



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
INFLUENCIA DEL SISTEMA INFORMÁTICO BAJO
PLATAFORMA WEB EN EL PROCESO DE VENTAS EN LA
EMPRESA SANICENTER S.A.C.**

TESIS PROFESIONAL

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

AUTOR:

Br. ESPINOZA RIVAS, HEYSEN HERNÁN

ASESOR:

ING. MONDRAGÓN VILELA, MANUEL RICARDO

LIMA – PERÚ

2012

DEDICATORIA

A toda mi familia por brindarle el apoyo necesario y fortaleza para seguir adelante.

Agradecimientos

Un agradecimiento total a Dios redentor por guiarme hacia el camino correcto, y fortalecerme en los momentos donde más lo necesitaba y también al Ing. Manuel Ricardo Mondragón Vilela y al Ing. Armando Fermín Pérez quienes me apoyaron durante toda esta investigación.

RESUMEN

La presente investigación enfoca el desarrollo y la implementación de un sistema informático bajo plataforma web en el proceso de ventas en la empresa Sanicenter S.A.C., insertada en el rubro de ventas en acabados de construcción. Se justificó debido a que se automatizó el proceso de ventas reduciendo el tiempo promedio de registro de pedido en dicho proceso, además se incremento el nivel de satisfacción del cliente respecto al tiempo de atención en el tiempo promedio de registro de pedido.

El objetivo principal de la investigación es determinar la influencia de un sistema informático en el proceso de ventas en la empresa Sanicenter S.A.C, de qué forma mejora en la fase de atención al cliente en los indicadores del tiempo promedio de registro de pedido, de la misma manera el nivel de satisfacción respecto al tiempo promedio de registro de pedido de tal manera apoye al proceso de ventas.

Se planteó el desarrollo de un sistema informático que disminuya y de la misma forma mejore el proceso de ventas, utilizando para su diseño la metodología RUP (Rational Unified Process) por ser la más utilizada, en la implementación y documentación de sistemas, de igual manera la herramienta de desarrollo es PHP y el gestor de bases de datos MYSQL.

El sistema informático mejora a nivel operacional los procesos de negocio de venta sobre todo en el tiempo promedio en registrar un pedido, de esta manera que la satisfacción por parte del cliente final sea la adecuada.

La implementación del sistema informático en el proceso de ventas reduce el tiempo promedio del registro de pedido en 53.7%, de la misma manera aumenta el nivel de satisfacción de los clientes respecto al tiempo promedio de registro de pedido en un 49.76%.

En conclusión se determina que el sistema informático influye de manera positiva en el proceso de ventas, teniendo un proceso automatizado que ayude mejorar el flujo de trabajo en la empresa Sanicenter S.AC.

PALABRAS CLAVES

Sistema Informático – Tecnología Web – Comercio Electrónico – Proceso de ventas.

ABSTRACT

This research focuses on the development and implementation of a computer system under web platform in the sales process in the company Sanicenter S.A.C., inserted in the business of selling fittings. Was justified because it was automated sales process by reducing the average time order record in the process, and will increase the level of customer satisfaction with care while in the mean time order record.

The main objective of this research is to determine the influence of a computer system in the sales process of Sanicenter S.A.C. Company, how it improves the customer phase in the indicators of the average time of requisition registration, just as the level of satisfaction with the average time order record so support the sales process.

The Development was raised as a computer system to decrease and also improve the sales process, using RUP (Rational Unified Process) methodology for the design as the most consistent and used for analysis, implementation and documentation of update systems, the development tool used is PHP and database manager MYSQL.

The computer system at the operational improvement processes business selling mainly in the average time to record and order, so that the customer satisfaction is the proper end. The implementation of the computer system in the sales process reduces the average time of order registration in 53.7 %, also in the same way increases the level of customer satisfaction with respect to time order record average in 49.76%.

It could concluded that the computer system has a positive impact in the sales process, getting an automated process that helps to improve planning, and as a result have a more efficient sales process in Sanicenter S.A.C.

KEYWORDS

Information System – Web Technology – Electronic Commerce – Sales Process.