

## RESÚMEN

A medida que la ciudad se moderniza, la población experimenta transformaciones en los estilos de vida. El momento de la comida rápida se ha establecido como una necesidad moderna de una manera silenciosa pero fuerte en la ciudad. La urgencia de realizar más tareas durante el día lleva a la persona común a minimizar los tiempos, uno de ellos es el tiempo de la alimentación.

Actualmente en nuestro entorno, factores como la globalización y la aceleración del desarrollo tecnológico, están cambiando la forma de hacer negocios. Las empresas se están viendo obligadas a reestructurar sus procesos internos, con el fin de mejorar sus tiempos de respuesta y ser más eficientes, para lo cual están utilizando herramientas tecnológicas de información que mejoren o incrementen su productividad.

El proyecto se centrará en mejorar el manejo de la información en cuanto se refiere a la atención al cliente y gestión de reservas en línea de comida rápida, sector donde los sistemas informáticos se están empezando a utilizar cada vez con mayor intensidad, teniendo una gran acogida en el mercado actual.

“My Burger” es una empresa dedicada a la venta de comida rápida en la ciudad de Tarija, actualmente cuenta con varias áreas de trabajo y de organización, pero el proyecto se centrará en optimizar el manejo de la información en tiempo de atención al cliente y gestión de reservas de pedidos.

Dado que actualmente el volumen de información se maneja de forma manual, en la mayoría de los casos da como resultado retrasos al momento de realizar la planificación efectiva de la empresa, resultando en un perjuicio al desempeño de algunos empleados.

“My Burger” suele incurrir en problemas de organización de los pedidos realizados por clientes debido a un registro manual inadecuado sobre la información de los productos y un flujo inconveniente de los pedidos, lo que provoca que existan quejas y demoras en la atención al cliente; de manera similar este método de almacenamiento de la información afecta a la organización en el armado de los menús, por esto es que pocas personas conocen los productos que ofrece, reduciendo significativamente el abanico de gustos y detectar las nuevas

necesidades del mercado y por ende los ingresos; todos estos problemas perjudican de manera significativa el manejo de información provocando retrasos en los procesos y funciones que afectan al rendimiento empresarial y la atención a los clientes del mercado de “My Burguer”.

Toda la información se encuentra registrada en hojas manuscritas, la cuál podría ser almacenada en un sistema informático capaz de optimizar espacio físico, acceso a los datos vía internet, publicitar sus productos en línea, facilitar horarios de reservas en línea, reducir los tiempos de atención a los clientes internos y externos, contribuyendo de esta manera a la fluidez en el crecimiento empresarial, ofreciendo una presentación visual de sus productos por la web, con la facilidad de reservar pedidos dentro de un horario determinado por la empresa; además una fuente de información rápida y oportuna con la finalidad de coadyuvar la comunicación interna y la manipulación de los datos que se manejan de manera interna, obtener e implementar reportes, accesos vía internet o intranet y desde cualquier plataforma, ya sea, Windows, Linux y otros, de esta forma reducir tiempos en los procesos de atención y satisfacer las necesidades tanto del propietario como del personal de la empresa que necesiten acceder de manera remota y satisfacer los gustos de los clientes mediante presentaciones visuales de los productos que se ofrecen.

La capacitación al personal sobre el manejo de la información basándose en herramientas de soporte de la empresa, favorecerá al manejo y administración de recursos informáticos debido a que tendrán una comprensión más clara sobre las reglas y funciones que el sistema exige, logrando de esta manera que la empresa crezca tanto vertical como horizontalmente.

El lanzamiento publicitario del sistema en las redes sociales favorecerá al crecimiento del mercado de “My Burguer”.