder, es una herramienta que permite a las organizaciones describir y comprender de manera concisa su modelo de negocio en una sola página. Consiste en un lienzo dividido en nueve secciones, cada una de las cuales aborda un aspecto clave del negocio. El objetivo fundamental es proporcionar una representación visual que permita a los empresarios y gerentes analizar y comunicar eficazmente cómo una empresa crea, entrega y captura valor.

Los nueve componentes del modelo Canvas:

1. Segmentos de Clientes: Describe a quiénes se dirige la empresa y cuáles son sus necesidades.
2. Propuesta de Valor: Define qué valor ofrece la empresa a sus clientes y cómo satisface sus necesidades.
3. Canales: Examina cómo la empresa llega a sus clientes y cómo los clientes acceden a la propuesta de valor.
4. Relaciones con Clientes: Detalla cómo se establecen y mantienen las relaciones con los clientes.
5. Fuentes de Ingresos: Analiza de dónde provienen los ingresos de la empresa y cómo se monetiza la propuesta de valor.
6. Recursos Clave: Se centra en los activos y recursos necesarios para entregar la propuesta de valor.
7. Actividades Clave: Describe las acciones necesarias para operar y mantener el modelo de negocio.



8. Socios Clave: Identifica las alianzas estratégicas y colaboraciones que son fundamentales para el negocio.
9. Estructura de Costos: Examina los costos asociados con la operación y el mantenimiento del modelo de negocio.

Gateway

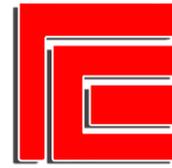
Un gateway de pago es un componente esencial en el ámbito del comercio electrónico que actúa como intermediario entre el comercio en línea y las redes de procesamiento de pagos. Su función principal es facilitar y asegurar las transacciones financieras en línea entre los clientes y los comerciantes.

SaaS

SaaS es un modelo en el que las aplicaciones de software se entregan a través de internet y se ejecutan en servidores remotos mantenidos por el proveedor de SaaS. Los usuarios acceden a estas aplicaciones mediante un navegador web, en lugar de instalar y mantener el software en sus propios dispositivos.

Producto Mínimo Viable

El concepto de Producto Mínimo Viable, popularizado por Eric Ries en su libro "Lean Startup," se ha convertido en una parte fundamental del proceso de desarrollo de productos y startups. Este enfoque propone que, en lugar de crear un producto completo y perfecto desde el principio, se debe desarrollar una versión mínima del producto que cumpla con los requisitos esenciales para ser lanzado al mercado. El PMV permite a las empresas probar sus ideas, recopilar datos y aprender de manera eficiente, evitando el desperdicio de recursos en características innecesarias.



APLICACIÓN

Para el desarrollo de esta idea de negocio implementamos la herramienta Business Model

Canvas donde explicamos punto por punto los aspectos claves.

1. Segmentos de Clientes:

- El principal segmento de clientes son los hoteles alojamiento, pero también se podrían incluir pequeñas y medianas empresas del sector hotelero.

2. Propuesta de Valor:

- Nuestra propuesta de valor es la gestión eficiente de turnos de personal y la reserva en línea por parte de los clientes de los hoteles.

3. Canales:

- Los canales serán las ventas directas a los hoteles alojamiento y el marketing digital.

4. Relaciones con Clientes:

- Le brindaremos a nuestros clientes atención en línea y soporte técnico, capacitación y asesoramiento para la implementación y por último mantenimiento del software.

5. Fuentes de Ingresos:

- Las fuentes de ingreso fundamental de TeloReservo serán suscripciones mensuales del software y comisiones por reserva. También se podría considerar tarifas por servicios adicionales.

6. Recursos Clave:

- Para desarrollar la idea de negocio necesitamos contar con desarrolladores de software, un equipo de soporte técnico y una infraestructura de servidores.



7. Actividades Clave:

- Desarrollo y actualización del software
- Capacitación y soporte al cliente
- Marketing y promoción de la app

8. Socios Clave:

- Las alianzas estratégicas serán con proveedores de servicios de pago.

9. Estructura de Costos:

- Nuestra estructura de costos se centra en los gastos esenciales para el desarrollo y operación del software de gestión de hoteles alojamiento. Esto incluye costos de la infraestructura, los sueldos del personal, gastos de marketing, costos de mantenimiento y publicidad para promoción.

A continuación profundizaremos en algunos de los aspectos claves del modelo canvas para así dejar en claro cómo se llevará a la práctica dicho software.

Informes para la toma de decisiones

Para la gestión eficiente de los hoteles alojamiento el software contará con informes que le permitirán a los gerentes o dueños de las empresas tomar decisiones en base a los datos extraídos de la misma aplicación.

Algunos ejemplos de reportes serían:

- Análisis de preferencias de los clientes: Utilizamos técnicas de data mining para analizar los datos de reservas anteriores y comportamiento de los clientes. Esto puede ayudar a identificar patrones de preferencia, como, por ejemplo: tipos de habitación, ubicación del hotel o servicios adicionales.



- Predicción de la demanda: Emplear algoritmos de predicción para estimar la demanda futura de habitaciones en diferentes períodos del mes. Esto puede ayudar a ajustar las tarifas y la disponibilidad de manera más efectiva.
- Optimización de precios: Tratar técnicas para ajustar dinámicamente los precios de las habitaciones en función de la demanda o eventos locales (aumentar la tarifa ante una mayor demanda en días particulares, como por ejemplo los fines de semana).
- Recomendación de ofertas y paquetes: Mediante el análisis de datos de preferencias de los clientes, se podrá recomendar ofertas y paquetes personalizados que aumenten las ventas y la satisfacción del cliente (ofrecer productos gastronómicos o productos de sexshop).
- Evaluación de la satisfacción del cliente: Analizar las reseñas, puntuación y comentarios de los clientes para identificar tendencias en la satisfacción y áreas de mejora.

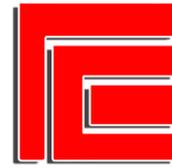
Modelo de negocio

Teniendo en cuenta la clasificación de modelos de negocios, Teloreservo sería un agente de transacciones y proveedor de servicios.

- Agente de transacciones: Ya que a través de la app se podrán procesar transacciones, como la reserva de la habitación y la compra de insumos o servicios adicionales.
- Proveedor de servicios: Porque le ofrece a hoteles alojamiento servicios relacionados con la gestión de reservas y administración de recursos.

Al hablar de modelos de ingreso del comercio electrónico encontramos que nuestra idea de negocio podría generar ingresos mediante una cuota por transacción, por suscripción, publicidad y por ventas.

- Cuota por transacción: La aplicación funciona como intermediario entre los hoteles y los clientes. La idea es cobrar una comisión por cada reserva realizada a través de la



plataforma. Se pueden establecer diferentes tarifas de comisión según la ubicación del hotel, la categoría, etc.

- Suscripción mensual: El software requerirá de un pago mensual para su utilización.
- Publicidad: Generar ingresos a través de anuncios y patrocinios. Los anuncios relevantes para los usuarios en función de sus preferencias y ubicación. También se puede establecer acuerdos de patrocinio con hoteles u otros negocios relacionados con el rubro.
- Comisiones por Servicios Adicionales: Además de las reservas de alojamiento, la aplicación permite a los usuarios reservar servicios adicionales, como transporte desde su ubicación, servicios de spa, consumo de productos, gastronomía, etc. Se gana una comisión por cada servicio adicional reservado a través de la plataforma.
- Venta de Datos Analíticos: La App recopila datos sobre las preferencias de los usuarios y las tendencias en reservas de alojamiento. Luego, esos datos serán ofrecidos a los hoteles que deseen obtener información de mercado y análisis de la competencia, permitiendo hacer énfasis en las preferencias de los consumidores y reforzar los puntos débiles.

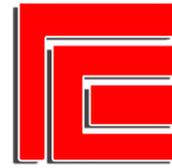
Plataformas de e-commerce

Consideramos utilizar para nuestra plataforma un modelo de Software como Servicio (SaaS) porque para comenzar el proyecto tiene un costo relativamente bajo.

Se encontrará en una nube pública ya que nos permite un fácil acceso a nuevas tecnologías, escalabilidad según la necesidad de los usuarios, es posible almacenar grandes volúmenes de datos.

Nuestro software contará con:

- Accesos en línea



- Actualizaciones automáticas
- Posibilidad de escalabilidad
- Soporte y mantenimiento

TeloReservo contará además con una Aplicación hecha a medida utilizando el Sistema Abierto (Open Source) que estará disponible para descarga en forma gratuita.

La aplicación móvil contará con los siguientes ítems:

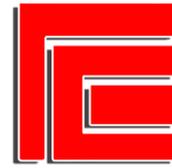
- Información de los distintos alojamientos con fotografías de las instalaciones.
- Precios, promociones y distintos medios de pago.
- Disponibilidad de habitaciones en tiempo real.
- Filtros para elegir según las preferencias del usuario.
- Información adicional de sexólogos y proveedores de artículos de sexshops.

Medios de Integración y Pagos

Utilizamos como medio de integración para el pago Gateway (Plataforma de Pago) porque la persona que quiera hacer una reserva podrá hacerlo desde la plataforma o aplicación móvil donde cargara sus datos en un formulario y de forma segura Gateway lo informará a la tarjeta de crédito/débito para su aprobación o rechazo previniendo así fraudes. Este sistema también tiene la opción de aplicar promociones y cuotas.

Buscamos de esta forma dar seguridad al cliente del alojamiento por el uso de sus datos, a la empresa cobrar la reserva y nosotros obtener la comisión por el servicio.

El usuario debería reservar por lo menos una hora, en caso de tener inconvenientes tiene la posibilidad de comunicarlo por medio de la app, se le guardaría el saldo a favor para que lo utilice en otra ocasión.



Impacto económico:

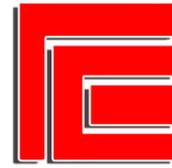
El software de gestión y la App de reservas de habitaciones tendrá un impacto económico positivo para los hoteles alojamiento al reducir el trabajo humano en el área de administración y de atención al público; y al optimizar la ocupación del hotel. Las empresas que utilicen la App para reservas se verán beneficiados al estar en un catálogo de hoteles, clasificados por distintos criterios (precio, distancia del usuario, calificaciones de los usuarios, etc.), lo que le permitirá llegar a un número más grande de usuarios que buscan consumir puntualmente este servicio. Esto les dará la posibilidad de ser conocidos por un mayor número de usuarios y agrandar su mercado.

El impacto económico positivo para los usuarios de estos hoteles, será el de evitar las largas esperas por habitaciones, el traslado de un hotel a otro por falta de habitaciones disponibles o el no conocer los precios. Además, antes de reservar una habitación podrán saber a qué distancia están, las reseñas de otros usuarios y la calificación en distintos apartados (precio, limpieza, estado de la habitación, etc.).

Impactos organizacionales y del comportamiento:

El uso del software y la App van a producir un impacto directo en la estructura organizacional de los hoteles alojamientos. La gerencia va a poder tener información en tiempo real de la ocupación de las habitaciones, uso de servicios, y demás servicios; lo que va a facilitar la toma de decisiones.

El avance de las tecnologías y el consumo en línea llevan a estos hoteles a la necesidad de adecuarse a estos tiempos para poder captar a esos clientes que hoy en día consumen casi todo por internet. La App va a permitir un cambio en la cultura del consumo de hoteles alojamientos y en la cultura de la organización.



Ventajas Competitivas:

- **Competidores tradicionales:** Los hoteles alojamiento tradicionalmente atraen a sus clientes por medio del boca en boca o utilizan medios de publicidad más tradicionales como la publicidad en radios; y no suelen tener mucha presencia en las redes sociales. TeloReservo, le da la ventaja de pertenecer a una plataforma destinada solo a ese mercado, donde tienen la posibilidad de crecer por medio de publicidades en la App, de reseñas positivas de los usuarios, promociones y descuentos. Todo esto dirigido a un mercado que busca puntualmente consumir este servicio.
- **Productos y servicios sustitutos:** En el mercado, actualmente hay App que permiten la reserva de habitaciones en hoteles convencionales, departamentos temporarios, casas temporarias, etc. TeloReservo es exclusivo para Hoteles por hora o Telos. Lo que facilita a éstos promocionarse, y a los consumidores acceder de manera más directa a lo que buscan.
- **Clientes:** Está destinado para todo tipo de Hoteles alojamiento o Telos que quieran beneficiarse de la ventajas de ser más eficientes en la ocupación de las habitaciones, formar parte de un catálogo especializado en este rubro lo que les da la posibilidad de ampliar sus mercados. Por otra parte la App está destinada para cualquier usuario que quiera reservar una habitación, sin la necesidad de largos periodos de espera y conociendo de antemano los precios y servicios que le brinda.

Enfoque de Nicho de Mercado:

TeloReservo está destinado al mercado específico de hoteles por hora o telos, a diferencia de los posibles competidores que ofrecen todo tipo de alojamientos.



Esto permite que los usuarios de la App puedan encontrar lo que buscan de una manera mucho más eficiente, ya que la App le permitirá filtrar según sus preferencias, y además les recomendará telos según sus patrones de consumo, sus gustos, ubicación y preferencias.

En cuanto a los hoteles alojamiento, el software esta destinado específicamente para este tipo de hoteles, con planes de cuentas y módulo de impuestos que se adaptan a la actividad, informes específicos y un sistema de costos a la medida; permitiendo a los gerentes y administradores obtener información más útil y oportuna; además de beneficiarse con el uso de la App por parte de los consumidores.

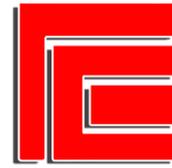
Internet de las cosas - Sensores

La App por medio del GPS del celular va a permitir conocer la ubicación de los hoteles alojamiento, pudiendo elegir los más cercanos y darles indicaciones de cómo llegar.

Otro de los beneficios va a ser lograr una mayor privacidad para los clientes. La App una vez confirmada la reserva va a generar un código QR para que los clientes una vez que lleguen al hotel, lo pasen por un lector y de esa manera acceder. Además van a tener la posibilidad de registrar la patente del vehículo con el que van a ingresar, para que por medio de una cámara, se escanee la patente y poder acceder por el portón sin necesidad de contacto humano. TeloReservo no va a guardar datos de los vehículos que ingresan al hotel, una vez habilitado el ingreso, la App desecha los datos del vehículo. Esto va a estar descrito dentro de las políticas de privacidad de la app

Una vez dentro del hotel, la App les va a dar el número de habitación o cochera a la cual se van a tener que dirigir, y una vez en la puerta van a poder acceder a la habitación por medio de la apertura de la puerta por medio de la App.

Además al realizar la reserva, se va a poder elegir la temática de la habitación, el tipo de música ambiente y la temperatura de la habitación, todo esto desde la app del celular.

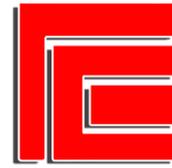


Producto mínimo viable (PMV)

Después de todo el análisis realizado vamos a comentar cuál debería ser el PMV del software y la app.

El producto mínimo viable deberá incluir las siguientes características esenciales:

- Registro de Usuarios y Perfiles: permitir a los usuarios registrarse en la plataforma y crear perfiles para hoteles alojamiento y clientes.
- Gestión de Inventario: ofrecer a los hoteles alojamiento la capacidad de listar sus habitaciones y servicios en la plataforma, especificando disponibilidad, tarifas y descripciones.
- Búsqueda y Reserva de Habitaciones: permitir a los clientes buscar habitaciones disponibles según fechas y ubicación, ver detalles de las habitaciones y realizar reservas en línea.
- Procesamiento de Pagos: Integrar un sistema de procesamiento de pagos seguro para que los hoteles alojamiento puedan recibir pagos en línea y los clientes puedan realizar transacciones de reserva.
- Panel de Control para Hoteles: Proporcionar un panel de control sencillo para que los hoteles alojamiento gestionen sus reservas, actualicen la disponibilidad y respondan a las solicitudes de los clientes.
- Soporte al Cliente Básico: Ofrecer soporte al cliente para resolver problemas y responder preguntas.
- Informes Básicos: Proporcionar informes sencillos sobre reservas, ocupación y rendimiento básico de los hoteles alojamiento.



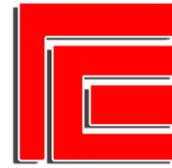
RECOMENDACIONES

Para el éxito de TeloReservo, se sugiere enfocarse en el desarrollo ágil del Producto Mínimo Viable, garantizar la seguridad de los datos, implementar estrategias de marketing efectivas, brindar soporte y capacitación a hoteles y clientes, mantener una política de privacidad transparente, aprovechar al máximo la generación de informes, planificar actualizaciones regulares, establecer una monetización sostenible, explorar tecnologías IoT para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia, y realizar un seguimiento constante del impacto económico. Estas recomendaciones abordan aspectos clave para el crecimiento y la competitividad de la plataforma.

Es fundamental reconocer y abordar posibles obstáculos en la implementación de estas recomendaciones. Entre los desafíos potenciales se encuentran la resistencia al cambio por parte de algunos hoteles alojamiento, la competencia en el mercado de reservas en línea, la complejidad de garantizar la seguridad de los datos de los usuarios, así como la necesidad de mantener la plataforma actualizada y competitiva en un entorno tecnológico en constante evolución. Además, la adaptación de los hoteles a las tecnologías IoT puede requerir una inversión significativa. Para superar estos obstáculos, se sugiere un enfoque proactivo en la gestión del cambio, una estrategia de marketing sólida, medidas de seguridad sólidas, un enfoque de mejora continua y una evaluación constante de la rentabilidad y el impacto económico.

CONCLUSIONES

En este trabajo, hemos explorado en profundidad la implementación de un software integral y una aplicación móvil diseñados específicamente para hoteles alojamiento, con el propósito de optimizar la gestión operativa, mejorar la experiencia del cliente y aumentar la eficiencia económica en esta industria. Nuestros objetivos específicos se han centrado en



desarrollar un Modelo Canvas, describir la plataforma utilizada y analizar el modelo de negocio. Además, hemos identificado los posibles obstáculos y recomendaciones para el éxito de este proyecto.

A lo largo de nuestra investigación, hemos reconocido la importancia de la adaptación tecnológica en el sector hotelero y la necesidad de ofrecer soluciones que respondan a las demandas cambiantes de los clientes. Hemos destacado la relevancia de un enfoque ágil en el desarrollo del Producto Mínimo Viable (PMV), la seguridad de datos, el marketing estratégico, el soporte al cliente y la transparencia en la política de privacidad. También hemos subrayado la necesidad de aprovechar al máximo los informes y mantener una actualización constante de la plataforma.

En resumen, este trabajo ha demostrado que la implementación exitosa de un software y una aplicación móvil como TeloReservo puede aportar beneficios sustanciales a los hoteles alojamiento y a los consumidores. Al abordar los desafíos planteados y seguir las recomendaciones propuestas, las empresas de esta industria pueden mejorar su competitividad y eficiencia operativa. Este proyecto representa una valiosa contribución a la transformación de la industria hotelera, alineada con las demandas de un mundo digital y en constante evolución.

BIBLIOGRAFÍA

- Laudon y Laudon (2016). Sistemas de información Gerencial. Pearson
- Marta Beltrán Pardo, Fernando sevillano Jaen. (2013). Cloud computing: tecnología y negocio.
- Eric Ries. (2011). El método lean startup. Deusto.
- Alexander Osterwalder, Yves Pigneur. (2011). Generación de modelos de negocios. Deusto