

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD INGENIERIA**  
**Escuela de Ingeniería Informática y de Sistemas**



**Sistema informático de gestión del proceso de atención al cliente en el Hotel  
Mangos Costa Azul, Tumbes**

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero en Informática y de Sistemas

Elaborado por :

**BURNEO CHAVEZ FRANCISCO PAUL**

SULLANA

2016

## **Resumen**

El presente proyecto tuvo como objetivo desarrollar un Sistema informático para el Control del proceso de atención al cliente en el Hotel Mangos Costa Azul, logrando mejorar y agilizar el control actual de la atención de los clientes, así como registro de clientes e información de cada uno de ellos, llevar un control exacto y detallado de cada habitación y servicio brindado en ella, lo cual es de gran importancia para la empresa, además el sistema permitirá contar con toda la información del cliente, habitaciones y servicios de manera rápida y oportuna, evitando información repetida o perdida de esta, esto se logró haciendo uso de la metodología RUP, lo cual permitió lograr mayor seguridad en la información del hotel y así obtener reportes oportunos y confiables que puedan servir para la toma de posteriores decisiones.