



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

**Influencia de un Sistema Informático en el
Proceso de Ventas en el Restaurant 3 Regiones**

TESIS PROFESIONAL

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTORA:

Br. AGUILAR SILVESTRE, Cinthia Jackeline

ASESOR:

Ing. MONDRAGÓN VILELA, Manuel

LIMA – PERÚ

2011

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi familia, que me ha apoyado durante estos años de estudios universitarios.

A mis amigos quienes siempre me demostraron su amistad en los momentos que más los necesite.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitir culminar esta etapa de mi vida profesional.

A mis amigos que han formado parte de mi familia, gracias por haberme brindado su respaldo incondicional.

A mis Asesores por su Tiempo y paciencia para guiarme a realizar este proyecto.

RESUMEN

Los Sistemas Informáticos se han convertido en una herramienta eficaz y útil para las empresas, en el caso del Restaurant 3 Regiones se desea optimizar el proceso de las ventas, para ello se implementará un Sistema parametrizable que se adapta a fácilmente a las necesidades de la empresa. El objetivo de este trabajo es determinar la influencia de un sistema en el proceso de venta en el restaurante 3 regiones.

La finalidad del estudio, es determinar la influencia del sistema informático tanto del tiempo de atención como en el número de errores en el proceso de venta. El tiempo de atención, consiste en la sumatoria de tiempos desde que el cliente ingresa al local hasta que se le entrega el producto y el número de errores, que consiste en identificar y contabilizar los errores que ocurren durante el tiempo de atención.

La metodología que se está empleando para el desarrollo del Sistema Informático es RUP, se caracteriza por ser iterativo e incremental, estar centrado en la arquitectura y guiado por los casos de uso, de manera que permite tener un mejor control de los cambios que se quisieran realizar en algún futuro evitando afectar el diseño del software.

En cuanto al tipo de estudio, la presente tesis es Experimental, el diseño de investigación es Cuasi experimental, de una medición post test, se tomó una muestra de selección intencional de 283 unidades muestrales las cuales fueron divididas en dos: 141 para el grupo control y 141 para el grupo experimental. Se aplicará el método probabilístico Aleatorio simple y se empleará el método hipotético Deductivo.

Los resultados de este trabajo indican que la implementación del sistema informático permitió mejorar el proceso de venta reduciendo el tiempo de atención y el número de errores. Se concluye que el tiempo promedio de atención con el sistema anterior es de 9.0071 minutos que representa un 100%, mientras que el tiempo promedio de atención con el sistema actual es de 6.5626 minutos, lo cual representa un 66 % del tiempo utilizado anteriormente; esto indica un ahorro de tiempo de 34% del sistema de venta con respecto a la tecnología convencional.

Se concluye que el número de errores con el sistema anterior es de 0.5319 unidades que representa un 100%, mientras que el número de errores con el sistema actual es de 0.0496, lo unidades al representa un 16 % del tiempo utilizado anteriormente; esto indica un ahorro de tiempo de 84% del sistema de venta con respecto a la tecnología convencional.

Palabras claves: Sistema Informático, Proceso de Venta, Atención al cliente.

ABSTRACT

Computer systems have become an effective and useful tool for companies, in the case of Restaurant 3 Regions want to optimize your sales process, this will implement a configurable system that easily adapts to the needs of the company . The aim of this study is to determine the influence of a system in process of selling the restaurant 3 regions.

The purpose of the study is to determine the influence of both time computer system of care and the number of errors in the sales process. Attention span, is the sum of times from the client enters the facility until the product is delivered and the number of errors, which is to identify and count the errors that occur during the time of care.

The methodology is being used to develop the computer system is RUP, is characterized as iterative and incremental, to be focused on the architecture and guided by use cases, so it allows for better control of the changes they wanted performed in avoiding any future affect the design of the software.

As for the type of study, this thesis is experimental research design is quasi-experimental, post-test measurement, a sample was taken from intentional selection of 283 sampling units which were divided in two: 141 for the control group and 141 for the experimental group. Apply the simple random probability method we will use the hypothetical-deductive method.

The results of this study indicate that implementation of the computer system has improved the sales process by reducing call time and number of errors. We conclude that the average length of care with the previous system is 9.0071 minutes representing 100%, while the average length of care with the current system is 6.5626 minutes, which represents 66% of the time previously used, this indicates a time savings of 34% of sale system with respect to the conventional technology.

We conclude that the number of errors with the previous system is 0.5319 units representing 100%, while the number of errors with the current system is 0.0496, the units representing 16% of time spent above, this indicates a time saving of 84% of sale system with respect to the conventional technology.

Keywords: Information System, Process Sales, Customer Service.