



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**TESIS PROFESIONAL**

**SISTEMA DE INFORMACIÓN EN EL PROCESO DE VENTAS PARA  
PICANTERÍA TURÍSTICA OLLA INTERNACIONAL**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO DE SISTEMAS**

**AUTOR:**

**BR. TARMEÑO JUSCAMAITA, ESTHER**

**ASESOR:**

**ING. BRAVO BALDEÓN, PERCY RUBÉN**

**LIMA – PERÚ**

**2012**

## **Dedicatoria**

Dedicado a Dios, padres y hermanas quienes me han dado su apoyo incondicional, confiando en las ganas de superación de mi persona brindándome la oportunidad de seguir una carrera profesional.

**Agradecimiento:**

Agradezco al Ing. Edgar Alfonso Villar Chávez, Ing. Armando Fermín Pérez, al Ing. Percy Rubén Bravo Baldeón por las enseñanzas y el apoyo brindado en el desarrollo de la tesis.

## RESUMEN

La presente tesis muestra la influencia de un sistema de información en el proceso de ventas en Picantería Turística Olla Internacional. La problemática se basó en el proceso de ventas del negocio generando un tiempo de atención al cliente considerable, lo cual muchas veces acarreó la anulación de pedidos, también se presenta un tiempo considerable en la generación de reporte de ventas diarias.

El objetivo de la tesis es determinar la influencia del Sistema de información en el proceso de ventas para Picantería Turística Olla Internacional específicamente evaluando los indicadores: Cálculo del tiempo de atención al cliente, índice de calidad de venta y tiempo de generación de reporte de ventas.

Así pues, el sistema de información desarrollado con la metodología RUP, lenguaje de programación Visual Basic .net y el motor de base de datos SQL Server, tiene la funcionalidad de administrar las tareas diarias del personal encargado de ventas y la administración del negocio

Para efectuar la investigación y cumplir los objetivos planteados se empleó la investigación experimental y el diseño de estudio pre experimental donde se tomó una muestra de 61 registros de pedidos y 6 reportes de ventas diarias.

Luego del desarrollo e implementación del sistema de información logró reducir el tiempo de atención al cliente en un 13.89% que equivale a 5 minutos en promedio, también logró reducir el índice de calidad de las ventas en un 72.23% que equivale a 0.013 en calidad promedio, y finalmente logró reducir el tiempo de generación de reportes en un 98.17% que equivale a 1178 segundos.

Finalmente, el uso de un sistema de información mejoró el proceso de ventas en Picantería Turística Olla Internacional.

**PALABRAS CLAVE: Sistema de información, proceso de ventas.**

## ABSTRACT

This thesis shows the influence about system information for the selling process in Picantería Turística Olla Internacional. The troubles in the institution says that the selling process of the business generating a time of attention to the clients too large, causing annulation of some orders, and also it presents a too large time of generation for the daily selling reports.

The aim of study is to determine the influence of the system information for the selling process in Picantería Turística Olla Internacional specifically evaluating indicators: time attention to the clients, quality selling rate, and also the time of generation for the daily selling reports. The system information was designed using RUP methodology, the programming language used was visual basic .net and finally the database engine was SQL Server, This system has functionality to manage the daily tasks to the employees in the selling and the management of the business.

To conduct the research and achieve the raised objectives the type of research used was experimental and the design of study was pre experimental using a sample of 61 orders register and 6 daily selling reports.

After the development and implementation of the information system has reduced the attention time of customer in a 13.89% equivalent to 5 minutes on average, also managed to reduce the quality index of sales by 72.23% in 0.013 equivalents to average quality, and finally managed to reduce the time of report generation in a 98.17% equivalent to 1178 seconds.

Finally, the use of an information system improved the process of sales in Picantería Turística Olla Internacional.

**KEYWORDS:** System information, sales process.