

Tecnología de la información en una sociedad global
Nivel superior y nivel medio
Prueba 2 – artículo

Miércoles 7 de noviembre de 2018 (mañana)

1 hora 15 minutos

Instrucciones para los alumnos

- No abra este cuadernillo hasta que se lo autoricen.
- Este cuadernillo contiene el artículo necesario para la prueba 2 de nivel superior y nivel medio de tecnología de la información en una sociedad global.

Área temática: Empresas y empleo

Sistema de TI: Llaves digitales y reservas de habitaciones de hotel

5 *Seaview Cottages* es una empresa hotelera de tamaño mediano que consiste en un edificio principal con 24 habitaciones y 16 cabañas separadas, situados en los grandes terrenos de una propiedad frente al mar en Sudáfrica. Según Daniel, el propietario, el éxito del hotel se debe en gran parte al servicio amable y personalizado que ofrecen, así como a las modernas instalaciones y la hermosa ubicación, como se ve en la **Figura 1**.

Figura 1: Complejo turístico playero en Sudáfrica



10 El hotel recibe un gran número de huéspedes internacionales, que llegan en vuelos a distintas horas. Con el sistema tradicional de llave de metal, el personal debía estar en el mostrador de recepción durante 24 horas al día, 7 días a la semana, para dar a los huéspedes la llave de su habitación. Para resolver esto, *Seaview Cottages* ha invertido recientemente en un nuevo sistema de llave móvil, llamado Digital Keys [llaves digitales].

Digital Keys se basa en una plataforma en la nube. Los huéspedes pueden reservar a través del sitio web del hotel o pueden utilizar sitios bien conocidos de reserva de hoteles. Cuando seleccionan la opción de reserva, deben completar ciertos datos, como se ve en la **Figura 2**.

Figura 2: Formulario de reserva de Seaview Hotel



Figura 3: Mensaje de confirmación



[Fuente: Figuras 2 y 3 – Con autorización de LEAPIN Digital Keys
Figura 3 (plano) – Cortesía de SmartDraw Software]

Una vez que se aprueba el pago, el huésped recibe un correo electrónico y un mensaje de texto (SMS²) confirmando la reserva, con un enlace a la app³ de Digital Keys que brinda instrucciones sobre cómo ubicar la habitación y su llave digital, como se ve en la **Figura 3**. Como alternativa, si un huésped desea hacer una reserva por teléfono, Daniel puede ingresar sus datos usando una tableta y enviarle el recibo y el enlace a la app de Digital Keys.

A veces los huéspedes no reservan una habitación antes de llegar al hotel. Para estos huéspedes, Daniel ha colocado una computadora de escritorio en el mostrador de recepción, donde pueden acceder al sitio web del hotel para reservar la habitación.

La tecnología de Digital Keys consta de dos partes. La primera parte es el hardware que hay en la puerta de cada habitación de huéspedes. La segunda parte es la app de Digital Keys, que se utiliza para generar la llave digital que se basa en las fechas de su estancia en el hotel.

Véase al dorso

Figura 4: La app de Digital Keys interactúa con el hardware de la puerta



[Fuente: Con autorización de LEAPIN Digital Keys]

- 25 Cuando el huésped recibe la llave digital en su teléfono inteligente, debe acercarlo a la cerradura de la puerta y esta se abrirá, como se ve en la **Figura 4**.

Daniel se sorprendió de lo fácil que es usar Digital Keys, y ya puede ver los ahorros de costos. Le gustan especialmente los eficientes informes que se pueden generar, que le muestran la ocupación de las habitaciones y la hora de llegada. Hasta hay un informe detallado que muestra cada vez que se utiliza la llave digital. Usando esta información, Daniel planea mejorar los servicios a los huéspedes.

- 30

La función de limpieza es otra característica que le gusta a Daniel. Esta función da a los limpiadores acceso limitado a la información de reservas para que solo sepan qué habitaciones deben limpiarse.

- 35 Daniel no quiere que la reputación de su empresa se vea perjudicada por problemas relacionados con la introducción de nuevas tecnologías.

[Fuente: Con autorización de LEAPIN Digital Keys]

¹ NFC: siglas en inglés de *Near Field Communication* (comunicación de campo cercano)

² SMS: siglas en inglés de *Short Message Service* (servicio de mensajes cortos)

³ app: las apps o aplicaciones normalmente son pequeños programas informáticos especializados que se descargan a dispositivos móviles; las aplicaciones también pueden ejecutarse en Internet, en una computadora, o bien en un teléfono móvil o en otros dispositivos electrónicos