



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**SISTEMA INFORMÁTICO EN EL PROCESO DE REGISTRO AL
CLIENTE DEL HOTEL AZUL / SATIPO-PERÚ**

TESIS PROFESIONAL

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:

Br. BAZÁN DURAND, GUTE WILLIAM

ASESOR:

LIC. HUAMANÍ HUARANJA, DANIEL

LIMA – PERÚ

2011

DEDICATORIA

A mi Madre:

Por brindarme su apoyo incondicional siempre, animándome a seguir adelante y afrontar todos los retos que me depara la vida.

A ti C.K.T.A:

Fuiste en todo momento mi inspiración necesaria para ser mejor I.L.D.

Guite William Bazán Durand

Agradecimientos

Un agradecimiento especial al Lic. Daniel Huamaní, al Ing. Tito Chura y a mi tío Jorge Durand quienes formaron parte en todo el proceso de la investigación.

RESUMEN

La presente investigación comprende el desarrollo y la implementación de un Sistema Informático, automatizando el proceso de registro al cliente del Hotel Azul en Satipo – Perú.

El principal objetivo de esta investigación es brindar mejoras en el proceso de registro al cliente, mediante la automatización del proceso, para que el establecimiento Hotelero, tenga un mejor control tanto de los registros como lo que a información concierne, minimizando de esta manera recursos como tiempo y ayudando a mantener un registro ordenado y confiable.

Según este objetivo se planteó el desarrollo de un Sistema Informático que controle el proceso de registro al cliente, utilizando para su diseño la metodología XP o *Xtrem Programming* por ser la más acorde para la implementación, documentación de sistemas pequeños, además la herramienta o entorno de desarrollo Visual Studio 2010 y el gestor de base de datos SQL Server 2008.

Este sistema mejorara en gran medida el desempeño del proceso de atención al cliente, sobre todo el tiempo que se lleva a cabo, llevando un mejor control de la información en tan importante proceso en un establecimiento Hotelero.

Finalmente, la implementación del sistema Informático reduce el tiempo de registro al cliente en un 40%, además aumenta la confiabilidad de registro al cliente en un 62,36%, de esta manera se ahorra tiempo y los registros son más confiables, aprovechando de mejor manera el recurso tiempo en el Hotel Azul.

PALABRAS CLAVE

REGISTRO AL CLIENTE- CONFIABILIDAD DE REGISTRO AL CLIENTE – PROGRAMACIÓN EXTREMA.

ABSTRACT

This research project includes the development and implementation of a computer system, automating the customer registration process Hotel Azul - Satipo Perú.

The main objective of this research is to provide improvements in the customer registration process, by automating the process so that the hotels, have a better control of both the records as far as information is concerned, thus minimizing resources and time and helping to keep orderly records and reliable.

According to this target was raised to develop a computer system that controls the customer registration process, using the XP methodology design and Xtreme Programming to be the more suitable for implementation, documentation of small systems, in addition to the tool or environment Visual Studio 2010 and the database manager SQL Server 2008.

This system greatly improved the performance of the customer process, especially the time it takes place, leading to better control of the information in this important process in a hotel.

Finally, implementation of the computer system reduces the customer record time by 40%, and increases the reliability of the client in a record 62.36%, thus saving time and records are more reliable, making the most so the resource time at the Hotel Azul.

KEY WORDS

CUSTOMER LOG-RELIANCE CUSTOMER REGISTRATION - EXTREME PROGRAMMING.