TESIS USS

FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y URBANISMO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

TESIS

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN HOTELERA BAJO EL ENFOQUE DE UN CRM OPERATIVO PARA LA EMPRESA "ARIES S.A.C."

Tesis para optar el Título de Ingeniero de Sistemas, que presenta el bachiller

AUTORES:

Leydi Violeta Cubas Coronel – Jessica Mercedes Santamaría Nuñez

ASESOR:

Ing. Jaime Arturo Bravo Ruiz

CHICLAYO-PERÚ-2010

Tesis publicada con autorización del autor
Algunos Derechos Reservados. No olvide citar esta tesis

Campus Universitario Km. 5 Carretera a Pimentel - Chiclayo - Perú
Teléf: (+51)(74) 481610 / 481620 - Fax: 203861
www.uss.edu.pe

El presente trabajo de investigación describe el estudio realizado en la empresa Hotelera “ARIES S.A.C.”, según la información recopilada mediante entrevistas realizadas al personal que labora en el hotel hemos encontrado que existen ciertas deficiencias en sus proceso, por tener demasiada información de clientes en físico lo cual ocasiona un descontrol total y una escaza relación entre Empresa-Cliente, además de ello no es posible conocer y evaluar la rentabilidad de los clientes.

La industria hotelera es una de las más adaptadas para desarrollar de CRM aquel que se está convirtiendo en una de las principales iniciativas estratégicas, que permitan obtener un mejor conocimiento del cliente y aumentar su fidelidad, a la vez debe de enfrentarse al desafío de crear una nueva estrategia de marketing más rápida, más eficaz y menos costosa.

Es por ello que se propone la implementación de un sistema de gestión hotelera bajo el enfoque de un CRM operativo de modo que se pueda optimizar en gran medida los procesos y que la relación de los clientes sea más cercana de tal manera poder captar no solo mas clientes si no de obtener la fidelidad de los clientes y así lograr un eficiente desempeño organizacional.

El desarrollo de la propuesta se ha hecho aplicando, como herramienta metodológica, el Proceso Unificado de Rational (RUP), considerando que mediante esta metodología se obtienen los artefactos requeridos para una correcta documentación del sistema a implementar.