



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**INFLUENCIA DE UN E-COMMERCE PARA EL ÁREA DE VENTAS**

**DE LA CORPORACIÓN GABA S.A.C.**

**TESIS PROFESIONAL**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE**

**INGENIERO DE SISTEMAS**

**AUTORA:**

**BR. LÓPEZ MANTARÍ, CINDY INÉS**

**ASESOR:**

**ING. PÉREZ FARFÁN, IVÁN**

**LIMA – PERÚ**

**2011**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios por ser el autor de mi vida.

A mi madre por el apoyo económico y emocional.

A mi abuelita, por sus consejos.

A mis tíos y tías por sus ejemplos.

A mis asesores, profesores y compañeros de la carrera universitaria.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por darme las fuerzas, el conocimiento y abrir las oportunidades para que se de esta tesis.

A la Econ. Eladia Mantarí Romero por la paciencia y por ser mi madre.

A Gregoria Romero Soto, por ser una persona con gran personalidad, quien con su amor me forjo el ser autentica y persona de lucha.

A mis tíos y tías, quienes con su ejemplo me dieron inspiración y apoyo emocional.

A los Ing. Armando Fermín e Ing. Iván Pérez, por su confianza, paciencia, asesoramiento y exigencia permanente.

Al dueño de la Empresa Corporación Gaba S.A.C. por brindarme las facilidades y entrega de información.

## RESUMEN

Los sistemas web se han constituido como una herramienta eficaz y útil para las empresas. Así pues, en el caso de Corporación Gaba se mejoró el proceso de ventas del área de ventas; en antecedentes similares se observa el caso de las Pymes Textiles del Emporio comercial de Gamarra que implementaron un E-Commerce para sus tiendas y obtuvieron mejoras significativas en las ventas. El objetivo de esta tesis ha sido implementar un E-Commerce y determinar en qué medida influye en el área de ventas de la empresa y conocer la satisfacción del cliente con el uso de esta herramienta web.

Rational Unified Process, es la metodología usada por llevar el modelamiento UML (lenguaje gráfico que posibilita visualizar, especificar, construir y documentar procesos del negocio y sistema) de forma disciplinada en la asignación de tareas, responsabilidades e incluir sus cuatro fases: inicio, elaboración, construcción y transición. Por consiguiente, se desarrolló la sección informativa de la web en Macromedia Dreamweaver 8, y utilizó el OpenCart (desarrollado en PHP y base de datos MySQL) para la sección funcional del E-Commerce.

Este sistema web permite la administración de las ventas, y el vendedor conoce las ventas de manera más cercana, de modo que si existe algún pedido pendiente, lo visualiza en el sistema permitiendo atenderlo a la brevedad. También el cliente puede manifestar su sentir con la encuesta de satisfacción del cliente realizado por el personal de ventas de la empresa.

Los resultados de esta investigación indican que se redujo el tiempo del ciclo de la orden en un 65.69% usando el sistema. También, se observó que la satisfacción del cliente con el uso del E-Commerce aumentó considerablemente siendo notorio que el 88,17% fue el resultado obtenido de la encuesta de satisfacción al cliente.

Finalmente, se concluye que el uso de nuevas tecnologías y nuevas maneras de ventas son ventajosas, pues permiten utilizar inteligentemente las herramientas informáticas, las que permiten abrir nuevos mercados aun no explorados para las empresas que se atrevan a comercializar electrónicamente. También de poder manejar sus ventas sin necesidad de estar en una oficina o ir a un lugar para comprar, sino en múltiples lugares siendo vendedor o cliente a través de un log in al sistema, concretando un pedido, atendiendo y finalizando ventas de manera ágil, rápida y sencilla.

**Palabras claves:** E-Commerce, Electronic Commerce, área de ventas, metodología RUP.

## ABSTRACT

Web systems have been established as an effective and useful tool for businesses. So in the case of Gaba Corporation, it improved the sales process the sales area; in a similar background is observed the case of “Pymes Textiles del Emporio Comercial de Gamarra” which implemented an E-Commerce for their stores and obtained significant improvements in sales. The objective of this thesis has been to implement an E-Commerce and determine the measure of influence in the sales area of the company and known the customer satisfaction using the web tool.

Rational Unified Process is the methodology used to contain the UML modeling (graphical language that allows visualizing, specifying, constructing, and documenting business and system processes) in a disciplined manner in the allocation of tasks, responsibilities and it includes the four phases: initiation, development, construction and transition. Therefore, the information section of the website was developed in Macromedia Dreamweaver 8, and the functional section of E-Commerce was done in the OpenCart (developed in PHP and MySql database).

This web system allows sales’ management and the seller can know more closely the sales, so if there is any outstanding order, the system displays it as soon as possible to make the seller attends it. Also the customer can express their feelings with the satisfaction survey customer conducted by the sales area of the company.

The results of this investigation indicate that cycle time was reduced in a 65.69% using the system. Also, it was noted that customer satisfaction with the use of E-Commerce considerably increase being notorious that 88.17% was the result of the survey of customer satisfaction.

Finally, we conclude that using new technologies and new ways of selling are advantageous because they allow intelligent use of IT tools, which allow you to open new business not yet explored for companies which dare to trade electronically. Also you can manage the sales without being in an office or going to a place to buy, so you can be in many places being as vendor or customer through the log in the system, making an order, attending and completing sales in an agile, quick and easy manner.

**Keywords:** E-Commerce, Electronic Commerce, sales area, RUP methodology.