

**"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"**

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLOGICO PRIVADO WHERNER VON BRAUN.

CARRERA PROFESIONAL COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA

**IMPLEMENTACIÓN PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN DEL CLIENTE EN WEB CON PHP Y MYSQL PARA LA LICORERIA “LA TABERNA”**

PROYECTO DE TÉSIS PARA OPTAR EL

TÍTULO TÉCNICO PROFESIONAL

COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA

AUTORES

JARA SÁNCHEZ WILDER DANIEL

ROMANÍ RUA LIZBETH YESENIA

SILVA DÍAZ MABEL PATRICIA

ASESOR

AYQUIPA GODOFREDO

LIMA 2019

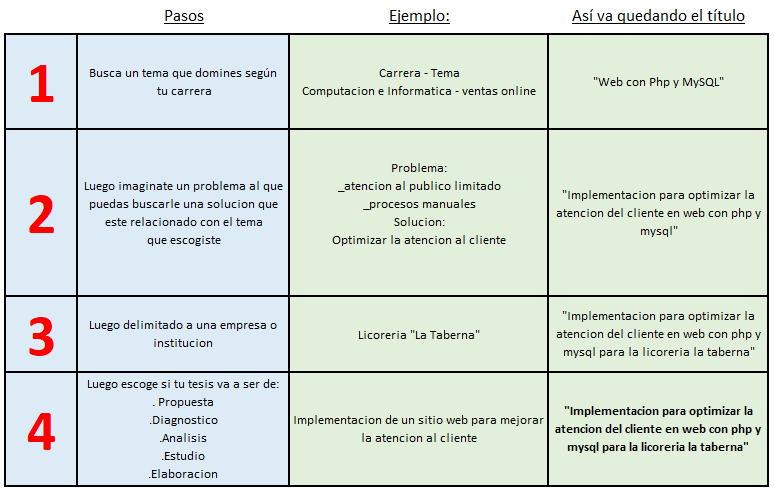
INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a la problemática que hoy en día existe en muchas ciudades de nuestro país, la falta de garantía de una persona al dirigirse a un establecimiento para adquirir un producto y regresar a casa de manera segura es un tema que a muchos nos aqueja. Los peligros a los que nos exponemos son muy diversos, por ello optamos en no adquirir o abastecernos de manera abrupta corriendo el riesgo del deterioro del producto. A ello se suma que en los últimos años el Perú ha sido participe del nacimiento de una gran cantidad de empresas dando como resultado el crecimiento del sector empresarial en un 5% cada año, pero muchas de ellas han ido decayendo con el pasar del tiempo ya sea por la dura competencia del mercado o por falta de una buena administración y visión, también por falta de organización y el poco interés por la mejora constante.

Por lo tanto, se realizó una investigación a las empresas que, si tuvieron éxito y se mantienen en el mercado, los resultados de esta investigación arrojaron como principal fuente de éxito la implementación de sistemas de ventas, de gestión o de información los cuales no solo representan un apoyo sino una herramienta que influye en el crecimiento y rendimiento de una organización. La implementación y desarrollo de dichos sistemas es un proceso cada vez más complejo, que implica un conocimiento profundo de la organización que será beneficiada, ya que éste debe controlar y ejecutar sus procesos de negocios, en los que intervienen personas, aplicaciones y fuentes de información, etc. La principal característica del sistema será agilizar los procesos de ventas, consultas, reportes y nuevas formas de manipular la información que ayuden a operar el negocio de una mejor manera.

Profundizar en dicho sector fue de interés académico, como estudiante de Computación e Informática el interés versó en conocer la problemática de la demora en los procesos de venta siendo esto un factor de limitación muy importante para la agilización y relación con los clientes.

Es por ello que, en el desarrollo de la propuesta, se realiza el modelado de estos procesos, para tener una visión general de sistema de comercialización en la empresa. 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, para el modelado de base de datos se usará MySQL y Php para el desarrollo del sitio web.



**CAPITULO I**

**LA ORGANIZACIÓN**

DEDICATORIA

A nuestros padres quienes guían siempre nuestro camino y a la familia de cada uno de nosotros por los valores asignados, por los momentos difíciles que nos ayudaron a superar, por la motivación que nos dan a cada momento y por la confianza que tienen hacia nosotros que nos estamos formando para ser personas de bien. A ellos les dedicamos esta tesis, que sin escribir ni una sola línea tienen un gran aporte con la realización.

A nuestros profesores por la enseñanza y paciencia que nos brindaron, por incentivarnos a seguir estudiando para ser profesionales, especialmente a nuestro asesor de tesis Godofredo Ayquipa que en todo momento nos estuvo orientando y apoyando en la realización de nuestra tesis.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que nos apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

Esto es para todos ustedes.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos antes que nada a Dios, por darnos la vida, la de nuestros padres y seres queridos, por seguir al lado de ellos y disfrutarlos a diario. Nuestros padres por todo el apoyo y cariño incondicional que nos han dado desde un principio, por transmitirnos conocimientos en la vida, por una formación de valores y respeto, a quienes consideramos como modelos de vida.

A nuestros seres queridos, hermanos por estar en las buenas, malas, por aconsejarnos en el camino del bien. A nuestros profesores que se esforzaron por educarnos y enseñarnos de la mejor manera posible para tener una visión mas acertada de la vida.

Y a nuestras amistades que estuvieron presentes en los tiempos difíciles dándonos consejos y permanecieron con nosotros.

**RESUMEN CAPITULO l**

En el primer capítulo describimos la situación actual de la licorería “La Taberna” a través de una reseña histórica, también establecemos el organigrama de la empresa cuya función sirve para esquematizar el funcionamiento de cada área y donde determinamos cuál será su visión y misión de la empresa, donde conoceremos sus objetivos generales y específicos que reforzaremos con el método de FODA.

**RESUMEN CAPITULO ll**

En el siguiente capítulo identificamos los principales problemas como no contar con un sistema, por lo tanto, se hace todo de forma manual, con el cual se hace el planteamiento del problema, donde especifica la problemática, donde está ubicado, que limitaciones tiene, cual es el impacto que se da y estableciéndose el objetivo general y específico para dar soluciones al problema, también incluye aspectos que justifican y limitan la investigación.

**RESUMEN CAPITULO lll**

Se incluye las distintas investigaciones que hemos adquirido mediante la búsqueda realizadas para el desarrollo del proyecto, también se incluye la descripción de cada una de las herramientas tecnológicas que nos servirán para el desarrollo del sistema de información, relacionándolo acorde a la tecnología .PHP y MySQL.

1. La Organización
   1. Reseña histórica

Licorería La Taberna RUC: 10745825450, se constituye en el año 2017 y su fundador Manuel Gutiérrez Tábara, está ubicada en Av. Los Postes N° 295 a una cuadra de la estación del metro Los Postes. En un inicio se dedicaba a la venta de abarrotes durante 5 meses, pero no generaban las ganancias deseadas, por ello decidieron cambiar el rubro y dedicarse a la venta de licores. Al inicio del cambio las ventas eran bajas, pero poco a poco fueron incrementando por la variedad y calidad de los productos que se ofrecen.

En la actualidad se mantiene estable en el mercado con la visión de mejorar y expandirse.

* 1. Organigrama de la empresa
  2. Visión y Misión
     1. Visión

Ser el market de licores más reconocido a nivel nacional por su variedad y calidad de productos. Para lograr el posicionamiento de nuestras marcas en el mercado regional y nacional

* + 1. Misión

Brindar a nuestros clientes la más variada selección de licores importados y nacionales, ofreciendo calidad en nuestros productos y la excelencia en el servicio para satisfacer los gustos más exigentes.

* 1. Objetivos
     1. Objetivo General

Abrir sucursales a nivel regional.

* + 1. Objetivo Especifico

Optimizar la atención al cliente.

Fidelizar los clientes.

Ofrecer productos de la mejor calidad.

* 1. FODA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | F  1. Variedad de productos.  2. Ubicación céntrica del local.  3. Personal capacitado. | D  1. Facturación y Registro de venta manual.  2. Carencia de un buen manejo publicitario.  3. Falta de un plan estratégico. |
| O  1. Demanda de productos.  2. Crecimiento de ventas.  3. Fechas de celebraciones. | (O1, F1) Aumento de personal.  (O2, F2) Degustación de productos a los clientes.  (O3, F3) Organizar y ampliar mi cobertura de venta. | (O1, D1) Implementación de sistema de ventas web.  (O2, D2) Realizar variedad de ofertas.  (O3, D3) Ofertar los productos manteniendo un buen margen de ganancia. |
| A  1. Inseguridad ciudadana.  2. Alza de precios de licores en el mercado.  3. Informalidad del mercado. | (A1, F1) Ubicar estratégicamente los productos y aumentar la seguridad en el local.  (A2, F2) Alza mínima del producto.  (A3, F3) Realizar estrategias de marketing. | (A1, D1) implementación de cámaras de video vigilancia.  (A2, D2) implementar panel publicitario en el establecimiento.  (A3, D3) Invertir en tecnología. |

**CAPITULO II**

**ASPECTOS GENERALES**

1. ASPECTOS GENERALES
   1. Planteamiento del problema

Hoy en día las organizaciones se ven forzadas al uso de la tecnología como herramienta administrativa que les permita desarrollarse con eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.

La empresa acepto la implementación del sitio web con desconfianza por miedo a fracasar en ello.

La empresa además de preocuparse de la venta de los productos siempre está pendiente si necesita comprar más, esto solo lo hace de manera manual. Así mismo la ganancia diaria se calcula de acuerdo a las ventas anotadas en el cuaderno, pero este método no es seguro debido a que las hojas se pueden extraviar o dañar.

* 1. Formulación del problema

¿De qué manera se puede mejorar el sistema tradicional de la licorería la taberna?

* 1. Objetivos de la investigación
  2. Objetivo General

Diseñar e Implementar un sistema de información que permita gestionar, y controlar los procesos de ventas para la empresa la Taberna.

* 1. Objetivo Específico
* Implementar un subsistema que permita la emisión de reportes de stock de los productos y de los movimientos realizados en el almacén.
* Realizar un diseño flexible.
* Capacitación del personal.
* Investigación profunda del área de venta.
  1. Justificación del estudio

La realización del presente estudio de la licorería nos permite plantear una propuesta de solución a las necesidades actuales y futuras.

Económicas: La implementación del sitio web permitirá un mayor ingreso a la empresa mediante la venta online.

Personal: El desarrollo de este proyecto de investigación nos permitirá conocer un poco más como funciona una licorería, como es un sistema transaccional y profundizar nuestros conocimientos como futuros profesionales.

Tecnológica: El desarrollo de este sitio web facilitara el uso del software para una atención rápida desde cualquier lugar.

Operativa: Esta implementación facilitara la adquisición y pago producto por medio de la web.

Social: Está dirigido a todas las personas mayores de edad y tengan acceso a la web.

Académica: La carrera de computación e Informática nos abre las puertas para desarrollar con más facilidad sistemas informáticos.

* 1. Limitaciones de la investigación

Tiempo: El poco tiempo del cual disponemos nos limita a profundizar y detallar más sobre el problema en cuestión.

Económica: El poco dinero con el que contamos nos limita en la adquisición de tecnologías óptimas para la implementación del sitio web.

Académica: Los cursos básicos que nos brinda la institución nos limitan a desarrollar un sitio web más optimizado y nos obliga a invertir tiempo en investigar sobre los temas.

Tecnológica: falta de disposición de software en computadoras competentes donde se puedan realizar los procesos del sistema.

**CAPITULO III: FUNDAMENTO TEORICO**

1. FUNDAMENTO TEORICO
   1. Antecedentes del estudio
   2. Marco Teórico
   3. Hipótesis
   4. Variables

3.4.1. Dependiente

3.4.2. Independiente

3.4.3. Método de investigación