



idat

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADO “IDAT”
PROGRAMA DE ESTUDIOS EN DESARROLLO DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

**SISTEMA WEB EN INTRANET PARA LA GESTIÓN ÓPTIMA DE
PEDIDOS DEL RESTAURANTE ‘HILTON’ EN LIMA EN EL AÑO 2025**

**Trabajo de aplicación profesional para obtener el título de Desarrollo de Sistemas de
Información**

**MICHAEL STEVE CALDERÓN ZAPATA.
(0009-0005-5183-1714)**

Lima – Perú

2025

A mi familia

Índice General

	Pág.
Resumen ejecutivo	8
Introducción	9
Capítulo I: Análisis del Negocio	10
Generalidades.....	10
<i>Descripción De La Organización</i>	10
<i>Historia de la organización</i>	11
Visión empresarial.....	12
Misión empresarial.....	12
<i>Organigrama y funciones de las principales áreas</i>	13
<i>Análisis FODA:</i>	14
<i>Mapa De Procesos:</i>	15
<i>Proceso a automatizar</i>	16
Identificación De Las Necesidades (Problema)	16
<i>Elicitación de requisitos</i>	16
<i>Análisis del problema</i>	17
Propuesta De Solución:	19
<i>Alternativas a Solución Propuesta</i>	20
Factibilidad del Proyecto.....	21
<i>Recursos Tecnológicos actuales y Factibilidad Técnica</i>	21
<i>Análisis Costo-Beneficio y Factibilidad Económica</i>	23
Acta De Constitución De Proyecto	28
<i>Nombre del proyecto</i>	28
<i>Propósito del proyecto</i>	28
<i>Objetivos SMART Del Proyecto y Del Producto</i>	28
<i>Alcance Del Proyecto</i>	30
<i>Stakeholders Principales</i>	30
<i>Requisitos De Alto Nivel</i>	30
<i>Criterios de éxito</i>	31
<i>Restricciones y supuestos</i>	31
<i>Cronograma</i>	31
Capítulo II: Planificación del Proyecto	32

Enfoque De Gestión Del Proyecto y Del Ciclo De Vida a Aplicar	32
<i>Justificación Del Enfoque Del Proyecto a Aplicar</i>	32
<i>Arquitectura de Software a Utilizar</i>	33
<i>Modelos y Artefactos a utilizar</i>	34
Planificación Del Proyecto	35
<i>Enunciado Del Alcance Del Proyecto</i>	35
<i>Objetivos Del Proyecto:</i>	37
<i>Beneficios Del Proyecto</i>	38
<i>Cronograma</i>	39
<i>Interesados</i>	39
<i>Supuestos</i>	39
<i>Restricciones</i>	40
<i>Factores Críticos de Éxito (FCE)</i>	40
<i>Riesgos</i>	41
<i>Matriz de Comunicaciones</i>	42
<i>Matriz de Comunicaciones de la empresa</i>	42
Capítulo III: Ejecución Del Proyecto	43
Fase Inicio.....	43
<i>Presentación Del Proyecto (Kick Off)</i>	43
Fase Planificación	45
<i>Historias de Usuarios Priorizadas</i>	45
<i>Estimación De Las HU</i>	46
<i>Sprint Planning.</i>	47
Fase Ejecución	48
<i>Validación de los Sprint (Sprint Review)</i>	48
<i>Burn Down Chart</i>	49
<i>Mantenimiento Del Product Backlog</i>	49
<i>Pruebas De Aceptación</i>	50
Fase Transición y Cierre.....	51
<i>Retrospectivas del Product Backlog</i>	51
<i>Conformidad de los entregables</i>	53
Capítulo IV: Programación	55
Implementación De La Arquitectura Del Software	55
Creación de la base de datos.....	55
Implementación de Librerías y dependencias	57
Codificación del Back End.....	58

Codificación del Front End	59
Codificación de Consultas y Reportes	60
Codificación de Mantenedores (CRUD) y Procesos transaccionales.	61
Capítulo V: Pruebas de Calidad de Software	61
Pruebas Unitarias	62
Pruebas Integrales	62
Conclusiones y Recomendaciones.....	64
Referencias Bibliográficas.....	67
Anexos.....	68

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Requerimientos Funcionales (RF).....	17
Tabla 2. Requerimientos No Funcionales (RNF).....	17
Tabla 3. Sistemas alternativos a solución propuesta.	20
Tabla 4. Costo de recursos tecnológicos.....	21
Tabla 5. Recursos humanos	23
Tabla 6. Estimación Horas del proyecto.....	23
Tabla 7. Porcentaje de participación.....	23
Tabla 8. Horas trabajadas por mes.	23
Tabla 9. Costo por mes.....	24
Tabla 10. Costo recursos humanos.	24
Tabla 11. Costo recursos tecnológicos	25
Tabla 12. Flujo de caja proyectado.....	26
Tabla 13. Cronograma	39
Tabla 14. Interesados.....	39
Tabla 15. Riesgos.	41
Tabla 16. Matriz de comunicaciones.	42
Tabla 17. Presentación del proyecto (Kick Off).....	42
Tabla 18. Historias de usuarios priorizadas.	45
Tabla 19. Estimación de las H.U	47
Tabla 20. Validación de los Sprint (Sprint Review).....	48
Tabla 21. Carta Gantt/Scrum Board, Tablero Kanban, Burn Down Chart.....	49
Tabla 22. Mantenimiento Del Product Backlog.....	50
Tabla 23. Pruebas De Aceptación	50
Tabla 24. Pruebas Unitarias.....	62
Tabla 25. Pruebas Integrales.....	63

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Ubicación geográfica	10
Figura 2. Línea de tiempo restaurante Hilton.....	12
Figura 3. Organigrama de la empresa ‘HILTON’ S.A.C.....	13
Figura 4. Análisis FODA de la empresa	14
Figura 5. Mapa de procesos del restaurante ‘HILTON’.....	15
Figura 6. Diagrama actual del proceso de gestión de pedidos (As-Is).....	16
Figura 7. Diagrama Ishikawa	18
Figura 8. Cronograma/Sprint Planning	48
Figura 9. Creación de la base de datos.....	56
Figura 10. Diagrama de clases	57
Figura 11. Implementación de Librerías y dependencias.	58
Figura 12. Codificación del Back End.	59
Figura 13. Codificación del Front End.....	60
Figura 14. Codificación de consultas y reportes.	61
Figura 15. Codificación de mantenedores (CRUD) y procesos transaccionales.	61

Resumen ejecutivo

El Restaurante 'HILTON' S.A.C. es un establecimiento peruano del rubro gastronómico que ofrece una diversidad de platos a sus clientes, se encuentra ubicado en Lima en el distrito de Lince. El área de ventas tenía muchas deficiencias en el proceso de gestión de pedidos, lo que provocaba retrasos en el servicio, errores en la toma de órdenes y como consecuencia de ello, una incómoda experiencia para los clientes. Por ello, se diseñó una solución y se ejecutó el proyecto, lo que significó una oportunidad para mejorar el proceso de atención al cliente, optimizando tiempos y disminuyendo el margen de error. La solución permite al personal del restaurante gestionar las órdenes de manera rápida y eficaz. Este sistema ofrece una interfaz para la interacción con el personal del restaurante, mejorando la eficiencia y el control sobre los pedidos. La implementación del sistema contribuyó a la modernización de los servicios del restaurante, brindando ventajas como reducción de tiempos de espera, mayor precisión en las órdenes y mayor satisfacción del cliente. Con la solución, se logró innovar transformando un proceso manual y tradicional en uno más eficiente, ágil y moderno, lo cual generó no solo la mejora significativa de la atención y la gestión de pedidos en el restaurante, sino también, beneficios económicos al aumentar la precisión, velocidad y eficiencia en el proceso de la toma de pedidos, lo que permitió optimizar recursos, reducir errores operativos, disminuir tiempos de espera y mejorar la satisfacción del cliente, impactando positivamente en la rentabilidad del negocio.