



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**E-COMMERCE PARA EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA
TENDENCIAS SIGLO XXI**

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

AUTOR:

RAMOS CAIRO JEAN PIERRE

ASESOR:

ING. JHONSON ROMERO GUILLERMO MIGUEL

LÍNEA DE INVESTIGACION:

SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRANSACCIONALES

LIMA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mi familia y seres queridos, quiénes me han apoyado a lo largo de todo este proceso profesional.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que me brindaron su apoyo:

A mi familia,

Al Ing. Jhonson Romero Guillermo Miguel que fue
mi asesor,

Y a mis profesores,

Sin ustedes no habría sido posible.

DECLARATORIA DE AUTORIA

Yo JEAN PIERRE RAMOS CAIRO estudiante de la Escuela profesional de Ingeniería de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “E-COMMERCE PARA EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA TENDENCIAS SIGLO XXI” presentada, en folio para la obtención del título profesional de Ingeniero de Sistemas es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 de Julio de 2017.

JEAN PIERRE RAMOS CAIRO

DNI: 72759018

PRESENTACION

En el capítulo I se detalla los datos principales como son el título de la tesis, la realidad problemática, los trabajos previos las teorías relacionadas al tema, además formulamos el problema, planteamos las hipótesis y definimos nuestros objetivos para luego pasar a la definición de la metodología de la tesis y poder pasar a desarrollarla.

En el capítulo II, en el cual, detallamos por el tipo y diseño de investigación, así como la definición conceptual y operacional de las variables y sus indicadores correspondientes, luego de esto generamos la población y la muestra a partir de ella utilizando el muestreo adecuado, y luego terminado este proceso se explica los materiales y herramientas a usar para la recolección de datos, además del desarrollo de nuestra metodología.

En el capítulo III encontramos el resultado de la investigación y desarrollo del e-commerce, mediante el uso de la herramienta IBM SPSS.

En el capítulo IV se presentará la discusión entre los resultados de la investigación y el desarrollo del e-commerce, y los resultados de investigaciones anteriores, usadas como fuente de datos para la presente tesis.

En el capítulo V las conclusiones a las que se llegó luego de la implementación del sistema e-commerce y en el capítulo VI se ven las recomendaciones correspondientes, y para finalizar en el capítulo VII se muestran las referencias usadas en la investigación.

INDICE

| | |
|--|----|
| CARATULA..... | 1 |
| RESUMEN..... | 9 |
| CAPITULO I: INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA | 12 |
| 1.2 TRABAJOS PREVIOS | 14 |
| 1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA..... | 18 |
| 1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 31 |
| 1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO | 32 |
| 1.6 HIPÓTESIS..... | 33 |
| 1.7 OBJETIVOS | 33 |
| CAPITULO II: MÉTODO | 34 |
| 2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... | 35 |
| 2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN..... | 36 |
| 2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA | 39 |
| 2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD | 40 |
| 2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS | 42 |
| 2.6. ASPECTOS ÉTICOS..... | 45 |
| CAPITULO III: RESULTADOS | 46 |
| CAPITULO IV: DISCUSIÓN..... | 55 |
| CAPITULO VI: RECOMENDACIONES..... | 59 |
| CAPITULO VII: REFERENCIAS | 61 |
| ANEXOS | 64 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| TABLA 1: COMPARACIÓN DE METODOLOGÍA SEGÚN EXPERTOS..... | 31 |
| TABLA 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 37 |
| TABLA 3: OPERACIONALIZACIÓN DE INDICADORES | 38 |
| TABLA 4: DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN..... | 40 |
| TABLA 5: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 42 |
| TABLA 6: MEDIDAS DESCRIPTIVAS DE LAS VENTAS POR PEDIDO | 47 |
| TABLA 7: MEDIDAS DESCRIPTIVAS DE LAS VENTAS POR CLIENTE..... | 48 |
| TABLA 8: PRUEBA DE NORMALIDAD DEL INDICE DE VENTAS POR PEDIDO..... | 49 |
| TABLA 9: PRUEBA DE NORMALIDAD DEL INDICE DE VENTAS POR CLIENTE ... | 51 |
| TABLA 10: RESOLUCION DE HIPOTESIS 1 | 53 |
| TABLA 11: RESOLUCION DE HIPOTESIS 2 | 54 |
| TABLA 12: PERSONAS Y ROLES DEL PROYECTO | 88 |
| TABLA 13: PILA DE PRODUCTO..... | 89 |
| TABLA 14: SPRINT 0 | 91 |
| TABLA 15: SPRINT 1 | 91 |
| TABLA 16: HISTORIA DE USUARIO N° 1..... | 91 |
| TABLA 17: SPRINT 2 | 93 |
| TABLA 18: HISTORIA DE USUARIO N° 2..... | 93 |
| TABLA 19: SPRINT 3 | 94 |
| TABLA 20: HISTORIA DE USUARIO N° 2..... | 95 |
| TABLA 21: SPRINT 4 | 96 |
| TABLA 22: HISTORIA DE USUARIO N° 4..... | 96 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| FIGURA 1: VENTAS DURANTE 1ER TRIMESTRE 2017 | 13 |
| FIGURA 2: NORMALIDAD DEL PRETEST..... | 49 |
| FIGURA 3: NORMALIDAD DEL POSTEST | 50 |
| FIGURA 4: NORMALIDAD DEL PRETEST..... | 51 |
| FIGURA 5: NORMALIDAD DEL POSTEST | 51 |
| FIGURA 6: SPRINT 1 | 92 |
| FIGURA 7: SPRINT 2 | 94 |
| FIGURA 8: SPRINT 3 | 95 |

RESUMEN

El proyecto comprende el desarrollo, implementación y evaluación de un E-Commerce en el proceso de ventas de la empresa Tendencias Siglo XXI dedicado principalmente al rubro de ventas de muebles y electrodomésticos.

El objetivo principal es determinar la influencia de un E-Commerce en el proceso de ventas en la empresa Tendencias Siglo XXI.; y los objetivos secundarios son, determinar la influencia de un E-Commerce en el índice de ventas por pedido en el proceso de ventas mediante e-commerce de la empresa Tendencias Siglo XXI, y determinar la influencia de un E-Commerce en el índice de ventas por cliente en el proceso de ventas mediante e-commerce de la empresa Tendencias Siglo XXI.

En la presente investigación para una correcta documentación y estructuración se utilizó la metodología Scrum, y el sistema gestor de base de datos para el E-Commerce fue MySQL.

PALABRA CLAVE: Proceso de Ventas – Metodología SCRUM – Gestor de base de datos MySQL.

ABSTRACT

The project includes the development, implementation and evaluation of an E-Commerce in the sales process of the company Tendencias Siglo XXI mainly dedicated to the sales of furniture and appliances.

The main objective is to determine the influence of an E-Commerce in the sales process in the company Tendencias Siglo XXI.; And the secondary objectives are to determine the influence of an E-Commerce on the sales order index in the e-commerce sales process of Tendencias Siglo XXI and determine the influence of an E-Commerce on the index of Sales per customer in the e-commerce sales process of Tendencias Siglo XXI.

In the present investigation for a correct documentation and structuring the Scrum methodology was used, and the database management system for the E-Commerce was MySQL.

KEYWORD: Sales Process - SCRUM Methodology - MySQL Database Manager.

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Orleans Moisés Gálvez Tapia, asesor del curso de Desarrollo de Proyecto de Investigación, revisor de la tesis del estudiante Jean Pierre Ramos Cairo, titulada: "E-Commerce para el Proceso de Ventas de la empresa Tendencias Siglo XXI"; constato que la misma tiene un índice de similitud del 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 16 de octubre de 2018



Orleans Moisés Gálvez Tapia

Docente Asesor de Tesis

DNI: 16798332

E-Commerce para el
Proceso de Ventas
De la Empresa
Tendencias Siglo XXI

Ramos Cairo, Jean Pierre