



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**SISTEMA INFORMÁTICO BASADO EN TECNOLOGÍA WEB PARA EL
PROCESO DE RESERVACIÓN DE ITINERARIOS EN LA EMPRESA
WORLD AGENCY S.A.C. EN EL DISTRITO DE LINCE - 2012**

TESIS PROFESIONAL

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:

Br. VICENTE MERA, CÉSAR ENRIQUE

ASESOR:

ING. ESTRADA ARO WILLABALDO MARCELINO

LIMA – PERÚ

2012

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo...

A Dios:

Por acompañarme en cada momento de mi vida.

A mis padres:

Maribel Mera y Guillermo Vicente por estar siempre a mi lado apoyándome en cada momento de mi vida, en especial a mi hermana Milagros por su constante apoyo para salir a adelante.

A mi madrina:

Amalia García, por haberme apoyado y educado en cada instante de mi vida que desde el cielo aún sigue cuidándome.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis asesores temático y metodológico, por sus consejos invertidos en la culminación de mi tesis.

También un agradecimiento especial al Señor Rolando Barrenechea por darme la oportunidad y facilidades para el desarrollo de la tesis.

RESUMEN

El proceso de reservación de itinerarios es una actividad muy importante en el sector turístico necesitan de la eficiencia de sus medios técnicos como de su personal para mantener la fidelidad de sus clientes y el prestigio en su círculo.

La empresa WORLD AGENCY S.A.C., ejecuta el proceso de reservación de itinerarios para la venta de paquetes turísticos a sus clientes, así mismo se identifican los problemas dentro del proceso que son: el tiempo de registro de un cliente que excede del tiempo establecido por la empresa y el exceso de tiempo para emitir el reporte de itinerarios que ayuda al control de los itinerarios vendidos y en espera de ser pagados.

El producto de la investigación es un Sistema Informático basado en Tecnología web, que mejore los sub procesos dentro del proceso de reservación de itinerarios, cumpliendo los requisitos y requerimientos solicitados por la empresa WORLD AGENCY S.A.C.

En este estudio se tomaron 2 indicadores, el tiempo de registro del cliente, el tiempo de emisión de reportes, con el propósito de realizar una medición y luego determinar la influencia que tendrá la implementación de un sistema informático basado en tecnología web para el proceso de reservación de itinerarios en la empresa World Agency S.A.C.

El desarrollo del Sistema se ha llevado a cabo con la metodología Rational Unified Process (RUP), mostrando como se encuentra estructurado el software diseñado para la investigación. Para el aspecto metodológico, la investigación se borda desde la perspectiva del tipo experimental, con un diseño de investigación pre experimental, donde la población está conformada por 100 clientes que realizan el proceso de registro que de ellos se obtuvo una muestra de 80 procesos de registro y 7 procesos semanales por un mes en el tiempo de emisión de reportes de itinerarios, de lo cual se tomó como muestra la población mencionada por cada indicador.

Posterior a la implementación del sistema basado en tecnología web se observó que el tiempo de registro del cliente disminuyó de 36:20 minutos sin usar el sistema a 5:20 minutos y el tiempo de emisión de reportes de itinerarios semanales disminuyó de 50:10 minutos a 1:05 minutos usando el sistema en promedio.

Finalmente se concluye que un sistema informático basado en tecnología web mejora el proceso reservación de itinerarios de la empresa World Agency S.A.C.

Palabras Claves:

SISTEMA INFORMÁTICO, TECNOLOGÍA WEB, EMISIÓN DE REPORTES, RESERVACIÓN, ITINERARIOS, REGISTRO DEL CLIENTE.

ABSTRACT

The booking process itineraries is a very important activity in the tourism sector need half the efficiency of their technicians and staff to maintain customer loyalty and prestige in his circle.

The company WORLD AGENCY SAC, execute itineraries of reservation process for the sale of tour packages to their customers, also identified problems in the process as the time of a customer record that exceeds the time set by the company and the excess time to issue the report of itineraries that helps control the itineraries sold and waiting to be paid.

The product of the research is a computer system based on web technology to improve the sub processes within the booking process routes, fulfilling the requirements and requirements requested by the company WORLD AGENCY SAC.

This study took two indicators, the customer record time, the time of issuance of reports, in order to take a measurement and then determine what influence will the implementation of an information system based on web technology to process reservation itineraries World Agency Company SAC

System development has been carried out with the Rational Unified Process methodology (RUP), showing how the software is structured designed for research. For the methodological, research overboard from the perspective of experimental type, with a pre-experimental research design, where the population consists of 100 clients who perform the registration process that they obtained a sample of 80 registration processes and 7 weekly for a month at the time of issuance of reports itineraries, which was sampled population mentioned by each indicator.

After the implementation of the web-based system found that the customer registration time decreased from 36:20 minutes without using the system to 5:20 minutes of airtime weekly itineraries reports decreased from 50:10 minutes to 1:05 minutes using the system.

Finally it was concluded that a computer system based on web technology improves the process of booking itineraries World Agency Company SAC

Keywords:

INFORMATION SYSTEM, WEB TECHNOLOGY, ITINERARIES OF REPORTS, ITINERARIES PROCESS