



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA
DE SISTEMAS**

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA WEB MÓVIL PARA LA GESTIÓN
COMERCIAL DE LA EMPRESA INNOTECH SAC - TARAPOTO, 2016”**

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

AUTOR:

PANDURO GÁLVEZ, FRANCISCO JAVIER

ASESOR:

MG. CALLACNÁ PONCE, LUIS GIBSON

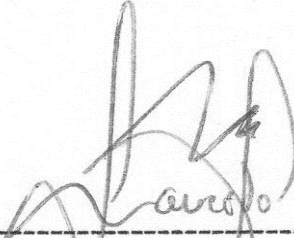
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN ESTRATÉGICOS
Y DE TOMA DE DECISIONES**

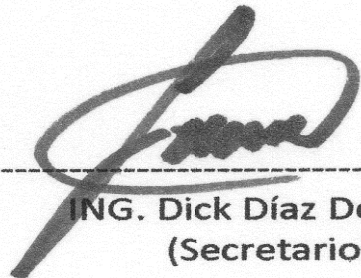
TARAPOTO – PERÚ

2016

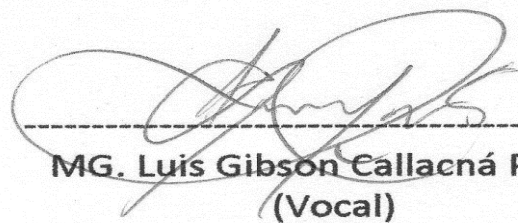
Página del jurado



**MG. Walter Saucedo Vega
(Presidente)**



**ING. Dick Díaz Delgado
(Secretario)**



**MG. Luis Gibson Callacná Ponce
(Vocal)**

Dedicatoria

Dedico a Dios, a mis padres quienes siempre me apoyaron y se sacrificaron para darme una profesión, a mis amigos, quienes siempre me alentaron a la realización de este proyecto, a quienes me ayudaron a continuar con mi trabajo, a todos ellos eternas gracias.

Dedico a Dios, a mis padres por inculcarme valores, por el apoyo necesario que me brindaron todo este tiempo de aprendizaje de mi carrera profesional ya que el estudio es la mejor herencia que ellos me han dado.

Agradecimiento

Quiero dar gracias a mis queridos padres por su gran apoyo, lo que me motivó a seguir adelante día a día, a mi asesor temático por sus consejos prácticos en la realización de mi proyecto, asimismo a mis docentes por sus sabias enseñanzas y por guiarme cuando lo requería.

De igual modo a todas las personas que me brindaron su ayuda y confianza para la realización y culminación de este proyecto.

Declaratoria de autenticidad

Yo **PANDURO GÁLVEZ, FRANCISCO JAVIER** con DNI N° **46426689**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Sistemas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, diciembre de 2016

PANDURO GÁLVEZ, FRANCISCO JAVIER

Presentación

Señores Miembros del Jurado Calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo; pongo a vuestra consideración el presente proyecto de investigación titulado “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA WEB MÓVIL PARA LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA INNOTEC SAC - TARAPOTO, 2016”. Con la finalidad de optar el título de Ingeniero de Sistemas.

La presente Tesis es el resultado de los conocimientos adquiridos durante los años de formación como alumno, así como indagación y consulta en fuentes bibliográficas.

Aprovecho la oportunidad para expresar mi más sincero reconocimiento a Uds. Señores Miembros de Jurado y Plana Docente quienes durante mi formación académica, supieron brindarme su apoyo, contribuyendo así a mi formación profesional.

Espero que mi proyecto de investigación sea de consideración y de guía para otras tesis futuras.

El autor

Índice

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xvi
1.1. Realidad Problemática.....	17
1.2. Trabajos Previos.	11
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación al Problema	49
1.5. Justificación del estudio	49
1.6. Hipótesis.....	50
1.7. Objetivos.	50
II. MÉTODO	51
2.1. Diseño de investigación	51
2.2. Variables, operacionalización	51
2.3. Población y muestra	54
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	55
2.5. Métodos de análisis de datos.....	58
III. RESULTADOS	58
IV. DISCUSIÓN.....	148
V. CONCLUSIONES.....	149
V. RECOMENDACIONES	150
VI. REFERENCIAS	151
VII. ANEXOS	155

Índice tablas

Tabla N° 01: Indicadores de la Gestión Comercial	32
Tabla N° 02 : Indicadores del Sistema Web Movil	51
Tabla N° 03: Variable independiente e indicadores Sistema Web Móvil.....	55
Tabla N° 04: Variable dependiente e indicadores Gestión Comercial.....	56
Tabla N° 05 Cuadro de Asignación de Personal INNOTEC SAC 2016.....	57
Tabla N° 06: Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	57
Tabla N° 07: Validación de la Encuesta para los Gerentes por los Expertos.....	58
Tabla N° 08: Validación de la Encuesta para los Clientes por los Expertos	59
Tabla N° 09: Validación de la Guía de Análisis Documental por Expertos de la Encuesta para los Clientes.....	59
Tabla N° 10: Validación de la Guía de Análisis Documental por Expertos .de la Encuesta para los Gerentes	
Tabla N° 11: Cálculo del Instrumento por los Expertos Confiabilidad de la Encuesta a los Gerentes.....	59
Tabla N° 12: Cálculo del Instrumento por los Expertos Confiabilidad de la Encuesta a los Clientes	60
Tabla 13: Prestación del Servicio en la Empresa.....	62
Tabla 14: Servicio es siempre amable.....	63
Tabla 15: Disposición para responder a las preguntas planteadas.....	64
Tabla 16: La empresa actualmente.....	65
Tabla 17: La Empresa atiende de manera inmediata los pedidos de los usuarios.....	66
Tabla 18: Trámite de los pedidos de los usuarios.....	67
Tabla 19: Los ambientes del área comercial	67
Tabla 20: Prestación del Servicio en la Empresa.....	69
Tabla 21: Prestación del Servicio en la Empresa.....	70
Tabla 22: Gestión Comercial de la Empresa INNOTEC SAC.....	71
Tabla 23: Mecanismos que faciliten el manejo de la información.....	72

Tabla 24: La automatización de Procesos	73
Tabla 25: Prestación de Información Oportunamente en la Empresa	74
Tabla 26: Información de Gestión comercial en el momento decisivo	75
Tabla 27: Área comercial se encuentran sistematizados	76
Tabla 28: Sistematización para la Gestión Comercial	77
Tabla 29: Situación Actual en la Gestión Comercial en la Empresa	78
Tabla 30: Cobertura la información para la gestión comercial en una Aplicación Informática	79
Tabla 31: Proceso de conciliación de información comercial	80
Tabla 32: La automatización de los procesos en el área comercial	81
Tabla 33 Información Comercial manejada actualmente	82
Tabla 34: Implementa una Aplicación Informática en el Área Comercial, apoyaría en parte a tomar mejores decisiones	83
Tabla 35: El control de sus servicios	133
Tabla 36: Mecanismos que faciliten el manejo de la información	134
Tabla 37: Atención de una manera más oportuna	135
Tabla 38: La disponibilidad de la información es un punto clave ventajoso	136
Tabla 39: La sistematización de los procesos	137
Tabla 40: Procesos de la gestión comercial	138
Tabla 41: Área comercial dispone de la información del negocio	139
Tabla 42: La cobertura de la información	140
Tabla 43: Tiempo empleado en la conciliación de información	141
Tabla 44: Tiempos de conciliación de la información	142
Tabla 45: El proceso de toma de decisiones	143
Tabla 46: Apoyo para la toma de mejores decisiones en la Gerencia	144
Tabla 47: Le ofrece una atención personalizada	145
Tabla 48: Atención de los pedidos de los usuarios	146

Tabla 49: Trámites de los pedidos de los usuarios	147
Tabla 50: Empleando tecnologías de información	148
Tabla 51: Automatizar todos sus procesos comerciales	149

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pagina
Figura 01: Gráfico de Prestación del Servicio en la Empresa	62
Figura 02: Gráfico de Servicio es siempre amable	63
Figura 03: Disposición para responder a las preguntas planteadas	64
Figura 04: Gráfico La empresa actualmente	65
Figura 05: Gráfico de La Empresa atiende de manera inmediata los pedidos de los usuarios	66
Figura 06: Gráfico de Trámite de los pedidos de los usuarios	67
Figura 07: Gráfico de Los ambientes del área comercial	68
Figura 08: Gráfico de Prestación del Servicio en la Empresa	69
Figura 09: Gráfico de Prestación del Servicio en la Empresa	70
Figura 10: Gráfico de Gestión Comercial de la Empresa INNOTEC SAC	71
Figura 11: Mecanismos que faciliten el manejo de la información	72
Figura 12: Gráfico de La automatización de Procesos	73
Figura 13: Gráfico de Prestación de Información Oportunamente en la Empresa	74
Figura 14: Gráfico de Prestación del Servicio en la Empresa	75
Figura 15: Gráfico del Área comercial se encuentran sistematizados	76
Figura 16: Gráfico de la Sistematización para la Gestión Comercial	77
Figura 17: Gráfico de la Situación Actual en la Gestión Comercial en la Empresa	78
Figura 18: Gráfico de Cobertura la información para la gestión comercial en una Aplicación Informática	79

Figura 19: Gráfico de Prestación del Servicio en la Empresa	80
Figura 20: Gráfico de La automatización de los procesos en el Área comercial	81
Figura 21: Gráfico de Información Comercial manejada actualmente	82
Figura 22: Gráfico de Prestación del Servicio en la Empresa	83
Figura 23: Gráfico de Prestación del Servicio en la Empresa	84
Figura 24: Modelo de objeto de negocio – Registros	85
Figura 25: Modelo de objeto de negocio – Productos	86
Figura 26: Modelo de objeto de negocio – Procesos	87
Figura 27: Modelo de objeto de negocio – Seguridad	88
Figura 28: Modelo de objeto de negocio – Gestión	89
Figura 29: Diagrama de caso de uso de requerimientos – Registros	90
Figura 30: Diagrama de caso de uso de requerimientos – Productos	91
Figura 31: Diagrama de caso de uso de requerimientos – Procesos	92
Figura 32: Diagrama de caso de uso de requerimientos – Seguridad	93
Figura 33: Diagrama de caso de uso de requerimientos – Gestión	94
Figura 34: Diagrama de colaboraciones – Registrar cliente	95
Figura 35: Diagrama de colaboraciones – Registrar Proveedor	95
Figura 36: Diagrama de colaboraciones – Registrar tipo comprobante	96
Figura 37: Diagrama de colaboraciones – Registrar serie comprobante	96
Figura 38: Diagrama de colaboraciones – Registrar categoría	97
Figura 39: Diagrama de colaboraciones – Registrar color	97
Figura 40: Diagrama de colaboraciones – Registrar marca	97
Figura 41: Diagrama de colaboraciones – Registrar producto	98
Figura 42: Diagrama de colaboraciones – Registrar compras	99
Figura 43: Diagrama de colaboraciones – Registrar ventas	99
Figura 44: Diagrama de colaboraciones – Registrar perfil	100

Figura 45: Diagrama de colaboraciones – Registrar empleado	100
Figura 46: Diagrama de colaboraciones – Registrar menú	100
Figura 47: Diagrama de colaboraciones – Registrar accesos	101
Figura 48: Diagrama de colaboraciones – Registrar periodo	102
Figura 49: Diagrama de colaboraciones – Registrar dimensión	102
Figura 50: Diagrama de colaboraciones – Registrar indicadores	103
Figura 51: Diagrama de secuencia – Cliente	104
Figura 52: Diagrama de secuencia – Proveedor	105
Figura 53: Diagrama de secuencia – Tipo comprobante	106
Figura 54: Diagrama de secuencia – Serie comprobante	107
Figura 55: Diagrama de secuencia – Categoría	108
Figura 56: Diagrama de secuencia – Color	109
Figura 57: Diagrama de secuencia – Marca	110
Figura 58: Diagrama de secuencia – Producto	111
Figura 59: Diagrama de secuencia – Compras	112
Figura 60: Diagrama de secuencia – Ventas	113
Figura 61: Diagrama de secuencia – Perfil	114
Figura 62: Diagrama de secuencia – Empleado	115
Figura 63: Diagrama de secuencia – Menú	116
Figura 64: Diagrama de secuencia – Accesos	117
Figura 65: Diagrama de secuencia – Periodo	118
Figura 66: Diagrama de secuencia – Dimensión	119
Figura 67: Diagrama de secuencia – Indicador	120
Figura 68: Diagrama de componentes	121
Figura 69: Diagrama de despliegue	122
Figura 70: Pantalla “Bienvenidos al sistema”	123

Figura 71: Pantalla “Ingreso al sistema”	123
Figura 72: Pantalla “Registrar Venta”	124
Figura 73: “Registrando una Venta”	124
Figura 74: Pantalla “Ingreso a Almacén”	125
Figura 75: “Registro de Ingreso en Almacén”	125
Figura 76: Pantalla “Actualización de Precios de los Productos”	126
Figura 77: Pantalla “Registrar Tipo de Documento”	126
Figura 78: Pantalla “Registrar Tipo Comprobante”	127
Figura 79: Pantalla “Registrar Proveedor”	127
Figura 80: Pantalla “Catalogo de Proveedores”	128
Figura 81: Pantalla “Registrar Datos de los Proveedores”	128
Figura 82: Pantalla “Registro Tipo Ingreso”	129
Figura 83: Pantalla “Registro Tipo de Salida”	130
Figura 84: Pantalla “Datos de la Empresa”	130
Figura 85: Pantalla “Registro del Personal”	131
Figura 86: Pantalla “Registro de Perfiles para el Sistema”	131
Figura 87: Pantalla “Registro de Usuarios”	132
Figura 88: Pantalla “Registro de Dimensiones”	132
Figura 89: Pantalla “Listado de Reclamos”	132
Figura 90: Gráfico del control de sus servicios	133
Figura 91: Gráfico de los mecanimos que faciliten el manejo de la Información	134
Figura 92: Gráfico de la atención de una manera más oportuna	135
Figura 93: Gráfico de la disponibilidad de la información	136
Figura 94: Gráfico de la sistematización de los procesos	137
Figura 95: Gráfico de los procesos de la gestión comercial	138
Figura 96: Gráfico del área comercial dispone de la información	

del negocio	139
Figura 97: Gráfico de la cobertura de la información	140
Figura 98: Gráfico del tiempo empleado en la conciliación de información	141
Figura 99: Gráfico del tiempo de conciliación de la información	142
Figura 100: Gráfico del proceso de toma de decisiones	143
Figura 101: Gráfico del apoyo para la toma de mejores decisiones en la Gerencia control de sus servicios	144
Figura 102: Gráfico de la atención personalizada	145
Figura 103: Gráfico de atención de los pedidos de los usuarios	146
Figura 104: Gráfico de los trámites de los pedidos de los usuarios	147
Figura 105: Figura 105: Gráfico del servicio al cliente empleando de tecnologías de información	148
Figura 106: Gráfico que van a automatizar los procesos comerciales	149

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación, cuenta con resultados de la indagación orientada a resolver el dilema en la dirección mercantil de la firma INNOTECH SAC de la localidad de Tarapoto, utilizando técnicas de comunicación novedosas, como es la implementación del Sistema Web Movable, la cual es brindar una salida a las dificultades que muestra actualmente la empresa y avanzar el desarrollo de la misma, que poco a poco va en el posicionamiento del mercado local. Esta empresa se dedica a la comercialización de productos de diferentes líneas de equipos de cómputo, impresoras y suministros de cómputo que brinda en atención a las empresas así como a los clientes que requieren sus servicios.

Siendo un factor clave la optimización de los procesos de gestión comercial y atención a los clientes en menor tiempo, para lo cual se contó con el apoyo incondicional de los gerentes y administradores de la empresa INNOTECH SAC; así como la determinación de los trabajadores, usuarios principales y potenciales, que integran el conjunto empresarial al brindarme información necesaria. El presente documento está constituido por capítulos. El primer capítulo comprende: Introducción, como la realidad problemática, actividades preliminares, fundamentos hipotéticos, planteamiento de la premisa y propósitos del presente proyecto. El segundo capítulo es concerniente al procedimiento y análisis, puntualizando las variantes, la población y el ensayo de estudio representativo para la realización de la función en zona.

El tercer capítulo comprende el desarrollo de los instrumentos, para la obtención de resultados en las que se analizó y evaluó la información de mejorar y brindar una solución a la necesidad actual de la empresa y con el fin de lograr mejorar la gestión comercial. Este capítulo culmina con la construcción del Sistema Web Móvil a medida de la necesidad de la empresa, a fin de generar buenos resultados con la satisfacción y solución del problema que tuvo la empresa. En los capítulos finales se sustenta la discusión, conclusión y recomendación del estudio efectuado. El proyecto se realizó con la finalidad de ser tomado en cuenta y sirva de orientación en la realización de futuros proyectos de tesis, en el uso del Sistema Web Móvil, para mejorar la gestión comercial de las empresas.

Palabra Clave: Sistema Web Movil

ABSTRACT

The following research work has the results of the inquiry aimed at solving the dilemma in the firm's business direction INNOTECH SAC Company in the city of Tarapoto, using innovative information technologies such as the implementation of a Mobile Web System which aims to give solution to the currently problems presented by the company and to accelerate the development of the company that gradually goes into positioning to the local market. This company is engaged in trading products of varied lines computer equipment, printers and computer supplies, and provides attention to companies as well as customers who require its services. A key factor has been the optimization of the processes of commercial management and the attention to customers in less time; for which we had the unconditional support of the managers and administrators of INNOTECH SAC Company, as well as the predisposition of employees, main and potential customers who are part of its portfolio by providing us with necessary information.

The present project is organized by chapters: first, the introduction of the study as problematic reality, previous work and framework as well as the formulation of hypothesis and objectives of this work. Then, the second part corresponds to the research method determining the variables, the population and sample of representative study for the accomplishment of the function in the field. The third chapter corresponds to the execution of the instruments to obtain the results in which the information was analyzed and evaluated to improve and provide a solution to the current needs of the company, and in order to improve the commercial management. This chapter culminates with the construction of the Mobile Web System tailored to the needs of the company in order to generate good results with the satisfaction and solution of the problem that the company had. The last chapter supports the discussion, conclusion and recommendation of the research.

The project was carried out with the aim of being taken into account and used as a guide in the execution of future thesis projects, in the use of the Mobile Web System, to improve the commercial management of companies.

Keyword: Mobile Web System

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

INNOTEC SAC, compañía que se dedica a brindar soluciones tecnológicas y a la venta de equipos de cómputo, impresoras y video vigilancia, cuenta con clientes y grandes empresas dentro y fuera de la Región San Martín, la actividad comercial que realiza INNOTEC SAC, va en crecimiento en estos 6 últimos años y en la actualidad, esta compañía desea obtener una solución tecnológica que cubra las necesidades de facilidad en la obtención de consultas más rápidas, en la parte administrativa y con los empleados que labora en esta compañía, debido a su crecimiento, necesita contar con la implementación de un software comercial que le permita agilizar y conllevar mejor el control del stock actual, compra, venta y en el balance de caja poder agilizar la información más rápida.

En el proceso de disposición de pedidos, actualmente se está realizando de forma antigua, esto hace que el pedido del cliente se procese en forma lenta, por esta razón se generan retrasos en los pedidos y servicios que solicitaron con el llenado de comprobantes, además los productos vendidos y almacenados están desorganizados y ver la manera idónea para su mejor manejo, la compañía busca solucionar esta situación mediante la rapidez, confiabilidad y en menor tiempo posible, ya que esto permitirá mayor afluencia de usuarios.

La compañía INNOTEC SAC para dar solución a su necesidad y mejorar su atención, incorporará el avance tecnológico, utilizando un sistema comercial, para brindar un apoyo administrativo y logístico en el control de productos en forma sistematizada e integrar las diferentes áreas que posee.

1.2. Trabajos Previos.

Antecedentes internacionales

Ramírez, Mariela, Álvarez, Alfonso “Desarrollo de un sistema automatizado bajo entorno web para el control de la programación académica en la universidad de oriente núcleo de anzoátegui” 2009. Señala que el fin de este trabajo es el desarrollo del sistema para el control de la Programación Académica para estudiantes regulares en un entorno Web utilizando tecnologías de Base de Datos, lenguajes de cuarta generación y una arquitectura Cliente/Servidor que funcione sobre la plataforma de red existente en el Núcleo.

En el sistema a desarrollar se utilizará el Lenguaje Unificado para Modelado UML, ya que es una serie de normas y estándares gráficos respecto a cómo se deben representar los esquemas relativos al software

Las Base de Datos, son como depósitos para los datos, que son almacenados unificadamente y que se pueden compartir por varios usuarios. Esto permite reducir la inconsistencia, reforzar los estándares, crear restricciones de seguridad y de integridad de la información. [8]

Tubay Vergara, José Luis “Desarrollo de una aplicación web para el control de avances académicos y asistencia de docentes” 2010. Señala que en el presente trabajo se ha elaborado un Sitio Web para la supervisión de avances académicos y asistencia de los docentes de la UTEQ.

Con este software se puede obtener un control de cada uno de los docentes en el cumplimiento académico de una manera fácil y rápida. El sitio web ha sido desarrollado usando las siguientes herramientas:

- Microsoft Visual Studio.Net 2005.
- Base de Datos SQL Server 2005.

Se puede acceder a él a través desde cualquier host dentro de la Universidad, ya que dicho sitio web este solo habilitado para la intranet, mediante cualquier navegador. Las personas que acceda a la página web deberán primero seleccionar el tipo de usuario, luego introducir su cedula y contraseña. Una vez que se ingrese a la página los usuarios pueden acceder a sus propios avances académicos. [9]

Antecedentes nacionales

Siccha Vega, Hober Willy y Valdivieso Olivera, Edgar Enrique “Diseño de un Sistema Web Para la Administración del Condominio” 2012. Señala que la siguiente Tesis trata acerca de los procesos de las gestiones del condominio es decir cómo se lleva a cabo la Administración del condominio.

El condominio cuenta actualmente con una administración de condominios la cual se lleva a cabo manualmente ya que no cuentan con un sistema que le pueda automatizar sus procesos. Todas las operaciones de la administración se realizan manualmente lo cual lo hace un proceso que requiere una mayor capacidad de tiempo y acudir a que el sistema de administración se realiza en los condominios construidos en la ciudad de Lima. Ante una no adecuada administración puede afectar la planificación, organización y control de los recursos de los condominios.

En la propuesta de solución se gestionará la administración de los condominios en forma automatizada, el cual contará con un software vía web para que los propietarios de los condominios puedan realizar en forma virtual las transacciones como los pagos de mantenimiento, consultas de pagos. [10]

Antecedentes locales

Bach. Sandoval Isla, Juan Carlos “Sistema de trámite documentario web para mejorar la gestión de documentos de la

dirección regional de Salud San Martín-Tarapoto” 2009. Señala que con el uso del Sistema Documentario Web brindo satisfactoriamente identificar los diversos tipos de documento que ingresan y se utilizan establecer un adecuado registro.

Se logró mejorar el control de la documentación a través del Sistema de Trámite Documentario Web.

El tiempo de atención en cuanto a brindar información al usuario disminuyeron, logrando de esta manera mejorar el tiempo en la atención a los usuarios. Se logró la satisfacción de los usuarios de la institución ya que recibieron una mejor y óptima atención. **[12]**

Jaramillo García Juan “Diseño e Implantación de un portal para administrar la información transparente de la municipalidad distrital de San Antonio de Cumbaza Tarapoto” 2009. Señala que la municipalidad distrital de San Antonio de Cumbaza al contar con un portal web, mejorará la comunicación entre sus ciudadanos, brindando información oportuna a quien lo solicite, ayudando a la fiscalización de sus autoridades gubernamentales, además brindará la confianza de los ciudadanos hacia los mismos.

La implementación del portal web ayudará a promover el turismo en el distrito de San Antonio de Cumbaza, lo cual atraerá empresarios que aporten por el distrito en proyectos de inversión.

La aplicación de un buscador personalizado con respuesta de voz mejorará la navegación de los usuarios dentro del portal web y nos ayudará a conocer las preguntas potenciales de los usuarios y poder mejorar la comunicación entre el portal y el usuario. **[13]**

1.3. Teorías Relacionadas al tema

1.3.1. GESTIÓN COMERCIAL

La extraordinaria era de progreso económico originada por la Revolución Industrial, se han modificado las antiguas costumbres de hacer negocios, y se han creado nuevas formas de organizaciones empresariales. Esto ha permitido que varias ramas industriales se adaptaran a los distintos contextos y pudieran funcionar más fácil y eficientemente, es por ello que se requirió de procesos encaminados a proyectar, organizar y controlar las diversas actividades organizacionales.

La gestión comercial, es la función encargada de hacer conocer y abrir la organización al mundo exterior, se ocupa de dos problemas fundamentales, la satisfacción del cliente y la participación o el aumento de su mercado, dado esto, es necesario desarrollar, un sistema adecuado de calidad, un departamento de servicio al cliente eficiente y productos o servicios de calidad.

En las grandes empresas y corporaciones, donde el proceso de planificación estratégica está normalizado, las decisiones estratégicas que afectan a la actuación comercial son consecuencia de la propia definición de objetivos establecidos a máximo nivel corporativo, la gestión comercial propiamente dicha, pierde este “contenido estratégico”, y se centra en cómo resolver operativamente los dilemas planteados en la estrategia corporativa:

- Cómo orientar los aspectos relacionados con el marketing mix.
- Cómo adecuar los sistemas de información a la gestión comercial.
- Cómo estructurar y dimensionar la organización comercial.
- Cómo agilizar la sistemática comercial.

Sin embargo, en los casos donde este proceso de planificación estratégica no esté formalizado (bien por la dimensión de la compañía,

bien por la ausencia sin más de esta iniciativa), la gestión comercial cobra especial significado, en la medida que debe asumir un doble rol: Por un lado, deberá asumir un papel en la planificación comercial y de marketing, del cual derivarán la definición de los objetivos y decisiones que corresponderían al proceso de planificación estratégica corporativa.

Por otro lado, deberá seguir dando una respuesta adecuada a la solución operativa de los problemas comerciales y de marketing derivados de las decisiones estratégicas globales.

En estos casos, será la gestión comercial quien se encargará de todas las estrategias que se deben aplicar para que la empresa en cuestión tenga cierto nivel de éxito en el ámbito competitivo en el que se mueve. Quizás en este sentido, la gestión comercial sea una de las herramientas más agresivas que se puedan encontrar en el mercado empresarial, ya que debemos tener en cuenta que en la actualidad, la competencia entre empresas que comercializan diferentes tipos de productos suele ser bastante dura.

Por ello, es importante que la gestión comercial se lleve a cabo dentro de las mismas, sea desarrollada con eficiencia, eficacia y sobre todo con visión e inteligencia. Generalmente, cada empresa productora, posee un departamento de gestión comercial que se encarga de llevar a cabo el control de todas las actividades financieras que se realicen en la empresa y que tengan por fin contribuir a alcance de los objetivos planteados por la misma. Para que se pueda comprender en una manera más clara, la gestión comercial en una empresa, suele ser llevada a cabo por un gestor comercial que será el encargado de tratar con proveedores, clientes y empleados, un factor que resulta ser muy influyente a la hora de analizar los caminos que se tomarán para la persecución y posterior logro de los diferentes objetivos estimados por la empresa. De esta manera, se logra tener un mayor control sobre estas áreas que resultan ser tan importantes para la empresa productora, ya que debemos tener en cuenta que toda la producción

industrial que se lleve a cabo en cada empresa, independientemente de cuales sean los productos producidos, dependerá enteramente de la gestión comercial.

La gestión comercial como parte fundamental de los recursos con los que cuenta una empresa. La gestión comercial también tiene por tarea mantener cierto tipo de control sobre los ingresos y egresos de dinero que generalmente son causados por la compra y venta de los materiales para producción y los productos ya terminados.

El proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos disponibles de la empresa para alcanzar objetivos organizacionales establecidos. De esta manera, puede considerarse que los aspectos que más se destacan en las diversas definiciones abordadas en esta investigación y las que se encuentran en la literatura especializada son de manera sintética los siguientes:

- Es un proceso.
- Existencia de objetivos.
- Jerarquía (estructura).
- Eficiencia de la actividad.
- Hacer a través de otros.
- Coordinación de recursos.
- Es información, decidir, influir.

El área comercial de la empresa además de ser la generadora de ingresos es el vínculo entre el mundo externo y el interno de tu entorno empresarial. Siendo por eso que es importante contar con una serie de controles e indicadores en cada uno de los procesos que colabora a su productividad, lo que te permitirá evaluar el desempeño continuamente y generar ciclos de mejora, esto resultará en mejores niveles de ventas y clientes más satisfechos. El conjunto de indicadores dependerán de tus

objetivos, el giro de tu empresa, es por esto que cada organización debe de identificar y gestionar sus propios indicadores clave. [14]

1.3.2. Características de los Sistemas de Información:

- Suelen lograrse ahorro significativos de mano de obra
- Se implantan en las organizaciones
- Son intensivos en entradas y salidas de información
- Generan grandes volúmenes de información
- Tiene la propiedad de ser recolectores de información
- Son de fácil manejo para los usuarios.
- Sirven de apoyo para la toma de decisiones. [14]

1.3.3. Sistema Web

Son herramientas que los usuarios pueden utilizar accediendo a un servidor web a través de Internet o de una intranet mediante un navegador. En otras palabras, es una aplicación software que se codifica en un lenguaje soportado por los navegadores web en la que se confía la ejecución al navegador.

Las aplicaciones web son populares debido a lo práctico del navegador web como cliente ligero, a la independencia del sistema operativo, así como a la facilidad para actualizar y mantener aplicaciones web sin distribuir e instalar software a miles de usuarios potenciales. [15]

1.3.3.1. Lenguaje Unificado de Modelado

El lenguaje unificado modelado, es un lenguaje que permite modelar, construir y documentar los elementos que forman un sistema de software orientado a objetos.

1.3.3.2. Vista General de UML

Según Diana García (2012), explicación se basará en los

diagramas, en lugar de vistas o notaciones, ya que son estos la esencia de UML. Cada diagrama usa la notación pertinente y la suma de estos diagramas crean las diferentes vistas. Las vistas existentes en UML son:

- **Vista de casos de uso:** Se forma con los diagramas de casos de uso, colaboración, estados y actividades.
- **Vista de diseño:** Se forma con los diagramas de clases, objetos, colaboración, estados y actividades.
- **Vista de procesos:** Se forma con los diagramas de la vista de diseño. Recalcando las clases y objetos referentes a procesos.
- **Vista de implementación:** Se forma con los diagramas de componentes, colaboración, estados y actividades.
- **Vista de despliegue:** Se forma con los diagramas de despliegue, interacción, estados y actividades. [17]

1.3.4. Gestión de Ventas

1.3.4.1. Mercado

El mercado no hace referencia directa al lucro o a las empresas, sino simplemente al acuerdo mutuo en el marco de las transacciones. Estas pueden tener como partícipes a individuos, empresas, cooperativas, entre otros.

El mercado también es el ambiente social (o virtual) que propicia las condiciones para el intercambio. En otras palabras, debe interpretarse como la institución u organización social a través de la cual los ofertantes (productores, vendedores) y demandantes (consumidores o compradores) de un determinado tipo de bien o de servicio, entran en estrecha relación comercial a fin de realizar abundantes transacciones comerciales.

Los primeros mercados de la historia funcionaban mediante el trueque. Tras la aparición del dinero, se empezaron a desarrollar

códigos de comercio que, en última instancia, dieron lugar a las modernas empresas nacionales e internacionales.

A medida que la producción aumentaba, las comunicaciones y los intermediarios empezaron a desempeñar un papel más importante en los mercados.

Una definición de mercado según la mercadotecnia: Organizaciones o individuos con necesidades o deseos que tienen capacidad y que tienen la voluntad para comprar bienes y servicios para satisfacer sus necesidades.

1.3.5. La venta como servicio

Los ingresos generados por las operaciones de las entidades del Sector estatal o privada cuyo giro principal o complementario es la prestación de servicios. Para vender un bien o servicio, lo principal es conocer en profundidad lo que se está ofreciendo. En las técnicas que reconocen tres etapas:

1.3.5.1. La Preventa

El objetivo de la pre-venta es recolectar y elaborar toda la información posible y disponible del cliente, se extiende desde la localización del cliente hasta la planificación de la visita, pasando por la elaboración de un perfil, la calificación y programación de la visita.

1.3.5.2. La venta

Es vender es el paso clave del proceso. Es la etapa en la cual se debe transformar al cliente , sobre la base de la información obtenida y elaborada en la pre-venta, en cliente cumpliendo en forma ordenada una serie de pasos que van desde el acercamiento al cierre.

1.3.5.3. La Post Venta

La etapa de post-venta, descuidada por gran parte de los vendedores que consideran que su trabajo termina en el cierre de la venta, es una de las claves del éxito de los vendedores profesionales. En esta etapa podemos diferenciar dos pasos:

- **Seguimiento:** El seguimiento es básicamente el chequeo del grado de satisfacción del cliente, es agregar un eslabón más a la empatía desarrollada en el Acercamiento, es reafirmar la confianza del cliente.
- **Servicio:** El servicio posterior a la venta es una de las tareas más difíciles para el vendedor ya que debe depender de las acciones de otras personas. Sin embargo si algo sale mal, para el cliente, el único responsable es el vendedor, por lo tanto este debe aprender a hacer seguimiento de las actividades de otras personas que estén en contacto con su cliente.

1.3.6. Departamento de Ventas

Es planear, ejecutar y controlar las actividades en este campo. Debido a que durante el desarrollo de los planes de venta ocurren muchas sorpresas, el departamento de ventas debe de dar seguimiento y control continuo a las actividades de venta. También juega un rol principal para el éxito de la empresa, así que el tener muy en claro sus funciones será de mucha ayuda al momento de hacer la planeación de las ventas de la empresa. Todas las empresas comienzan con cuatro funciones sencillas:

- Finanzas.
- Contabilidad.
- Operaciones.
- Ventas. [18]

1.3.6.1. GESTIÓN COMERCIAL EN INNOTEC

INNOTEC SAC es magnífico va con el avance con tecnologías va a resolver los propósitos comerciales de la estructura y brinde eficaz solución.

También va con una correcta gestión comercial para facilitar la gestión de otras empresas al que brindamos un servicio de alta rentabilidad en la identificación de las oportunidades de servicio que requiere la empresa los mismos que brindan su confianza en nuestra empresa.

Nuestra empresa organiza a los clientes para que promuevan nuestros productos con un servicio de manera correcta y eficiente.

INNOTEC S.A.C. está al tanto de las necesidades del cliente, permitiendo de esta manera la satisfacción de ellos.

Los que intervienen en la gestión de INNOTEC S.A.C. son:

Gerente General y Sub –Gerente quienes están constantemente en contacto directo con el cliente con la utilización de poner en sistematización de datos y rapidez con la rapidez en nuestro local comercial, identificando los complementos, influencias que fuerzan al equipo de trabajo a brindar una mejor calidad en el servicio y obtener más ventas.

También en los procesos de ventas en la empresa es el que lidera y respalda con las necesidades de la empresa, que son prioritarias de acuerdo a las sugerencias de nuestros clientes y propuestas de valor económico a mejoras de precios de ventas.

SUB GERENTE conlleva a la gestión al liderazgo y construcción de relaciones con todos los clientes que tenemos y llevar una gestión en orden y administración del tiempo con la capacidad de persuasión y ofrecer ofertas a los clientes.

ADMINISTRADOR es la calidad de gestión, está a la expectativa con los trabajadores y brinda estrategias de organización, conformando equipos directivos y logrando la adecuada integración de los

distintos convenios con personas del entorno, de acuerdo a las necesidades que brinda nuestra empresa.

Ajustar el esfuerzo inicial al grupo humano de INNOTEC S.A.C. que los clientes nos evalúan, miden nuestra calidad de servicio y así nos recomienden otros clientes y de esta manera ampliar nuestra cobertura de clientes.

INNOTEC S.A.C. adquiere ventaja competitiva frente a todos los problemas y ajusta el esfuerzo a las necesidades de cada empresa y así tener resultados precisos en la culminación de los trabajos.

La administración al personal que labora busca en ellos una calidad de acuerdo al puesto, que se determinan asignando tiempos, métodos, que permitan alcanzar los objetivos y tener más ventas en la empresa.

El Gerente consta con procesos en INNOTEC S.A.C que monitorean las actividades del personal que se realizan día a día, con las ventas y con el servicio técnico de calidad.

Contamos con un personal técnico con potencial experiencia que los clientes nos exigen y brindar una amplia rentabilidad a la empresa que nos solicite nuestros servicios.

Ambiente laboral en INNOTEC SAC, somos una familia que nos apoyamos mutuamente, los gerentes de la empresa nos brindan una confianza única y la manera de trabajar es practicando la responsabilidad, característica de cada trabajador a desarrollarse dentro de la empresa para brindar un buen aspecto a los clientes.

Las reglas que seguimos es cumplir con las expectativas de los actuales y nuevos clientes en el manejo del tema.

Nuestro equipo laboral se apoya mutuamente en todos los problemas que se nos presentan y así lograr realizar nuestros objetivos, de los cuales el administrador medirá nuestras cualidades en la empresa INNOTEC.

La administración de INNOTEC SAC ante las múltiples situaciones laborales que se nos presentan día a día, prestamos servicio de acuerdo a las necesidades del cliente y actuar con responsabilidad acerca de los servicios brindados siendo de calidad, puntualidad y exigencias que su empresa amerita.

Implementación de soluciones tecnológicas con herramientas para potenciar la productividad de las ventas y mejora continua de la calidad de información comercial.

El Gerente de INNOTEC S.A.C día a día brinda una evaluación del servicio que prestan al cliente en comparación a la competencia y el seguimiento de mejoras del grupo de trabajo de INNOTEC S.A.C

Nuestro personal tiene un amplio conocimiento sobre el proceso comercial. La transformación del desarrollo tecnológica en la sistematización de procesos con dar apoyo al personal que labora con brindar información a nuestros usuarios.

Contamos con la experiencia laboral en brindar servicios locales, regionales y asesoramiento a las empresas en la venta de equipos informáticos.

En INNOTEC S.A.C cuando se va a realizar o ya se ha realizado una venta, existen diversos informes que es conveniente llevar a cabo de manera ordenada, para tener un mejor control del control de ventas, su eficiencia y el desempeño de cada trabajador en cada venta. [18]

- **Medición de los indicadores :**

Tabla N° 01 : Indicadores de la *Gestión Comercial* :

Nivel de Ventas	Detalles de la ventas de todos los productos y servicios así llevar mejor control.
Indice de Clientes Nuevos	Detalles de nuevos clientes.
Porcentaje de Morosidad de los clientes	Detalles de los clientes con deuda y
Entrega de pedido a tiempo al cliente.	Entrega del pedido al cliente con el tiempo establecido.
Densidad de Reclamos Totales	Detalles de a sugerencia que brinda el cliente de los servicios que deberia mejorar.
Tiempo de Atención de Pedidos	Obtención de pedidos de los clientes

FUENTE : INNOTEC SAC – TARAPOTO

1.3.6. Aplicación Móvil

Son programas que se instalan en un dispositivo móvil, diseñadas para realizar una función específica que amplía o mejora la capacidad de funcionamiento del dispositivo, tal cual ocurre con los programas informáticos instalados en las computadoras.

Para los teléfonos celulares se encuentran aplicaciones para gestionar las redes sociales, para manipular y mejorar fotografías, organizar la música, los juegos la aplicación más exitosas y extendida, que tiene la posibilidad de actualizarse con más niveles, es el mejor ejemplo de una App.

Una aplicación para Android no funcionara en un Blackberry porque son diseñadas para un sistema operativo específico (aplicaciones nativas), por eso se encuentran agrupadas para su descarga en tiendas virtuales

específicas para cada plataforma, por ejemplo Google Play para Android y App Store para iPhone, la mayoría de las aplicaciones son de pago y otras son gratuitas.

Algunas aplicaciones solo pueden instalarse en smartphones porque su funcionamiento requiere hardware con cierta capacidad, sin embargo, un celular que tengan soporte para Java pueden instalar aplicaciones más limitadas, como juegos pero de menores requerimientos. [19]

1.3.8. PHP

Es un lenguaje de programación de uso general de código del lado del servidor originalmente diseñado para el desarrollo web de contenido dinámico. Fue uno de los primeros lenguajes de programación del lado del servidor que se podían incorporar directamente en el documento HTML en lugar de llamar a un archivo externo que procese los datos. El código es interpretado por un servidor web con un módulo de procesador de PHP que genera la página web resultante. PHP ha evolucionado por lo que ahora incluye también una interfaz de línea de comandos que puede ser usada en aplicaciones gráficas independientes. Puede ser usado en la mayoría de los servidores web al igual que en casi todos los sistemas operativos y plataformas sin ningún costo.

Fue creado originalmente por Rasmus Lerdorf en 1995. Actualmente el lenguaje sigue siendo desarrollado con nuevas funciones por el grupo PHP. Este lenguaje forma parte del software libre publicado bajo la licencia PHP, que es incompatible con la Licencia Pública General de GNU debido a las restricciones del uso del término PHP.

1.3.9. MYSQL

Es un sistema de gestión de bases de datos relacional desarrollado bajo licencia dual GPL/Licencia comercial por Oracle Corporation y está

considerada como la base de datos open source más popular del mundo^{1 2}, y una de las más populares en general junto a Oracle y Microsoft SQL Server, sobre todo para entornos de desarrollo web.

MySQL fue inicialmente desarrollado por MySQL AB (empresa fundada por David Axmark, Allan Larsson y Michael Widenius). MySQL A.B. fue adquirida por Sun Microsystems en 2008, y ésta a su vez fue comprada por Oracle Corporation en 2010, la cual ya era dueña desde 2005 de Innobase Oy, empresa finlandesa desarrolladora del motor InnoDB para MySQL.

Al contrario de proyectos como Apache, donde el software es desarrollado por una comunidad pública y los derechos de autor del código están en poder del autor individual, MySQL es patrocinado por una empresa privada, que posee el copyright de la mayor parte del código. Esto es lo que posibilita el esquema de doble licenciamiento anteriormente mencionado. La base de datos se distribuye en varias versiones, una Community, distribuida bajo la Licencia pública general de GNU, versión 2, y varias versiones Enterprise, para aquellas empresas que quieran incorporarlo en productos privativos. Las versiones Enterprise incluyen productos o servicios adicionales tales como herramientas de monitorización y soporte oficial. En 2009 se creó un fork denominado MariaDB por algunos desarrolladores (incluido algunos desarrolladores originales de MySQL) descontentos con el modelo de desarrollo y el hecho de que una misma empresa controle a la vez los productos MySQL y Oracle Database.

Está desarrollado en su mayor parte en ANSI C y C++ . Tradicionalmente se considera uno de los cuatro componentes de la pila de desarrollo LAMP y WAMP. [20]

1.3.10. Proceso Unificado de Rational

Es una metodología cuyo fin es entregar un producto de software. Se

estructura todos los procesos y se mide la eficiencia de la organización. Es un proceso de desarrollo de software el cual utiliza el lenguaje unificado de modelado UML, constituye la metodología estándar más utilizada para el análisis, implementación y documentación de sistemas orientados a objetos.

El RUP es un conjunto de metodologías adaptables al contexto y necesidades de cada organización. Describe cómo aplicar enfoques para el desarrollo del software, llevando a cabo unos pasos para su realización.

Se centra en la producción y mantenimiento de modelos del sistema se puede considerar la programación extrema como la adopción de las mejores metodologías de desarrollo de acuerdo a lo que se pretende llevar a cabo con el proyecto, y aplicarlo de manera dinámica durante el ciclo de vida del software.

Principales características

- Forma disciplinada de asignar tareas y responsabilidades (quién hace qué, cuándo y cómo)
- Pretende implementar las mejores prácticas en Ingeniería de Software
- Desarrollo iterativo
- Administración de requisitos
- Uso de arquitectura basada en componentes
- Control de cambios
- Modelado visual del software
- Verificación de la calidad del software

El RUP es un producto de Rational (IBM). Se caracteriza por ser interactivo e incremental, estar centrado en la arquitectura y guiado por los casos de uso. Incluye artefactos (que son los productos tangibles del proceso como por ejemplo, el modelo de casos de uso, el código fuente, etc.) y roles (papel que desempeña una persona en un determinado momento, una persona puede desempeñar distintos roles a lo largo del proceso).

CICLO DE VIDA

El ciclo de vida RUP es una implementación del desarrollo en espiral. Fue creado ensamblando los elementos en secuencias semi-ordenadas. El ciclo de vida organiza las tareas en fases e iteraciones. RUP divide el proceso en cuatro fases, dentro de las cuales se realizan varias iteraciones en número variable según el proyecto y en las que se hace un mayor o menor hincapié en las distintas actividades.

FASES DEL CICLO DE VIDA

1. Fase de Inicio: Esta fase tiene como propósito definir y acordar el alcance del proyecto con los patrocinadores, identificar los riesgos asociados al proyecto, proponer una visión muy general de la arquitectura de software y producir el plan de las fases y el de iteraciones posteriores.
2. Fase de elaboración: En la fase de elaboración se seleccionan los casos de uso que permiten definir la arquitectura base del sistema y se desarrollaran en esta fase, se realiza la especificación de los casos de uso seleccionados y el primer análisis del dominio del problema, se diseña la solución preliminar.
3. Fase de Desarrollo: El propósito de esta fase es completar la funcionalidad del sistema, para ello se deben clarificar los requerimientos pendientes, administrar los cambios de acuerdo a las evaluaciones realizados por los usuarios y se realizan las mejoras para el proyecto.
4. Fase de Cierre: El propósito de esta fase es asegurar que el software esté disponible para los usuarios finales, ajustar los errores y defectos encontrados en las pruebas de aceptación, capacitar a los usuarios y proveer el soporte técnico necesario. Se debe verificar que el producto cumpla con las especificaciones entregadas por las personas involucradas en el proyecto. [21]

1.3.11. Sistema de Información

Un sistema de información es un conjunto de elementos orientados al

tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo.

Según el autor Laudon, profesores de Administración de Empresas, un sistema de información es un organismo que recolecta, procesa, almacena y distribuye información. Son indispensables para ayudar a los gerentes a mantener ordenada su compañía, a analizar todo lo que por ella pasa y a crear nuevos productos que coloquen en un buen lugar a la organización. Esta definición es una de las únicas que manifiesta la exigencia de que un sistema de información tenga componentes, aunque no especifica cuáles deban ser, posiblemente porque intenta englobar todas las posibles variantes de este concepto.

En un sentido amplio se puede considerar que un SI es un conjunto de elementos que interactúan para que la empresa pueda alcanzar sus objetivos satisfactoriamente. Según COBIT los componentes o recursos de un SI son los siguientes:

- **Dato:** En general se consideran datos tanto los estructurados como los no estructurados, las imágenes, los sonidos, etc.
- **Aplicaciones:** En informática, una aplicación es un tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de trabajos.

1.3.12. ¿Para qué sirve una web móvil?

Una web móvil sirve para comunicarse e interactuar con nuestra audiencia o público objetivo y debe englobarse dentro de nuestra estrategia de comunicación.

No es aconsejable dirigir a los usuarios que navegan desde móvil a una web clásica, ya que ni el contenido que muestra, ni las funcionalidades que la componen están adaptados a una navegación desde un terminal móvil.

Hay una serie de razones por las que es recomendable desarrollar una web móvil:

- Obtener una experiencia de navegación positiva por parte del usuario a través de un Smartphone.
- Posicionamiento adecuado de la marca en buscadores a través de móviles.
- Menor consumo de tráfico de datos.
- No perder ningún impacto de usuarios que no puedan acceder al contenido desde su terminal.
- Mayor velocidad de acceso a la información y menores tiempos de carga.
- Menor repercusión sobre la duración de la batería.

Por tanto, el hecho de no tener una web móvil supone una gran limitación y puede convertirse en un elemento diferenciador frente a los competidores. La popularización de los Smartphones y tablets en los últimos años, la mejora de la velocidad de las redes móviles y la bajada de precios de las tarifas planas de datos, ha hecho que la navegación desde estos dispositivos móviles se dispare y, por tanto, los hábitos de uso de los usuarios. [22]

1.3.12.1. Tipos de Webs Móviles

MMA Global lanzó en Junio de 2011 el documento “Getting Started – A Brand Marketer’s Guide to the Mobile Web and Mobile Apps,” en el que los clasifica en 4 tipos:

- **Corporativas:** Web móviles corporativas cuyo principal objetivo es mostrar la información de la empresa a los potenciales clientes que intenten acceder a través de un dispositivo móvil. La profundidad de navegación y los tipos de contenido dependen del sector y objetivos de la empresa.
- **Commerce:** Web móviles cuyo principal objetivo es generar ventas directas a los usuarios que acceden a través de algún dispositivo móvil. La navegación está optimizada para conseguir generar el mayor número posible transacciones y

se incluyen alguno de los métodos de pago móvil disponibles para poder completar dicha transacción.

- **Media:** Web móviles de medios de comunicación cuyo objetivo es hacer llegar sus contenidos e información a sus usuarios. Al igual que las webs corporativas, proveen de la misma información que la web clásica del soporte, optimizando la navegación y el acceso a los terminales móviles. En estas webs abunda el contenido informativo y, sobre todo, los contenidos audiovisuales (fotos y video). Dependiendo de la estrategia del medio, pueden tener servicios de suscripción disponibles para acceder al contenido.
- **Branded micro y Landing Pages:** Microsites o páginas de aterrizaje a las que se accede a través de alguna campaña publicitaria. Suelen ser versiones mucho más sencillas a nivel navegación que los sitios corporativos y el objetivo están directamente relacionado con los de la campaña publicitaria a través de la cual se accede.[23]

1.3.13. Diferencia entre web móvil, APP nativa

Web Móvil

Una aplicación web o webapp es la desarrollada con lenguajes muy conocidos por los programadores, como es el HTML, Javascript y CSS. La principal ventaja con respecto a la nativa es la posibilidad de programar independiente del sistema operativo en el que se usará la aplicación. De esta forma se pueden ejecutar en diferentes dispositivos sin tener que crear varias aplicaciones.

Las aplicaciones web se ejecutan dentro del propio navegador web del dispositivo a través de una URL. Por ejemplo en Safari, si se trata de la plataforma iOS. El contenido se adapta a la pantalla adquiriendo un aspecto de navegación APP.

APP Nativa

Una aplicación nativa es la que se desarrolla de forma específica para un determinado sistema operativo, llamado Software Development Kit o SDK. Cada una de las plataformas, Android, iOS o Windows Phone, tienen un sistema diferente, por lo que si quieres que tu app esté disponible en todas las plataformas se deberán de crear varias apps con el lenguaje del sistema operativo seleccionado.

Por ejemplo:

Las apps para iOS se desarrollan con lenguaje Objective-C

Las apps para Android se desarrollan con lenguaje Java

Las apps en Windows Phone se desarrollan en .Net

Aplicación Híbrida

Una aplicación híbrida es una combinación de las dos anteriores, se podría decir que recoge lo mejor de cada una de ellas. Las apps híbridas se desarrollan con lenguajes propios de las webapps, es decir, HTML, Javascript y CSS por lo que permite su uso en diferentes plataformas, pero también dan la posibilidad de acceder a gran parte de las características del hardware del dispositivo. La principal ventaja es que a pesar de estar desarrollada con HTML, Java o CSS, es posible agrupar los códigos y distribuirla en app store. [24]

1.3.13.1. Diseño y usabilidad e interfaz de la web móvil

a. Estructura, creatividad y diseño

Cuando hay que mostrar contenido en nuestro sitio web, hay que asegurarse de que sea visible y fácil de encontrar para el usuario. Este aspecto es muy importante, ya que hasta ahora se ha creído que “el contenido es el rey” y se ha dejado de lado al usuario, lo que ha llevado a un estancamiento en el mundo web. En los últimos años y más con la llegada de Smartphones, tablets, etc. se da importancia al usuario, ya que es quien realmente decide si un site es relevante o no, por lo que se dice que “el usuario es el rey”. Cuando se llega a este punto, surge el término “ux” (user experience), que es

el resultado de un conjunto de factores, estudios y datos obtenidos que mejoran la interacción del usuario con el producto, por lo que el contenido es un eslabón más dentro del proceso.

b. Contenido

Cuando hay que decidir el contenido a mostrar en la web, se tiene que tener en cuenta en qué medio se va a mostrar; por ejemplo, si donde se va a mostrar la información es en un dispositivo móvil, hay que tener en cuenta el espacio, ya que este es menor que en otras plataformas (PC). Por lo que a la hora de elegir el contenido, hay que ser selectivo, reducir la información e intentar mostrar lo más relevante. Esto ayuda tanto a la hora de su lectura como a la optimización del sitio. Además, como se ha comentado anteriormente, hay que tener en cuenta las características del dispositivo con el que se accede para adaptar la información y servicios aprovechando las ventajas de la movilidad (posibilidad de servicios de localización, por ejemplo)

c. Diseño de interacción

Tanto si se va a realizar una app móvil, un website o un website para móvil, se llega a la parte del proyecto en la que el diseñador se encargará de pensar y plasmar de forma gráfica la interacción del site/app. Para ello, es necesario que haya un “vínculo” entre el diseñador y el usuario, para ser capaz de diseñar este paso con eficacia sabiendo a quién va dirigido. En este paso, es muy importante recopilar toda la información posible y aprender del usuario mediante estudios de usabilidad y otras herramientas (análisis heurísticos) El diseño de la web móvil puede ser Fijo, Flexible/Elástico o Líquido, en función de la estructura que se desea lograr según

las necesidades del proyecto.

- Diseño fijo:

Está basado en medidas absolutas (por ejemplo píxeles) con anchos inamovibles, esto supone una desventaja respecto a otras estructuras. Las webs móviles desarrollados con este sistema no se adaptan de manera automática al tamaño de la pantalla de los distintos dispositivos móviles del mercado.

- Diseño flexible:

Toma como referencia medidas relativas (% , em, etc.), ajustándose al ancho de la ventana del navegador. Esta estructura plantea el uso de la tipografía relativa en base a medidas “em”. La medida del “em” corresponde a la altura de la letra “M” mayúscula de la tipografía usada. Esta estructura se determina por el tamaño del diseño en relación a la tipografía que se use y no al ancho de la ventana del usuario. El usuario puede variar el tamaño de la web con sólo controlar el tamaño de letra de su navegador.

- Diseño líquido:

En el que las dimensiones de los elementos se adaptan de forma porcentual a sus contenedores, consiguiendo ajustarse a todo tipo de pantallas.

A la hora de estructurar una web móvil es muy importante identificar los distintos componentes que conforman el site (por ejemplo el Header, Main Content y Footer), así como los contenidos que serán recogidos en estos espacios. Es muy importante generar una navegación para el usuario sencilla e intuitiva, lo cual se logrará con el respeto a la disposición de los elementos durante toda la navegación, la colocación de los botones, uso de botones que destacan la funcionalidad al clicar sobre ellos, una navegación lineal que permita regresar

a la página de inicio en todo momento (Bread crumb). [26]

1.3.14. Desarrollo de una Web Móvil

Un desarrollo adecuado de una web móvil requiere de un conocimiento de las tecnologías existentes en el mercado y de su continua evolución para no quedarse anticuado. Podría decirse que el desarrollo pasa por el uso de los denominados estándares web.

Actualmente, en un entorno móvil existen diferentes estándares según el organismo que haya publicado la especificación. Por ello existen diferentes escenarios:

Con excepción de algunas características de HTML5 y CSS3 todos los estándares publicados son similares y compatibles entre ellos y aquellos elementos discordantes sencillamente son ignorados en la mayoría de los casos.

Ya que algunos fabricantes de dispositivos puedan estar más cerca de la OMA que del W3C e incorporan de base soporte para XHTML MP y WAP CSS lo cierto es que la mayoría de los navegadores aparte de estos estándares también tienen un soporte muy alto de los estándares web considerados de escritorio como HTML y CSS. [26]

Hojas de Estilo en Cascada

CSS es un lenguaje usado para definir la presentación de un documento estructurado escrito en XHTML. El W3C es el encargado de formular la especificación de las hojas de estilo que servirán de estándar para los agentes de usuario o navegadores. Las CSS pueden utilizarse para especificar diferentes tipos de presentación según el dispositivo que visualice el documento.

JavaScript

Una web es más que contenido y presentación; los usuarios esperan interacción. Usar JavaScript para una web móvil es muy similar para

un navegador de escritorio. Gracias al impulso de nuevas técnicas y sobre todo de bibliotecas que encapsulan diversas utilidades, ha demostrado su potencia e incluso su posible utilización fuera del ámbito de un navegador; ya sea ejecutándose en alguna aplicación de escritorio o ejecutándose directamente en un servidor.[24]

JQuery Mobile

JQuery es una biblioteca de JavaScript, creada inicialmente por John Resig, que permite simplificar la manera de interactuar con los documentos HTML, manipular el árbol DOM, manejar eventos, desarrollar animaciones, etc. Fue presentada el 14 de enero de 2006 en el BarCamp NYC. JQuery es un software libre y de código abierto, posee un doble licenciamiento bajo la Licencia MIT y la Licencia Pública General de GNU v2, permitiendo su uso en proyectos libres y privativos igual que otras bibliotecas, ofrece una serie de funcionalidades basadas en JavaScript que de otra manera requerirían de mucho más código, es decir, con las funciones propias de esta biblioteca se logran grandes resultados en menos tiempo y espacio.[26]

1.3.15. Sitio Web de comercio electrónico

Los sitios web de comercio electrónico se caracterizan por tener una serie de elementos comunes como catálogos de productos con las características, los precios y fotografías de estos, un motor de búsqueda interno para la búsqueda de productos por diferentes criterios, un carrito de compra (sistema de contenedor virtual) que acumula los productos seleccionados y el coste de la compra, un sistema de pago seguro garantizado y un sistema de visualización de la situación actual del pedido. [2].

1.3.16. Metodología del desarrollo de software

1.3.16.1 La calidad del software

La calidad está de moda, en todos los aspectos, pero especialmente en el desarrollo de software. El interés por la calidad crece de forma continua, a medida que los clientes se vuelven más selectivos y comienzan a rechazar los productos poco fiables o que realmente no dan respuesta a sus necesidades.

Como primera aproximación es importante diferenciar entre la calidad del PRODUCTO software y la calidad del PROCESO de desarrollo. No obstante, las metas que se establezcan para la calidad del producto van a determinar las metas a establecer para la calidad del proceso de desarrollo, ya que la calidad del producto va a estar en función de la calidad del proceso de desarrollo. Sin un buen proceso de desarrollo es casi imposible obtener un buen producto.

La calidad del producto software se diferencia de la calidad de otros productos de fabricación industrial, ya que el software tiene ciertas características especiales:

- El software es un producto mental, no restringido por las leyes de la Física o por los límites de los procesos de fabricación. Es algo abstracto, y su calidad también lo es.
- Se desarrolla, no se fabrica. El coste está fundamentalmente en el proceso de diseño, no en la producción. Y los errores se introducen también en el diseño, no en la producción.
- El software no se deteriora con el tiempo. No es susceptible a los efectos del entorno, y su curva de fallos es muy diferente de la del hardware. Todos los problemas que surjan durante el mantenimiento estaban allí desde el principio, y afectan a todas las copias del mismo; no se generan nuevos errores.

- Es artesanal en gran medida. El software, en su mayoría, se construye a medida, en vez de ser construido ensamblando componentes existentes y ya probados, lo que dificulta aún más el control de su calidad. Aunque se ha escrito mucho sobre la reutilización del software, hasta ahora se han conseguido pocos éxitos tangibles.
- El mantenimiento del software es mucho más complejo que el mantenimiento del hardware. Cuando un componente hardware se deteriora se sustituye por una pieza de repuesto, pero cada fallo en el software implica un error en el diseño o en el proceso mediante el cual se tradujo el diseño en código máquina ejecutable.
- Es engañosamente fácil realizar cambios sobre un producto software, pero los efectos de estos cambios se pueden propagar de forma explosiva e incontrolada.
- Como disciplina, el desarrollo de software es aún muy joven, por lo que las técnicas de las que disponemos aún no son totalmente efectivas o no están totalmente calibradas. [27].
- El software con errores no se rechaza. Se asume que es inevitable que el software presente errores.

1.3.16.2 Estructuras de los modelos de calidad

Los modelos de calidad del software vienen a ayudar en la puesta en práctica del concepto general de calidad que vimos en el apartado anterior, ofreciendo una definición más operacional.

Unos de los modelos de calidad más antiguos y extendidos es el de McCall y de él han derivado otros modelos, como el de Boehm.

En los modelos de calidad, la calidad se define de forma jerárquica. Es un concepto que se deriva de un conjunto de sub-conceptos, cada uno los cuales se va a evaluar a través de un conjunto de indicadores o métricas.

En el nivel más alto de la jerarquía se encuentran los FACTORES de calidad, que representan la calidad desde el punto de vista del usuario. Son las características que componen la calidad. También se les llama Atributos de Calidad Externos.

Cada uno de los factores se descompone en un conjunto de criterios de calidad. Son atributos que, cuando están presentes, contribuyen al aspecto de la calidad que el factor asociado representa. Se trata de una visión de la calidad desde el punto de vista del producto software. También se les llama Atributos de calidad internos.

Para cada uno de los criterios de calidad se definen entonces un conjunto de MÉTRICAS, que son medidas cuantitativas de ciertas características del producto que, cuando están presentes, dan una indicación del grado en que dicho producto posee un determinado atributo de calidad.

1.3.16.3 Los lenguajes de programación

La importancia del lenguaje de programación elegido, en términos de la calidad del producto, se hace patente sobre todo en la fase de mantenimiento.

Algunas de las características que facilitan la creación de software de calidad son:

El concepto de módulo, con una separación clara entre la interfaz del módulo y su contenido.

La compilación separada, que permite detectar en tiempo de compilación posibles errores en las interfaces entre módulos.

Los tipos abstractos de datos y el ocultamiento de información, que permiten separar la representación de los datos de su utilización.

Flujo de control estructurado, que conduce a estructuras de programas más claras y fáciles de probar.

Las comprobaciones de tipos de datos en tiempo de ejecución.

La utilización de nombres significativos para los programas y los diferentes elementos del programa.

La programación orientada a objetos, que implica ocultamiento de información, abstracciones de datos, herencia y enlace dinámico, porque facilita la modificación, extensión y reutilización de código.

1.3.16.4 Factores y características que determinan la calidad de software

- **Funcionabilidad:** Que el usuario pueda utilizar el software.
- **Confiabilidad:** Que los datos sean integros.
- **Usabilidad:** Fácil de usar, fácil de aprender a usar.
- **Portabilidad:** Compatible con otras plataformas.

- **Compatibilidad:** Visible y ejecutable en la plataforma que corra
- **Corrección:** Capaz de darle mantenimiento.
- **Eficiente:** Hace lo que debe bien, lo hace a tiempo y no derrocha recursos.
- **Robustez:** Se mantenga en un rito que debe. hará un despliegue de mensajes de error apropiados, en donde se pueda terminar la aplicación de manera limpia y segura para los datos
- **Oportunidad:** Fácil de acceder, en cualquier momento. [28].

- **Medición de los indicadores :**

- **Tabla N° 02 : indicadores del Sistema Web Movil:**

Numero de Informes operativos	Informar el avance de los servicios a los clientes y tambien de los envios por garantia seguimiento avisando a nuestros clientes.
Numero de Informes de Gestión.	Informes de avance de mejoras del personal operativo de la empresa.
Número de Consultas.	Brindar detalles de los servicios y dar con su respectiva respuesta a las consultas que los clientes nos realizan.
Nivel Usabilidad.	Brindar a nuestros clientes facilidades información y presentan funciones y menús sencillos, por lo que nuestro y nuevo cliente que tenga la satisfacción a sus necesidades de su consultas.
Nivel Portabilidad.	Manejar en el uso del Sistema Web Móvil en la compilado pudiere ser ejecutado en cualquier <i>sistema</i> operativo y dispositivo móvil.

Número de accesos.	Manejar el control de cantidad de usuarios y administradores del sistema web móvil.
Nivel de fiabilidad.	Es la confianza que nos brindan nuestros clientes con la calidad consante servicios y dar solución.
Nivel de seguridad.	Informe de seguridad de la administración que usa el sistema para llevar un mejor control de los perfiles de los trabajadores que utilizaran el sistema web móvil
Número de clientes atendidos.	Cantidad de clientes atendidos por dia.
Nivel de mantenimiento.	Brindamos varios tipos de servicios de acuerdo a lo requiera al gusto del cliente.
Nivel de exactitud.	Brindar calidad de servicio con la realización de un diagnostico rapido y preciso
Nivel de confiabilidad.	Cantidad de calidad de los servicios que brindamos a nuestros cliente y eso es nuestra carta de presentación para nuevos clientes.

Fuente: innotec sac.

1.4. Formulación del Problema

¿Cómo Influye la implementación de un sistema web móvil en la Gestión Comercial de la Empresa INNOTEC SAC – Tarapoto?

1.5. Justificación del Estudio

INNOTEC SAC mejoramiento de los procesos automatizados que se necesite nuevos requerimientos que se aumentan dentro de la empresa INNOTEC SAC se observó la amplitud de uso de nuevos recuerdos tecnológicos con miras a futuro y con la implementación del sistema de información y un ágil en marcha la gestión comercial, también se logró un buen control de

productos de almacén y la documentación ordenadamente. Brindar avance de los requerimientos de INNOTEC SAC, proporcionaron a darle solución respectiva en procesó mejoras en obtención de información.

Siendo favorable la implementación del sistema brindará una solución positiva con la estructura del personal que labora con INNOTEC que brindara asesoría de los productos con la rapidez, agilizar las emisiones de comprobantes y simplificar las funciones con la inspección del stock actual en productos y llevar un buen control de almacén.

Con la implementación del sistema se busca obtener resultados en corto tiempo y así intentar la facilidad a:

- Los trabajadores va a realizar procesos más rápidos y tener niveles de seguridad para el llenado de datos con el ingreso y egreso de caja en la empresa forma más confiable.
- Al Jefe de Área de Ventas, proporcionándole información para la búsqueda rápida del stock producto y el precio.
- Al Jefe de Área de Almacén tener un stock de acorde con los movimientos del diario.

1.6. Hipótesis

La implementación de un Sistema Web Móvil influyó de Manera Óptima en la Gestión Comercial de la Empresa INNOTEC SAC –Tarapoto, 2016.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General

Implementar un Sistema Web Móvil para la gestión Comercial de la Empresa INNOTEC SAC –Tarapoto.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de los procesos actuales en la gestión comercial de la Empresa IINNOTEC SAC.
- Realizar el diseño y programación del sistema informático empleando la metodología Ágil RUP así como plataforma Web Móvil.
- Evaluar la influencia del sistema Informático en la Gestión Comercial de la Empresa INNOTEC SAC – Tarapoto.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de la Investigación es la siguiente:

Diseño Pre experimental; con un solo grupo Pre-Test y Post-Test.

O₁ X O₂

Dónde:

O₁: Observaciones en la actual Gestión Comercial.

X: Variable independiente, Sistema Web Móvil.

O₂: Resultados después de la aplicación de la variable independiente.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema Web Móvil.

- **Definición conceptual**

Es un sistema de información interrelacionados para recolectar, manipular y diseminar e información y para disponer de un mecanismo de retroalimentación útil que permitirá mejorar la gestión comercial y agilización de procesos comerciales tomando la información y construyendo el conocimiento es la que contiene las ideas o conceptos de un campo específico, con un cierto grado de especialización para su usabilidad. [26]

- **Definición Operacional**

El sistema web móvil será de gran apoyo a los trabajadores y gerentes de la empresa INNOTEC SAC que brindaran mejoras en la toma de decisiones diarias que se realizara el proceso de comercial teniendo en cuenta la interfaz y la fiabilidad del dicho sistema web móvil para brindar mejoras con el servicio para nuestros clientes brindar facilidad de brindar la información en el momento preciso.[15]

Tabla N° 03: Variable independiente e indicadores

VARIABLE	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
INDEPENDIENTE Sistema Web Móvil	• Número de requerimientos funcionales	Cuantitativo Discreto
	• Número de requerimientos no funcionales	Cuantitativo Discreto
	• Números de informes operativos	Cualitativa Discreto
	• Números de informes de gestión	Cuantitativo Discreto
	• Nivel Usabilidad	Cualitativa ordinal
	• Nivel Portabilidad	Cualitativa ordinal

FUENTE: ELABORACION PROPIA

2.2.1. VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión Comercial

- Definición conceptual

Es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, que se encuentra en cualquier organización y que se ajustan a la ejecución de tareas de ámbito de ventas y marketing y las capacidades de la propia organización con el fin de alcanzar las previsiones de ventas a fin de determinar las principales amenazas y oportunidades que se presentan a la organización y a fin de determinar sus fortalezas y debilidades. [27]

- **Definición Operacional**

La empresa INNOTECH SAC brindar de una manera sistemática y amplia en la importancia del Servicio de Atención al Cliente y la fidelización en la actividad comercial así como las principales herramientas para desarrollar su efectividad. Conocer las herramientas más utilizadas en la Gestión de Cartera de Clientes. [27]

Tabla N° 04: Variable dependiente e indicadores

VARIABLE	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
DEPENDIENTE	PRODUCTIVIDAD	
	Nivel de Ventas	Cuantitativa Discreta
	Índice de Clientes Nuevos	Cualitativa continua
	Porcentaje de Ventas por Productos.	Cualitativa continua
	SERVICIO	
	Densidad de Reclamos Totales	Cualitativa continua
	Tiempo de Atención de Pedidos	Cualitativa continua
	PROCESO	
	Grado de Integración de la Información.	Cualitativa ordinal
	Grado de Sistematización de Procesos.	Cualitativa continua
	Cobertura de Información Comercial.	Cualitativa continua
	Percepción del Tiempo de conciliación e Información.	Cualitativa continua
	Nivel de Apoyo en la Toma de Decisiones.	Cualitativo continuo
	Grado de Disponibilidad de la Información.	Cualitativo continuo
	Gestión Comercial	

FUENTE: ELABORACION PROPIA

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población:

La realización de este proyecto la población está conformado por 3 gerentes: Gerente Comercial, Gerente Administrativo y Gerente de Operaciones así como el personal del área comercial que son 6. Por otro lado un promedio de 31 clientes fidelizados. (N=40)

TABLA Nro 05 CUADRO DE ASIGNACIÓN DE PERSONAL – INNOTEC SAC 2016

CARGO INSTITUCIONAL	CANTIDAD
GERENTES	3
PERSONAL DEL AREA COMERCIAL	6
CLIENTES FIDELIZADOS	31
	40

2.3.2. Muestra:

La muestra en estudio será el mismo tamaño que el de la población debido al tamaño menor de ésta. (N = n = 40)

2.3.3. Muestreo:

Es un muestreo no probabilístico de carácter intencional porque es el investigador quien decide el tamaño de la población por conveniencia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

El proceso de la investigación se efectuará mediante el fichaje, la observación directa, entrevistas y encuestas a los trabajadores de INNOTEC S.A.C –TARAPOTO 2016.

TABLA N° 06: Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

TECNICAS	INSTRUMENTOS	FUENTES Ó INFORMANTES
Encuesta	Cuestionario	- Personal del Área Comercial
		- Clientes Fidelizados
Análisis Documental	Guía de Revisión Documental	- Base de datos comercial en archivos digitales como Excel. - Informes de gestión
Entrevista	Guía de Entrevista	- Gerentes

Fuente: INNOTEC SAC 2016

• Cuestionario

Se realizó encuesta al personal que labora en el área comercial de la empresa así como a los clientes permanentes de la empresa a fin de entender las necesidades de cambio y conformidad actual de la empresa.

• Guía de Entrevista

Se realizó una entrevista estructurada con los encargados de la gestión de la gestión comercial en la empresa a fin de obtener información cualitativa así

como dar su opinión actual y después de la implementación de la propuesta tecnológica.

- **Análisis Documental**

Se llevó a cabo el análisis de la documentación impresos y digitales con la finalidad que se organiza la información y los procedimientos para su registro y seguimiento.

- **Validez**

Análisis Documental: El cuestionario o instrumento que serán aplicados en a los clientes, gerentes y persona que laboran en la empresa INNOTEC SAC, fue validado por tres (03) expertos que dominan del tema, lo cual nos permitió obtener las siguiente tabla de evaluación.

Tabla N° 07: Validación de la Encuesta para los Gerentes por los Expertos.

Experto 1	Experto 2	Experto 3
4.0	4.7	4.7

Fuente: Informe de juicio de experto

Tabla N° 08: Validación de la Encuesta para los Clientes por los Expertos.

Experto 1	Experto 2	Experto 3
4.2	4.6	4.9

Fuente: Informe de juicio de experto

Tabla N° 09: Validación de la Guía de Análisis Documental por Expertos de la Encuesta para los Clientes.

Experto 1	Experto 2	Experto 3
-----------	-----------	-----------

4.7	4.0	4.6
-----	-----	-----

Fuente: Guía de revisión documental

Tabla N° 10: Validación de la Guía de Análisis Documental por Expertos.de la Encuesta para los Gerentes

Experto 1	Experto 2	Experto 3
4.6	4.7	4.0

Fuente: Guía de revisión documental

- **Confiabilidad:**

ENCUESTA: Informe de las opiniones de los expertos para Medir la fiabilidad en la gestión comercial de INNOTEK SAC

TABLA N° 11: Validez del Cuestionario de la Gestión Comercial

EXPERTOS	CRITERIOS										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Experto 1	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	47
Experto 2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	47
Experto 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
SUMA	14	12	13	14	14	13	13	14	13	14	134
Varianza	0.33	0.00	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	16.33
Sumatoria Var	3.00										
Var total	16.33										

- **ENCUESTA:** Informe de las opiniones de los expertos para situación actual sobre la atención de diferentes prestación de servicio que brinda INNOTEK SAC a los usuarios.

• **TABLA N° 12: Validez del Cuestionario de la Situación Actual de la Calidad de Servicio**

EXPERTOS	CRITERIOS										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Experto 1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
Experto 2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42
Experto 3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	46
SUMA	14	14	12	15	13	13	13	15	14	14	137
Varianza	0.33	0.33	0.00	0.00	0.33	0.33	0.33	0.00	0.33	0.33	12.33
Sumatoria Var	2.33										
Var total	12.33										

Se utilizó el Alfa de Cronbach para el cálculo de Confiabilidad de las opiniones de expertos en la aceptación del instrumento a utilizar.

- El nivel de confiabilidad para medir la calidad de servicio es: **0.91**.
- El nivel de confiabilidad para medir situación actual sobre la calidad de servicio que brinda INNOTECH SAC a los usuarios es: **0.90**.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se empleó el método de análisis descriptivo se va a encausar empleando recolección de datos por cada variable para luego plasmare en dichas soluciones:

- ✓ Ejecución en zona.
- ✓ Transformación a datos.
- ✓ Tabularon y graficaron dichos datos estadísticos.

III. RESULTADOS

3.1. Realizar un diagnóstico de los procesos actuales en la gestión comercial de la Empresa INNOTECH SAC.

Dar a conocer de la gestión comercial que actualmente la

administración INNOTEC SAC, se ejecutó el análisis documental, con la cual se realizó a evaluar los procesos actuales satisfacción actual de los clientes y se utilizó una encuesta a los clientes ver el nivel de calidad de servicio que estamos brindando actualmente y también se realizó una encuesta a los Gerentes y personal de operaciones de la empresa conocer el desempeño de poner en funcionamiento sistematización de procesos comerciales y se usó una guía de entrevista para el Gerente o administrador.

Resultados del análisis documental

Al realizar la revisión de los documentos comerciales de gestión comercial de la empresa INNOTEC SAC se obtuvo la siguiente información:

Fuente de Información / Informante: - Documentos Comerciales
 - Informe de Gestión
 - Archivos Digitales

Documentos Revisados	FRECUENCIA	DETALLES
GUIA DE REMISION	40	Documentos que sustentan el traslado de bienes internas y externas.
LIBRO DE RECLAMO	1	Un consumidor puede hacer constar una queja relativa a un bien o servicio que ha adquirido
BOLETA	40	Todos aquellos que vendan bienes o presten servicios a consumidores finales
FACTURA	40	Todas aquellas operaciones que se realicen con personas naturales o jurídicas que tenga un RUC.
PROFORMAS	40	Es la referencia de precios y descripción del producto o servicio.

- Números de Control : 2

- Número de documentos de Gestión : 3

ENCUESTA A LOS CLIENTES

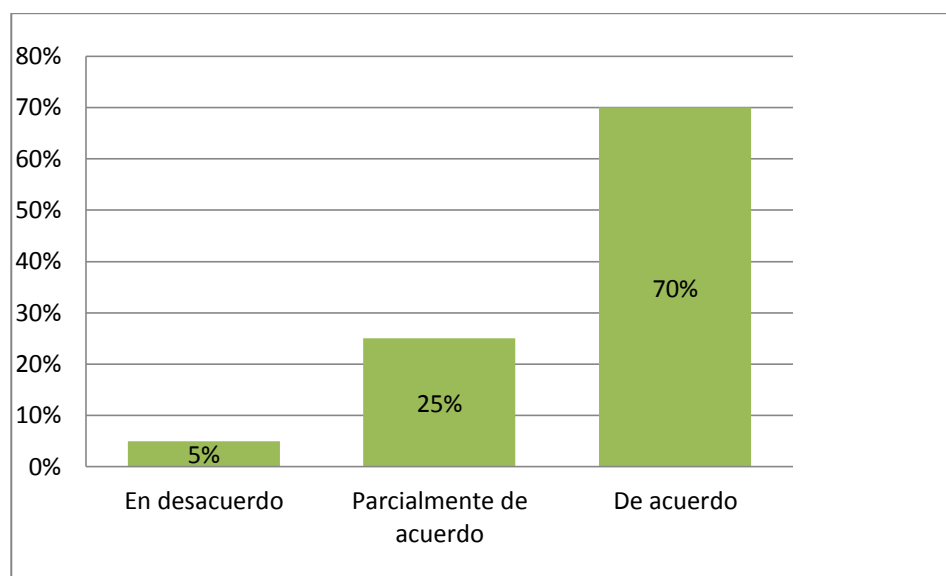
Pregunta 1.- ¿El personal que presta servicio en la empresa, inspira confianza debido a que domina su trabajo?

Tabla 13: Prestación del Servicio en la Empresa

Categoría	fi	hi%
En desacuerdo	1	5%
Parcialmente de acuerdo	5	25%
De acuerdo	14	70%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Figura 01: Gráfico de Prestación del Servicio en la Empresa



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Del 100% de los encuestados se observa que el 5 % están en desacuerdo con el personal que presta servicio en la empresa, y mientras el 25% están parcialmente de acuerdo y por último el 70% están de acuerdo con el personal que presta servicio en la empresa INNOTEC.

Pregunta 2.- ¿El personal que presta servicio es siempre amable?

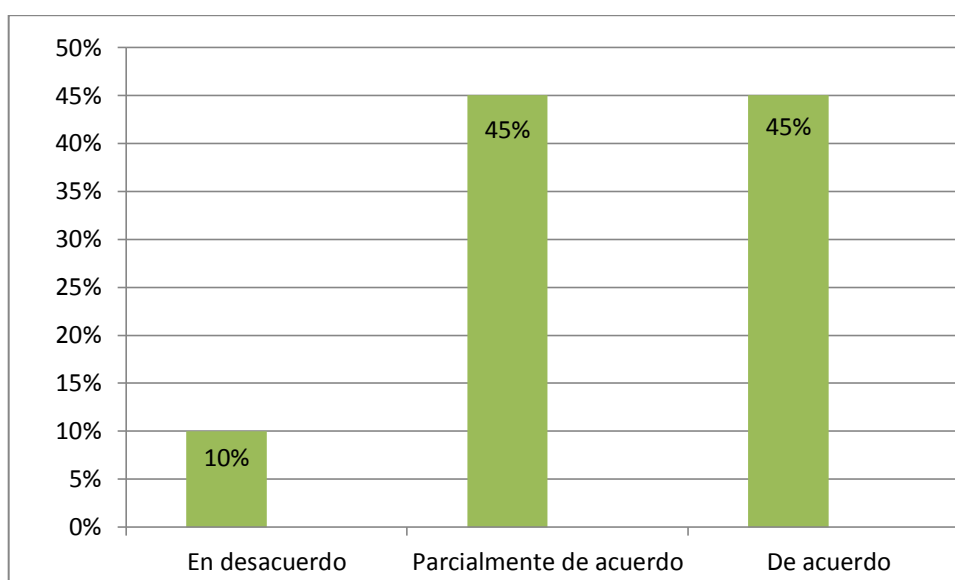
Tabla 14: Servicio es siempre amable

Categoría	fi	hi%
-----------	----	-----

En desacuerdo	2	10%
Parcialmente de acuerdo	9	45%
De acuerdo	9	45%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Figura 02: Gráfico de Servicio es siempre amable



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Del 100% de los encuestados se observa que el 10 % están en desacuerdo con el personal que es amable al brindar el servicio y mientras el 45% están parcialmente de acuerdo y el 45 % están de acuerdo con el personal que es amable al brindar su servicio.

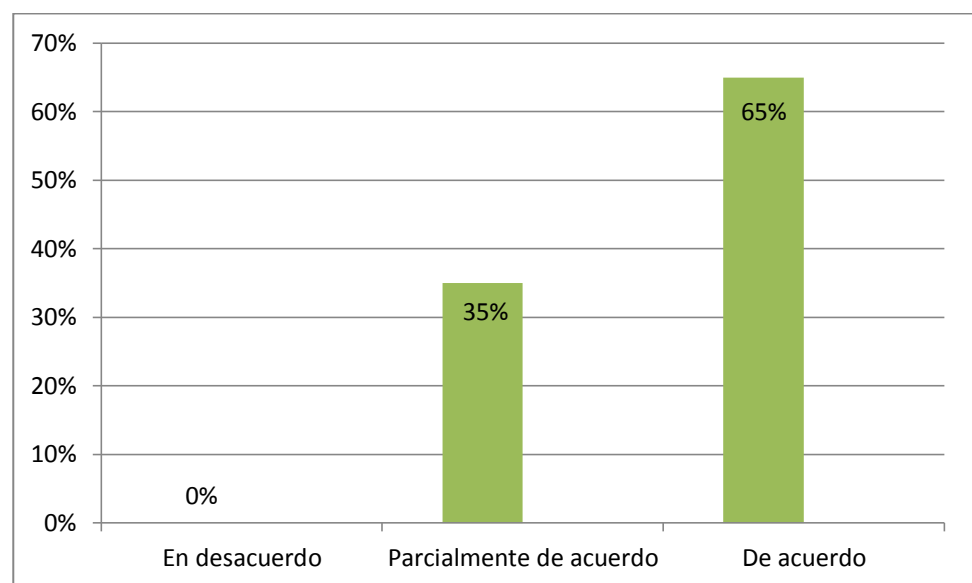
Pregunta 3.- ¿Cuándo Usted ha necesitado alguna orientación se le demuestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas?

Tabla 15: Disposición para responder a las preguntas planteadas

Categoría	fi	hi%
En desacuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	7	35%
De acuerdo	13	65%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Figura 03: Disposición para responder a las preguntas planteadas



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Del 100% de los encuestados se observa que el 0 % están en desacuerdo con la disposición para responder a las preguntas planteadas y mientras que el 35% están parcialmente de acuerdo y por último con tan solo el 65 % están de acuerdo con el personal que necesita alguna orientación que se le demuestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.

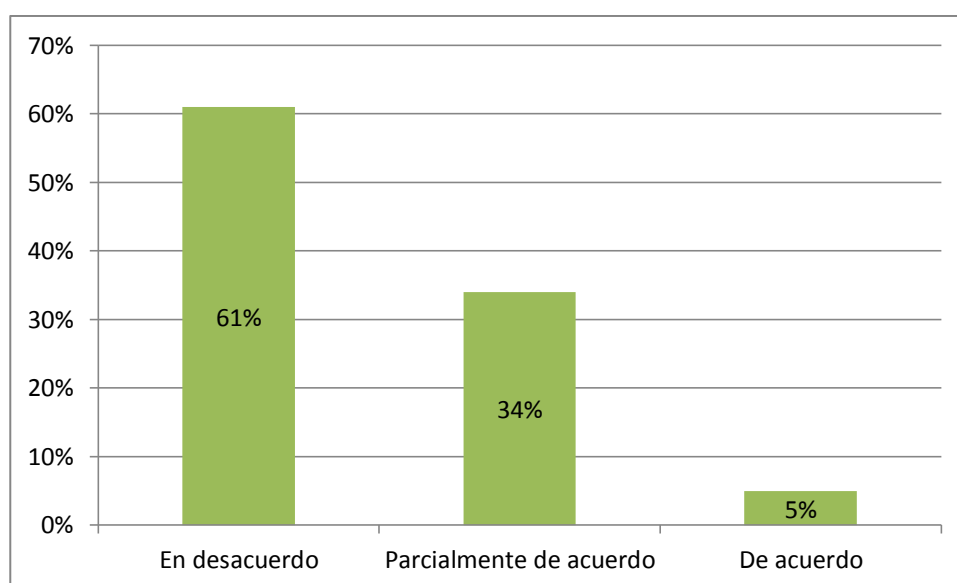
Pregunta 4.- ¿La empresa actualmente le ofrece una atención personalizada?

Tabla 16: La empresa actualmente

Categoría	fi	hi%
En desacuerdo	11	61%
Parcialmente de acuerdo	8	34%
De acuerdo	1	5%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Figura 04: Gráfico La empresa actualmente



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Del 100% de los encuestados se observa que el 61% están en desacuerdo con la atención prestada por la empresa mientras que un 34% están parcialmente de acuerdo y por ultimo tan solo un 5% están de acuerdo con la atención personalizada de la empresa.

Pregunta 5.- ¿El personal de la Empresa atiende de manera inmediata los pedidos de los usuarios?

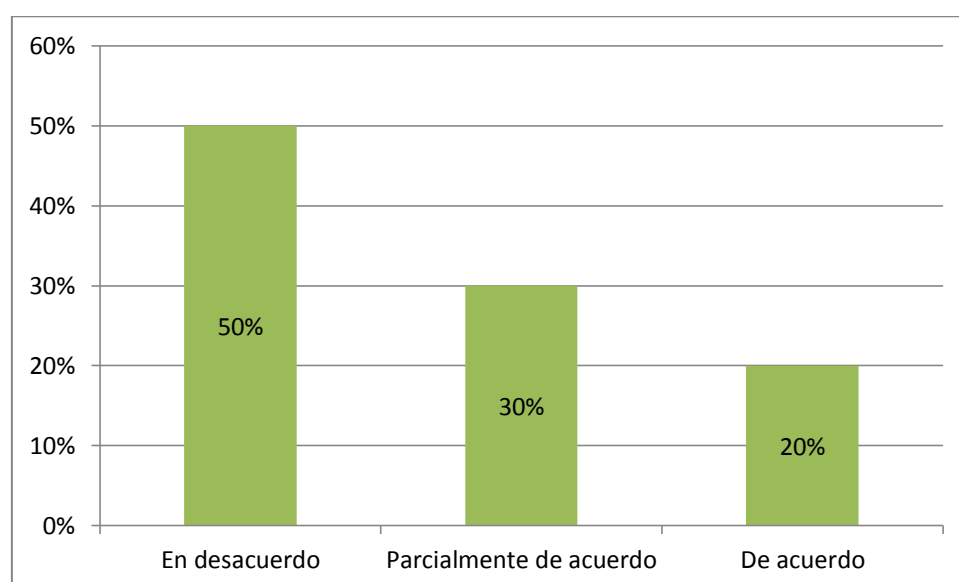
Tabla 17: La Empresa atiende de manera inmediata los pedidos de

los usuarios

Categoría	fi	hi%
En desacuerdo	10	50%
Parcialmente de acuerdo	6	30%
De acuerdo	4	20%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Figura 05: Gráfico de La Empresa atiende de manera inmediata los pedidos de los usuarios



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Del 100% de los encuestados se observa que el 50% están en desacuerdo que el personal atienda de manera rápida los pedidos de los usuarios y mientras el 30% están parcialmente de acuerdo y por último el 20% están de acuerdo que el personal de la empresa atiende de manera inmediata los pedidos de los usuarios.

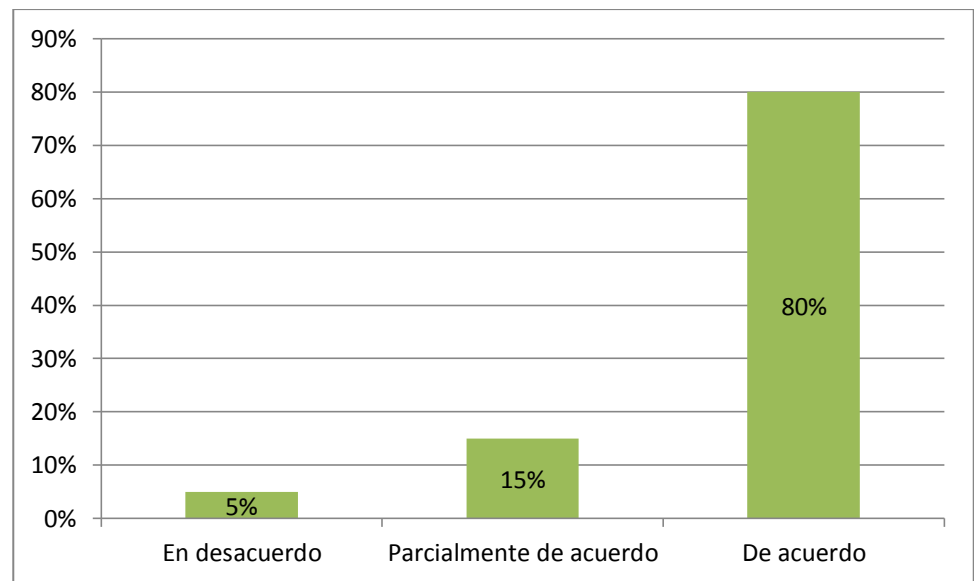
Pregunta 6.- ¿Existe demora excesiva en el trámite de los pedidos de los usuarios?

Tabla 18: Trámite de los pedidos de los usuarios

Categoría	fi	hi%
En desacuerdo	1	5%
Parcialmente de acuerdo	3	15%
De acuerdo	16	80%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Figura 06: Gráfico de Trámite de los pedidos de los usuarios



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Del 100% de los encuestados se observa que el 5% están en desacuerdo que la empresa existe una demora en el trámite de los pedidos y mientras el 15% están parcialmente de acuerdo y ultimo con el 80% están de acuerdo que el personal de la empresa existe demora excesiva en el trámite de los pedidos de los usuarios.

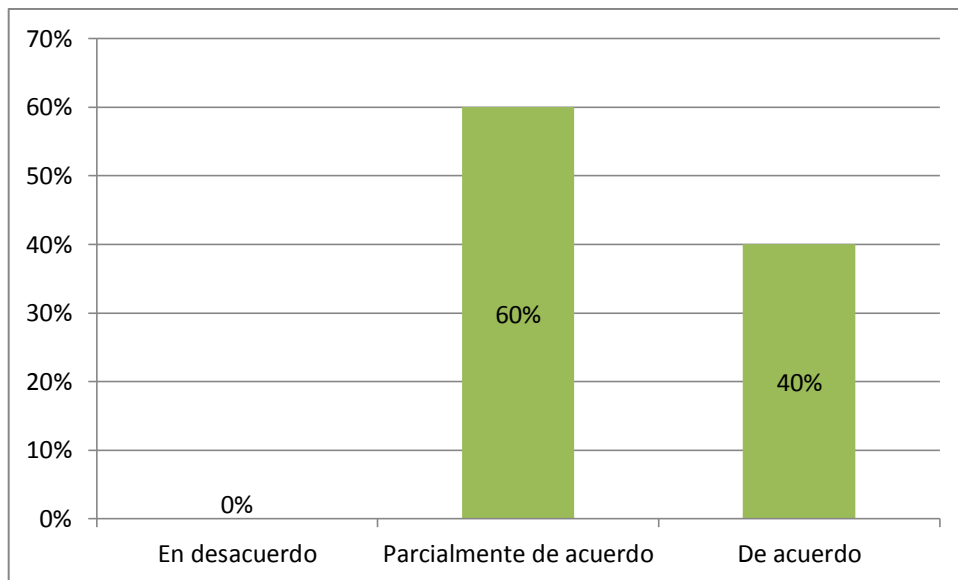
Pregunta 7.- ¿El mobiliario y los ambientes del área comercial muestran un espacio acogedor?

Tabla 19: Los ambientes del área comercial

Categoría	fi	hi%
En desacuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	12	60%
De acuerdo	8	40%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Figura 07: Gráfico de Los ambientes del área comercial



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Del 100% de los encuestados se observa que el 0% están en desacuerdo con el mobiliario y los ambientes del área comercial muestran un espacio acogedor para nuestros clientes y mientras que el 60% están parcialmente de acuerdo y finalmente el 40% están de acuerdo que el mobiliario y los ambientes del área comercial muestran un espacio acogedor para nuestros clientes.

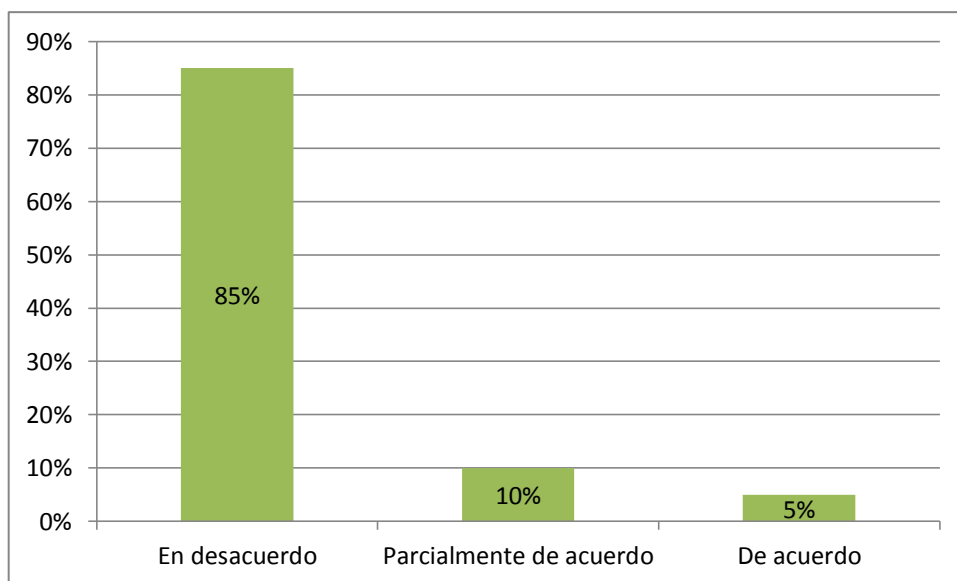
Pregunta 8.- ¿La empresa brinda su servicio al cliente empleando tecnologías de información?

Tabla 20: Prestación del Servicio en la Empresa

Categoría	fi	hi%
En desacuerdo	17	85%
Parcialmente de acuerdo	2	10%
De acuerdo	1	5%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Figura 08: Gráfico de Prestación del Servicio en la Empresa



FUENTE: ELABORACION PROPIA(CUSTIONARIO 02)

Del 100% de los encuestados se observa que el 85% están en desacuerdo que la empresa brinda su servicio al cliente empleando tecnologías y mientras el 10% están parcialmente de acuerdo y por último el 5% están de acuerdo que la empresa brinda su servicio al cliente empleando tecnologías de información.

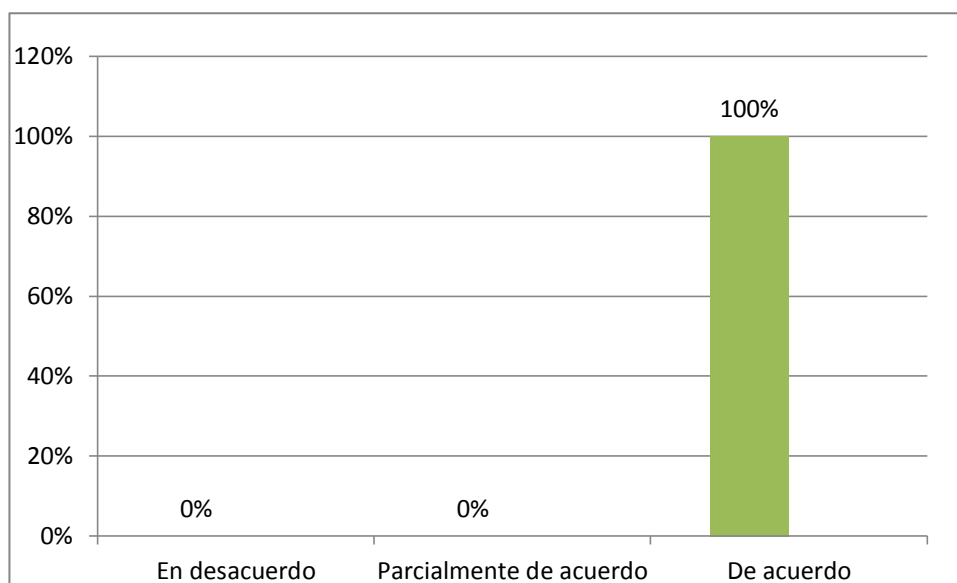
Pregunta 9.- ¿Considera Usted que la Empresa debería automatizar sus procesos comerciales a fin de dar un mejor servicio?

Tabla 21: Prestación del Servicio en la Empresa

Categoría	fi	hi%
En desacuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	20	100%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Figura 09: Gráfico de Prestación del Servicio en la Empresa



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Del 100% de los encuestados se observa que el 0% están en desacuerdo con la prestación del servicio en la empresa, también el 0% están parcialmente de acuerdo y el 100% están de acuerdo que la empresa debería automatizar sus procesos comerciales a fin de dar un mejor servicio.

ENCUESTA A LOS GERENTES Y PERSONAL DE OPERACIONES

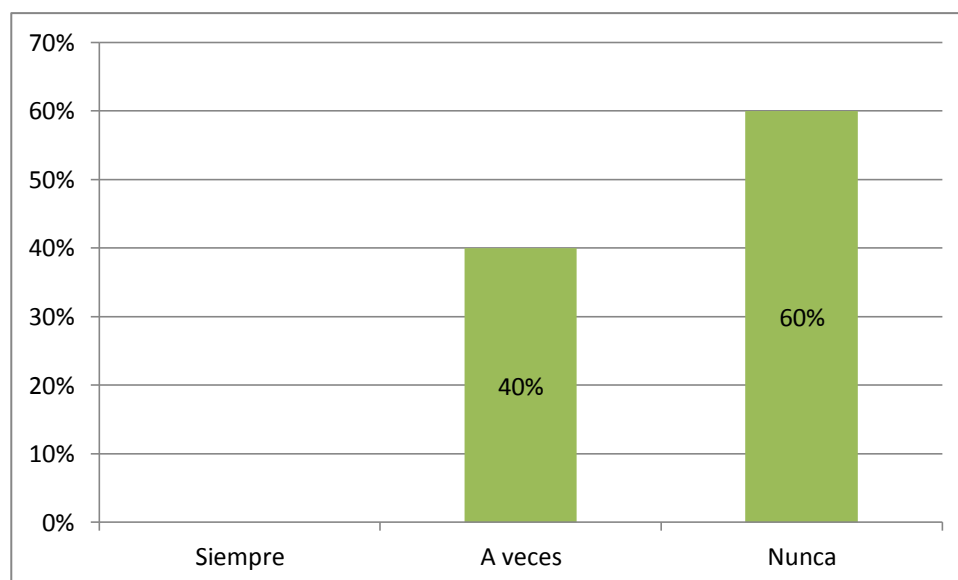
1.- ¿En la Gestión Comercial de la Empresa INNOTEC SAC, se dispone de información integrada para el control de sus servicios?

Tabla 22: Gestión Comercial de la Empresa INNOTEC SAC

Categoría	fi	hi%
Siempre	0	0%
A veces	8	40%
Nunca	12	60%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 10: Gráfico de Gestión Comercial de la Empresa INNOTEC SAC



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Del 100% de los encuestados se observa que el 0% es que la gestión comercial se dispone de información integrada para el control de sus servicios y mientras que un 40% están a veces y el 60% nunca que la gestión comercial INNOTEC SAC se dispone de información integrada para el control de sus servicios.

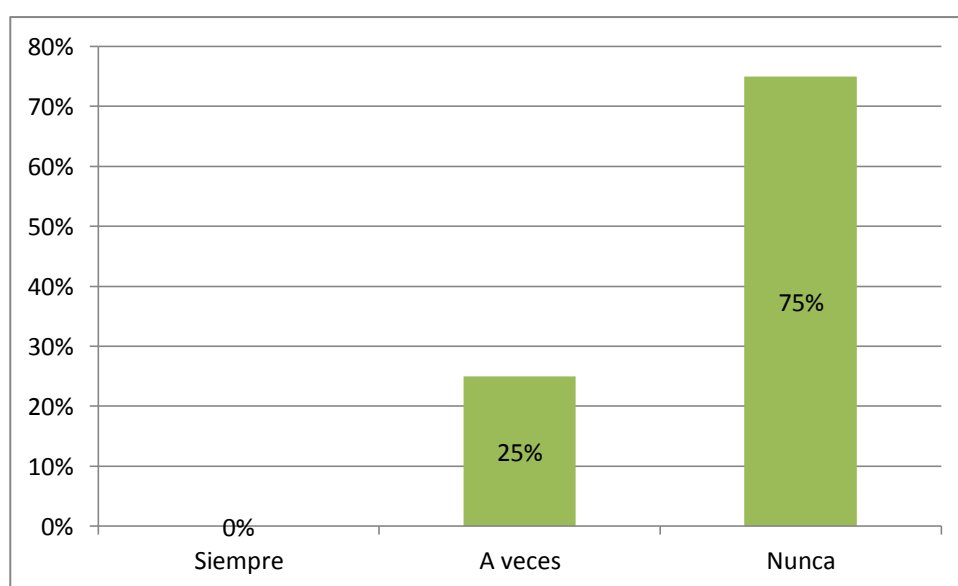
2.- ¿Existen mecanismos que faciliten el manejo de la información consolidada para la Gestión comercial de la Empresa?

Tabla 23: Mecanismos que faciliten el manejo de la información

Categoría	fi	hi%
Siempre	0	0%
A veces	5	25%
Nunca	15	75%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 11: Mecanismos que faciliten el manejo de la información



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Del 100% de los encuestados se observa que el 0% opinaron que los mecanismos que faciliten el manejo de la información consolidada para la gestión comercial de INNOTEC SAC, mientras el 25% están a veces y por último el 75% nunca que existen mecanismos que faciliten el manejo de la información consolidada para la Gestión comercial de INNOTEC SAC.

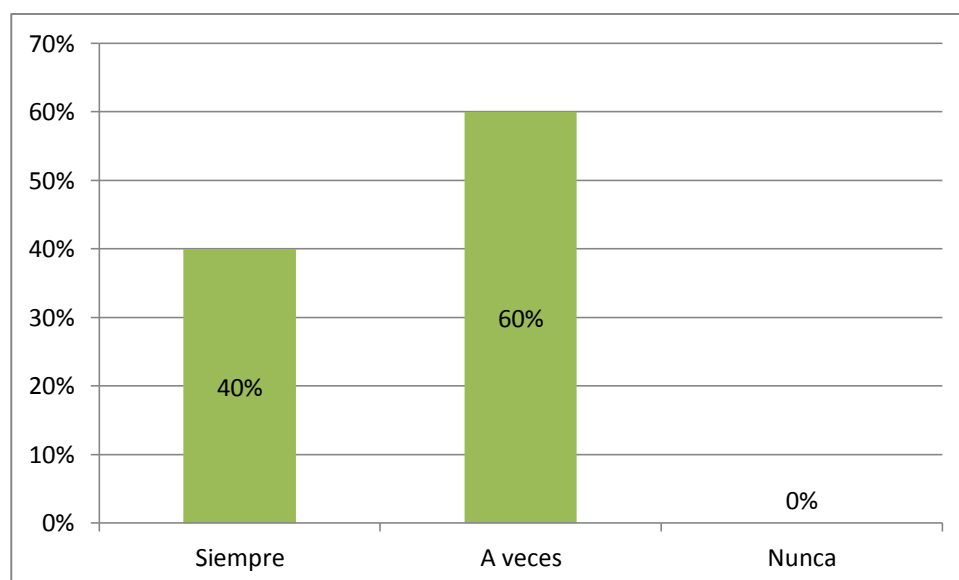
3.- ¿Considera Usted que la automatización de Procesos apoyaría en el manejo integrado de la información comercial?

Tabla 24: La automatización de Procesos

Categoría	fi	hi%
Siempre	8	40%
A veces	12	60%
Nunca	0	0%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 12: Gráfico de La automatización de Procesos



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Del 100% de los encuestados se observa que el 40% opino que la automatización de procesos apoyaría en el manejo integrado de la información comercial y mientras el 60% opino a veces y por último 0% nunca que la automatización de procesos apoyaría en el manejo integrado de la información comercial de INNOTEC SAC.

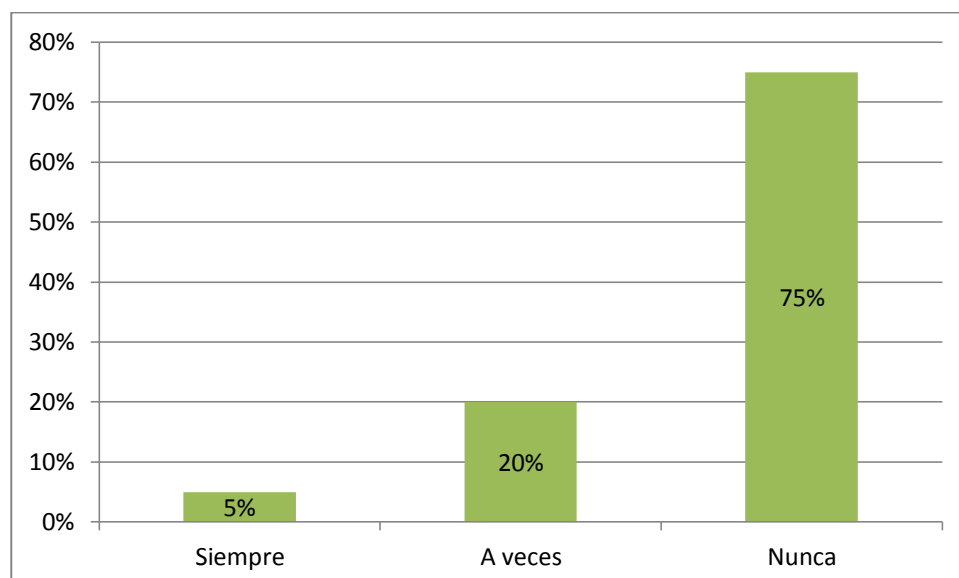
4.- ¿Cuándo Usted ha necesitado cierta información, la ha empleado oportunamente?

Tabla 25: Prestación de Información Oportunamente en la Empresa

Categoría	fi	hi%
Siempre	1	5%
A veces	4	20%
Nunca	15	75%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 13: Gráfico de Prestación de Información Oportunamente en la Empresa



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Del 100% de los encuestados se observa que el 5% la empresa da prestación de Información oportunamente al usuario y mientras el 20% están a veces y por último el 75% nunca % la empresa da prestación de Información oportunamente al usuario.

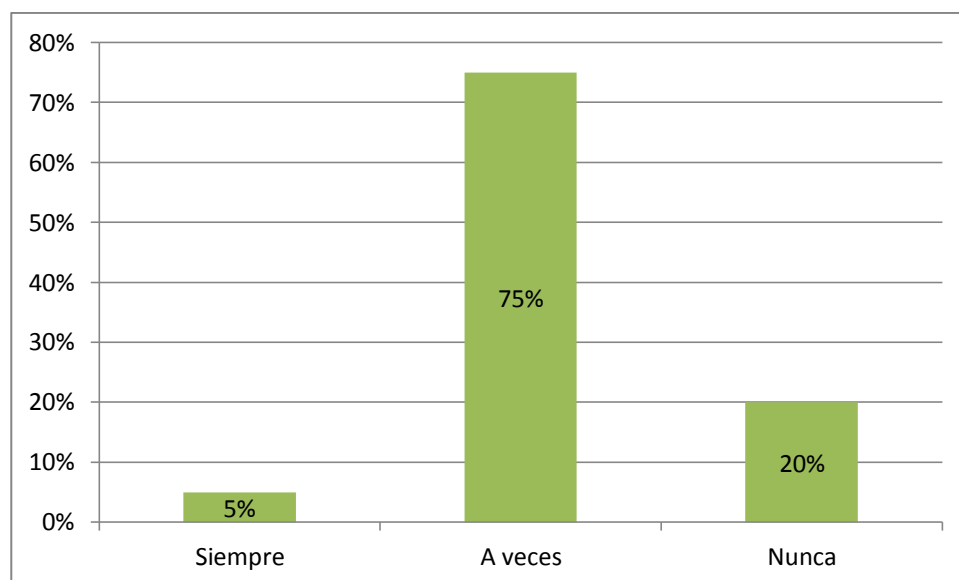
- 5.- **¿Considera Usted que contar con la información en el momento que se necesita es un punto decisivo para la gestión comercial de la empresa?**

Tabla 26: Información de Gestión comercial en el momento decisivo

Categoría	fi	hi%
Siempre	1	5%
A veces	15	75%
Nunca	4	20%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 14: Gráfico de Prestación del Servicio en la Empresa



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Del 100% de los encuestados se observa que el 5% que contar con la información en el momento que se necesita es un punto decisivo para la gestión comercial y mientras el 75% están a veces y por último tan solo el 20% nunca que puede contar con la información en el momento que se necesita es un punto decisivo para la gestión comercial.

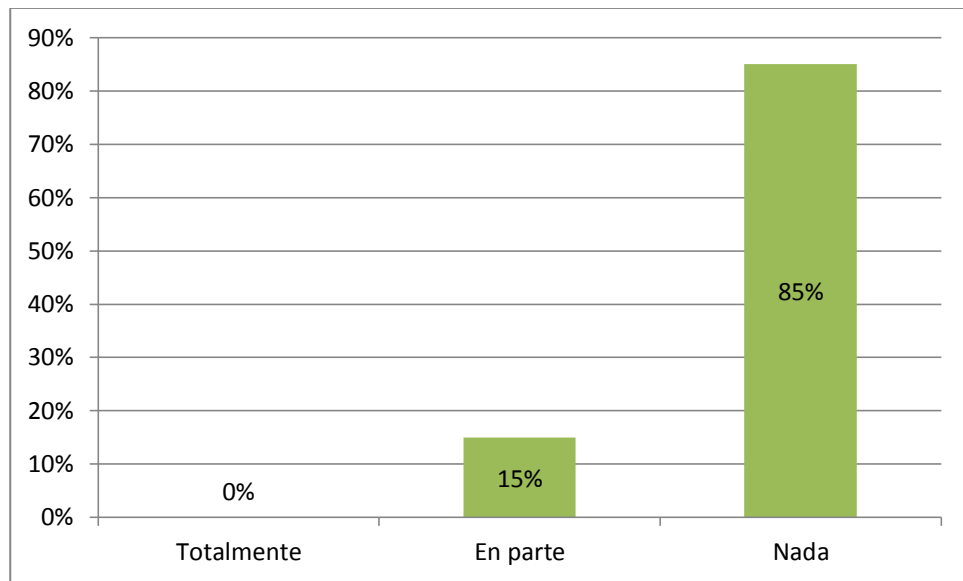
6.- ¿Considera Usted que los procesos desarrollados en el Área comercial se encuentran sistematizados?

Tabla 27: Área comercial se encuentran sistematizados

Categoría	fi	hi%
Totalmente	0	0%
En parte	3	15%
Nada	17	85%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 15: Gráfico del Área comercial se encuentran sistematizados



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Del 100% de los encuestados el 0% opinaron que área comercial se encuentran sistematizadas y mientras que el 15% en parte que los procesos se encuentran sistematizados y por último el 85 % nada de procesos están sistematizados

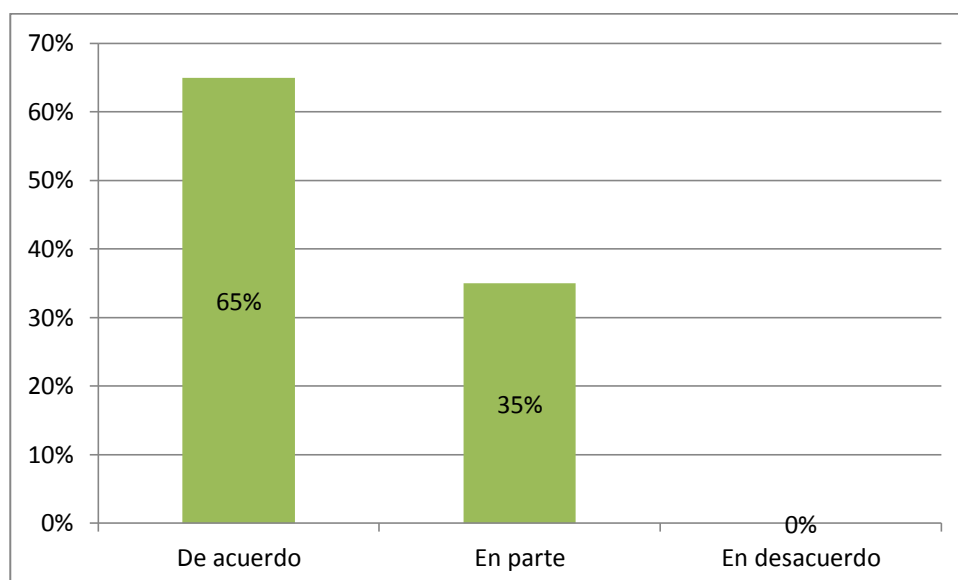
7.- ¿Considera Usted que la sistematización de los procesos es importante para la gestión comercial?

Tabla 28: Sistematización para la Gestión Comercial

Categoría	fi	hi%
De acuerdo	13	65%
En parte	7	35%
En desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 16: Gráfico de la Sistematización para la Gestión Comercial



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Del 100% de los encuestados se observa que el 65% está de acuerdo con la importancia de sistematización de los procesos para la gestión comercial y mientras el 35% están en parte y el 0% en desacuerdo en sistematizar los procesos es importante para la gestión comercial.

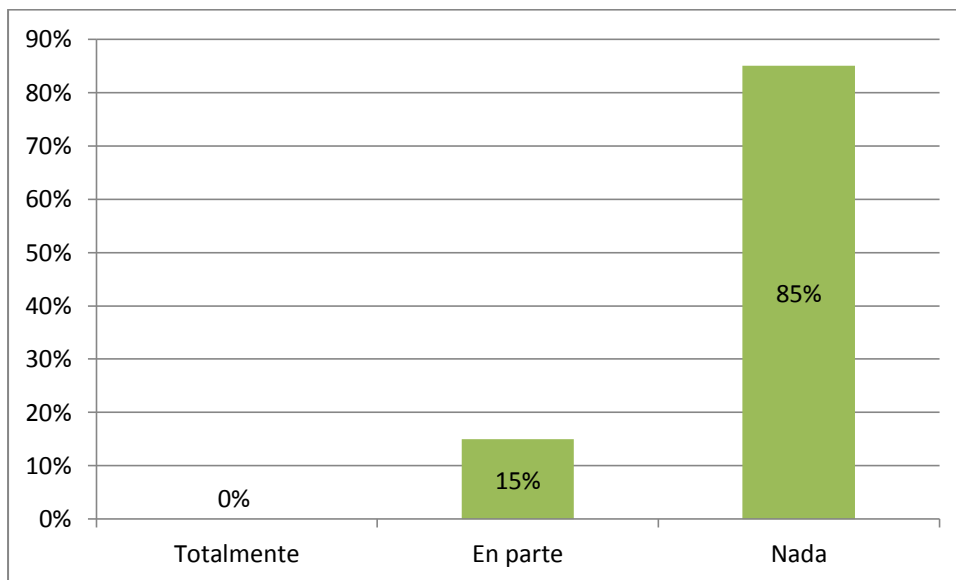
8.-¿Actualmente en la gestión comercial de la empresa, la Información contempla todos los aspectos del negocio?

Tabla 29: Situación Actual en la Gestión Comercial en la Empresa

Categoría	fi	hi%
Totalmente	0	0%
En parte	3	15%
Nada	17	85%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 17: Gráfico de la Situación Actual en la Gestión Comercial en la Empresa



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Del 100% de los encuestados se observa que el 0% ningún están totalmente situación actual en la gestión comercial en la empresa y mientras tanto el 15% están en parte y por último el 85% en nada la situación actual en la gestión comercial en la empresa INNOTEC SAC.

- 9.-** ¿Considera Usted que con una aplicación Informática se podría coberturar el 100% de la información para la gestión comercial?

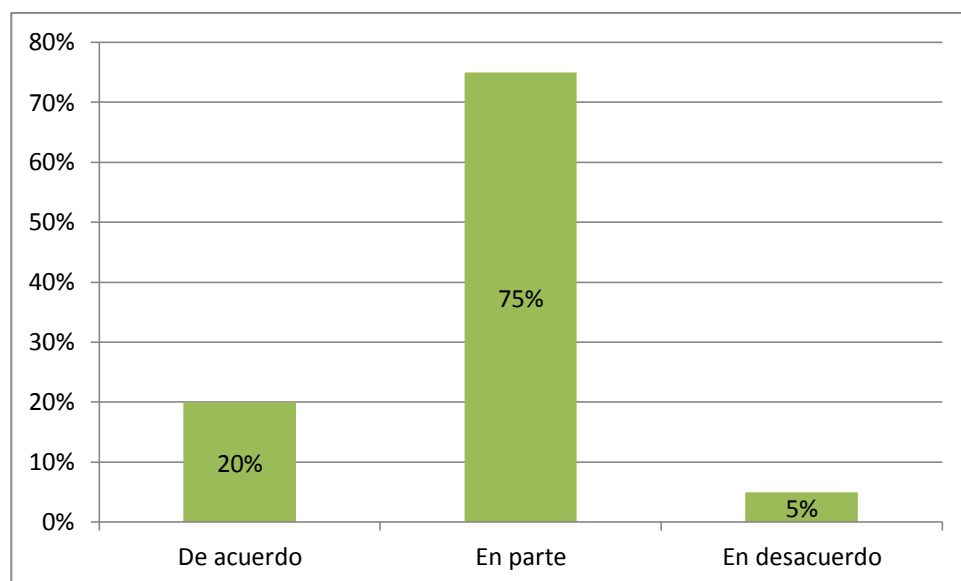
Tabla 30: Cobertura la información para la gestión comercial en una

Aplicación Informática

Categoría	fi	hi%
De acuerdo	4	20%
En parte	15	75%
En desacuerdo	1	5%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 18: Gráfico de Cobertura la información para la gestión comercial en una Aplicación Informática



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Del 100% de los encuestados se observa que el 20% están de acuerdo utilizar la aplicación Informática se podría coberturar mejor la información para la gestión comercial y mientras tanto el 75% en parte y el 5% están desacuerdo que la aplicación informática se podría coberturar la información para la gestión comercial.

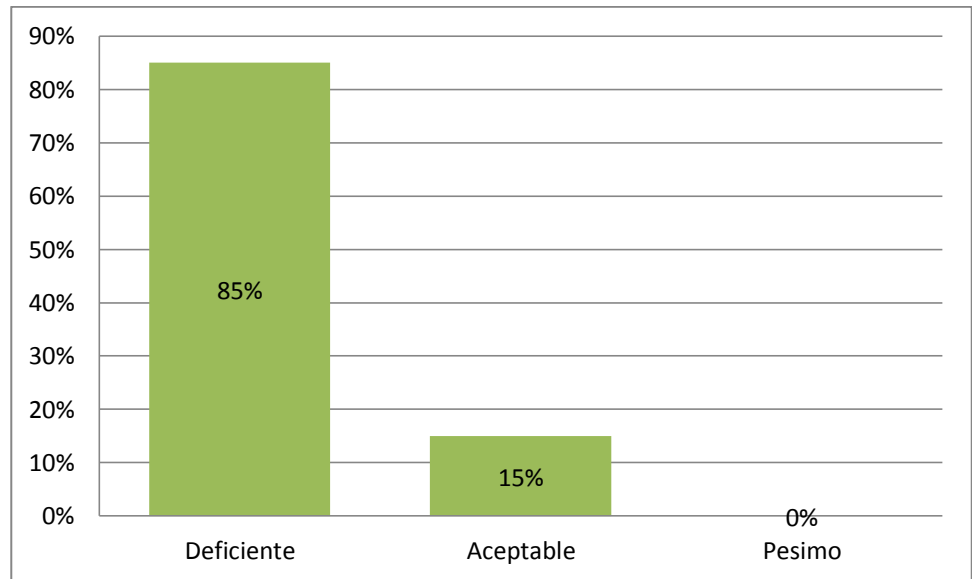
10.-¿Durante el proceso de conciliación de información comercial, como considera Usted el Tiempo Empleado?

Tabla 31: Proceso de conciliación de información comercial

Categoría	fi	hi%
Deficiente	17	85%
Aceptable	3	15%
Pésimo	0	0%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 19: Gráfico de Prestación del Servicio en la Empresa



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Del 100% de los encuestados se observa que el 85% opinó que es deficiente el proceso de conciliación de información comercial en el Tiempo Empleado y mientras el 15% opinó que es aceptable y ninguno 0% opinó que es pésimo el proceso de conciliación de información comercial.

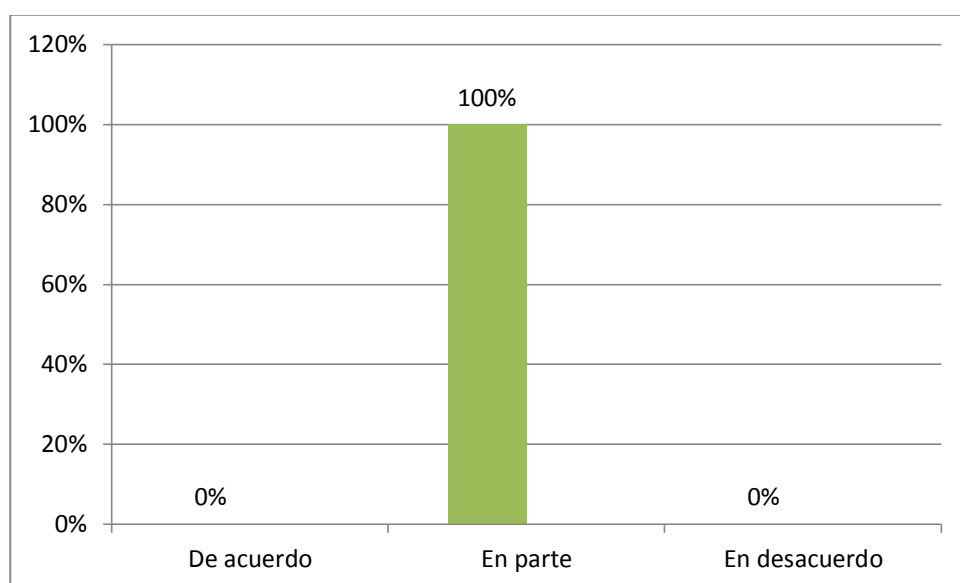
- 11.- ¿Considera Usted que la automatización de los procesos en el área comercial conllevaría a minimizar los tiempos, sobre todo durante la conciliación de la información?

Tabla 32: La automatización de los procesos en el área comercial

Categoría	fi	hi%
De acuerdo	0	0%
En parte	20	100%
En desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: elaboración propia (cuestionario 01)

Figura 20: Gráfico de La automatización de los procesos en el área comercial



Fuente: elaboración propia (cuestionario 01)

Del 100% de los encuestados se observan que el 100% están en parte la automatización de los procesos en el área comercial conllevara a minimizar los tiempos en la conciliación de la información.

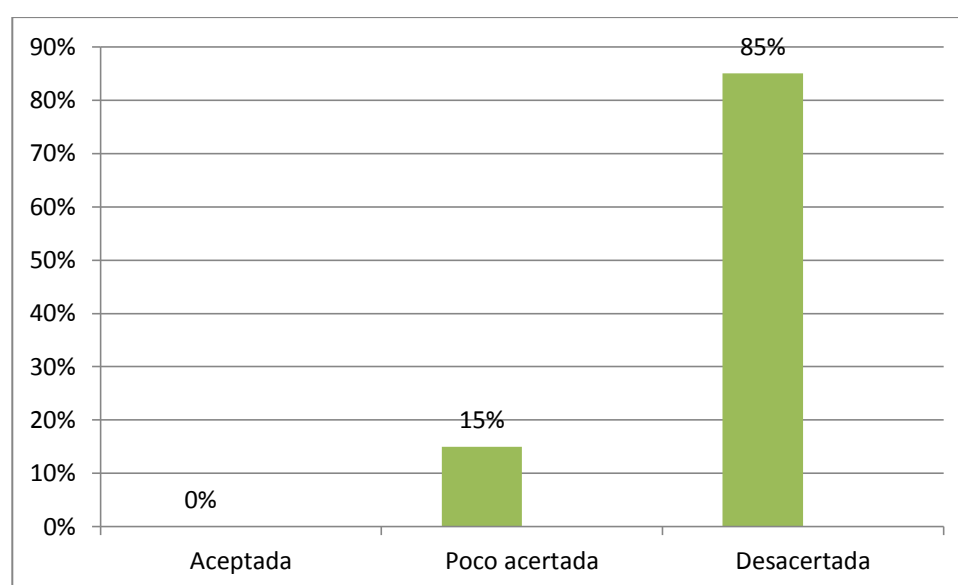
12.- ¿Con la información Comercial manejada actualmente, cómo calificaría Usted el proceso de toma de decisiones por parte de la Gerencia?

Tabla 33: Información Comercial manejada actualmente

Categoría	fi	hi%
Aceptada	0	0%
Poco acertada	3	15%
Desacertada	17	85%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 21: Gráfico de Información Comercial manejada actualmente



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Del 100% de los encuestados se observan que el 0% opinó que es aceptada la información comercial manejada actualmente y mientras un 15% opino que es poco acertada y por último un 85% opino en desacertada que en el proceso de toma de decisiones por parte de la gerencia Con la información comercial manejada actualmente.

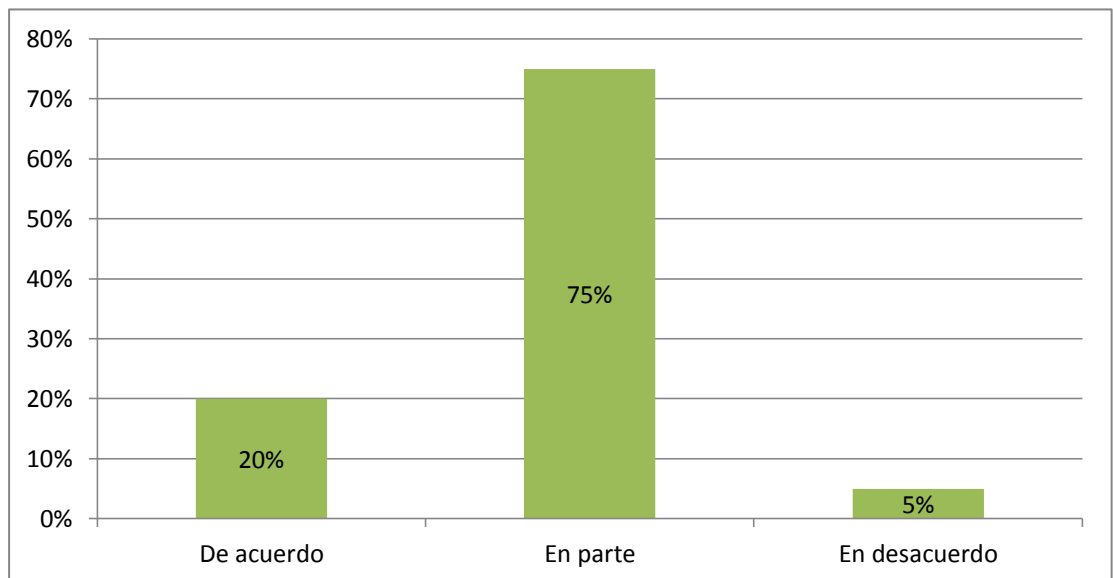
13.- ¿Considera Usted que si se implementa una Aplicación Informática en el Área Comercial, apoyaría en parte a tomar mejores decisiones a sus Gerentes?

Tabla 34: Implementa una Aplicación Informática en el Área Comercial, apoyaría en parte a tomar mejores decisiones

Categoría	fi	hi%
De acuerdo	4	20%
En parte	15	75%
En desacuerdo	1	5%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 22: Gráfico de Prestación del Servicio en la Empresa



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Del 100% de los encuestados se observan que el 20% está de acuerdo que si se implementa una aplicación Informática en el área comercial apoyaría en parte a tomar mejores decisiones y mientras un 75% está en parte y por último solo un 5% en desacuerdo con que se implemente una aplicación informática en el área comercial y apoyaría en parte a tomar mejores decisiones.

3.2. Realizar el diseño y programación del sistema informático empleando la metodología Ágil RUP así como plataforma Web Móvil.

Figura 23: Diagrama caso de uso del negocio

DIAGRAMA DE CASO DE USO NEGOCIO

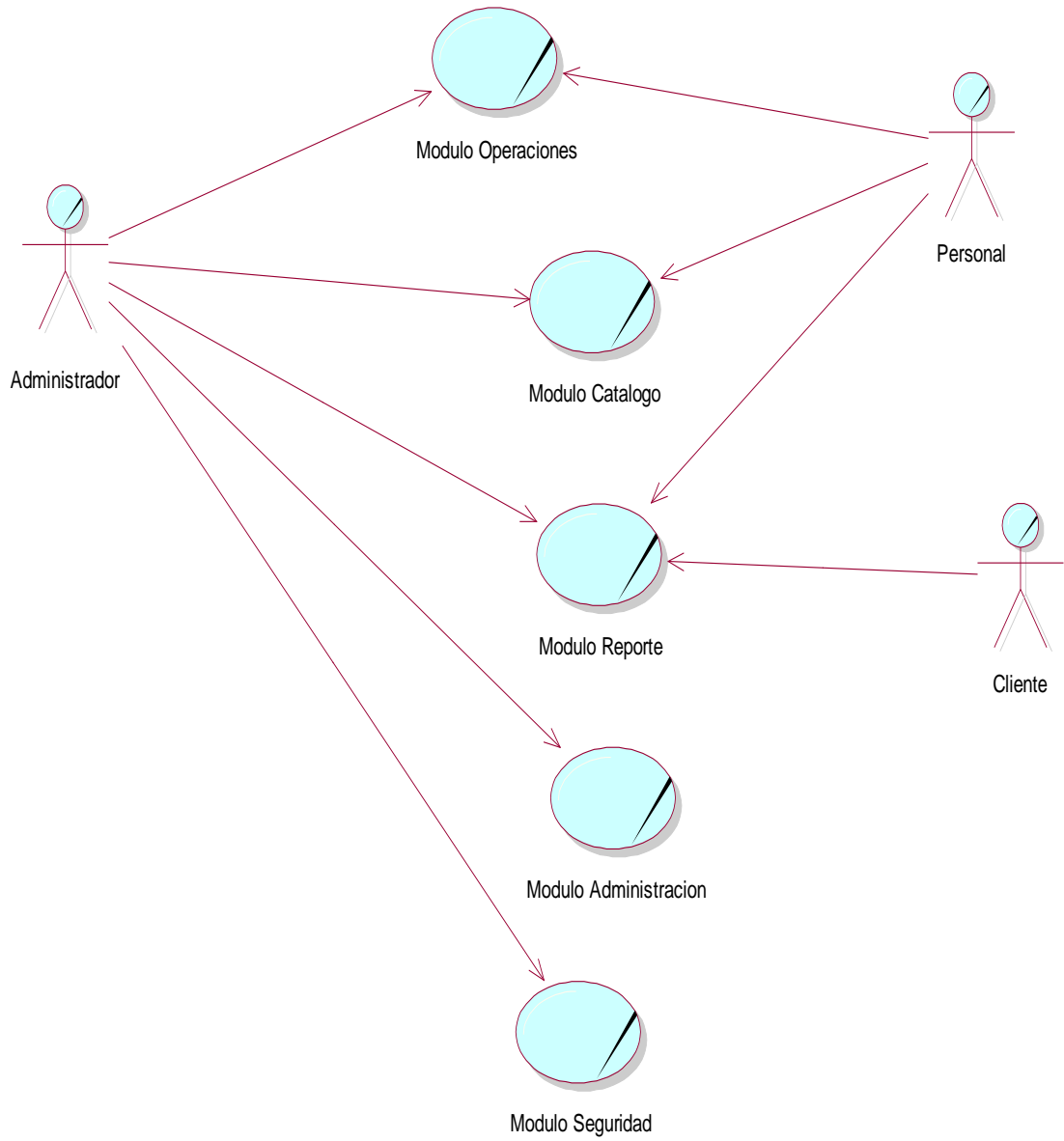


Figura N°24: Modelo de objeto de negocio – Registros

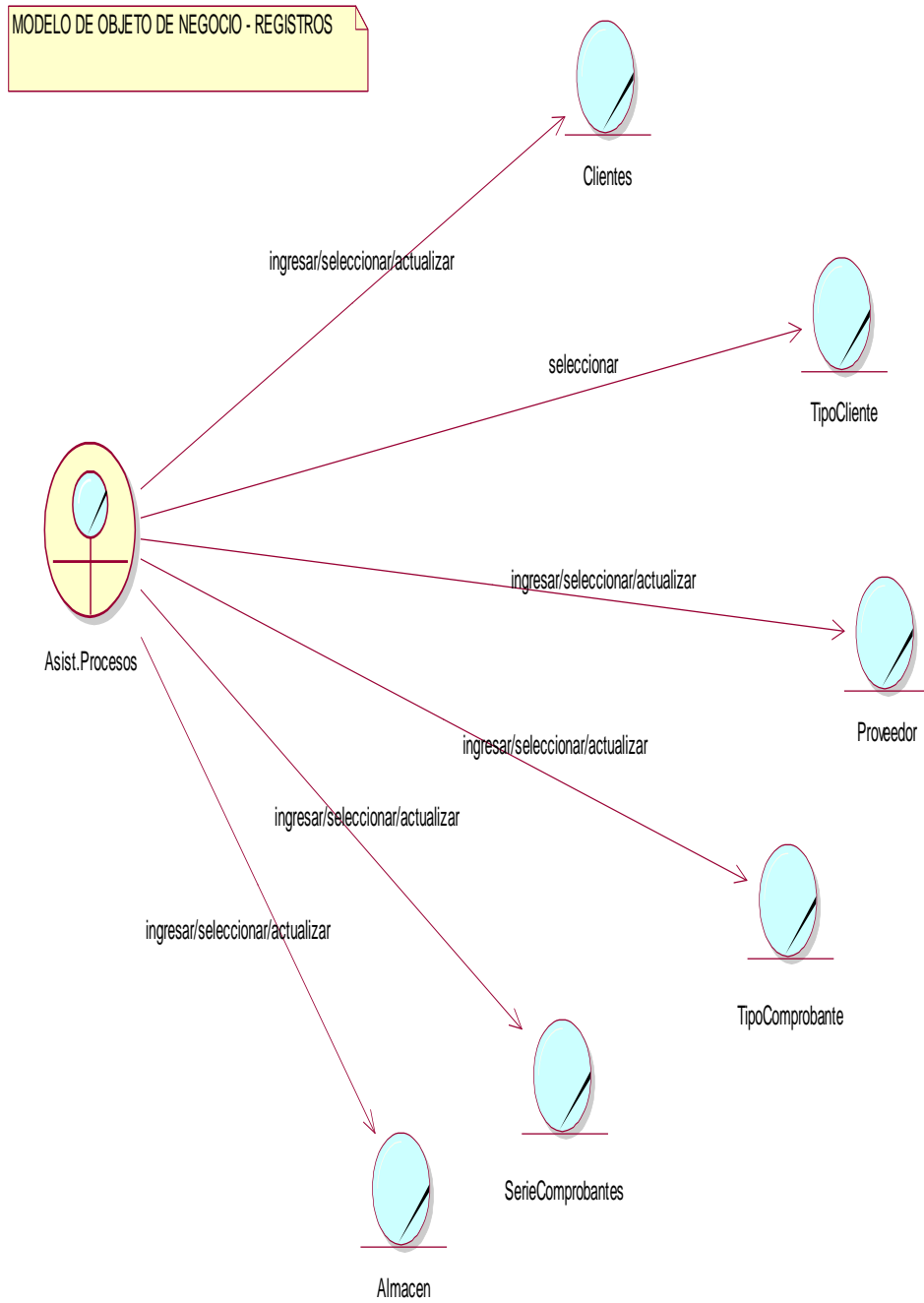


Figura N°25: Modelo de objeto de negocio - Productos

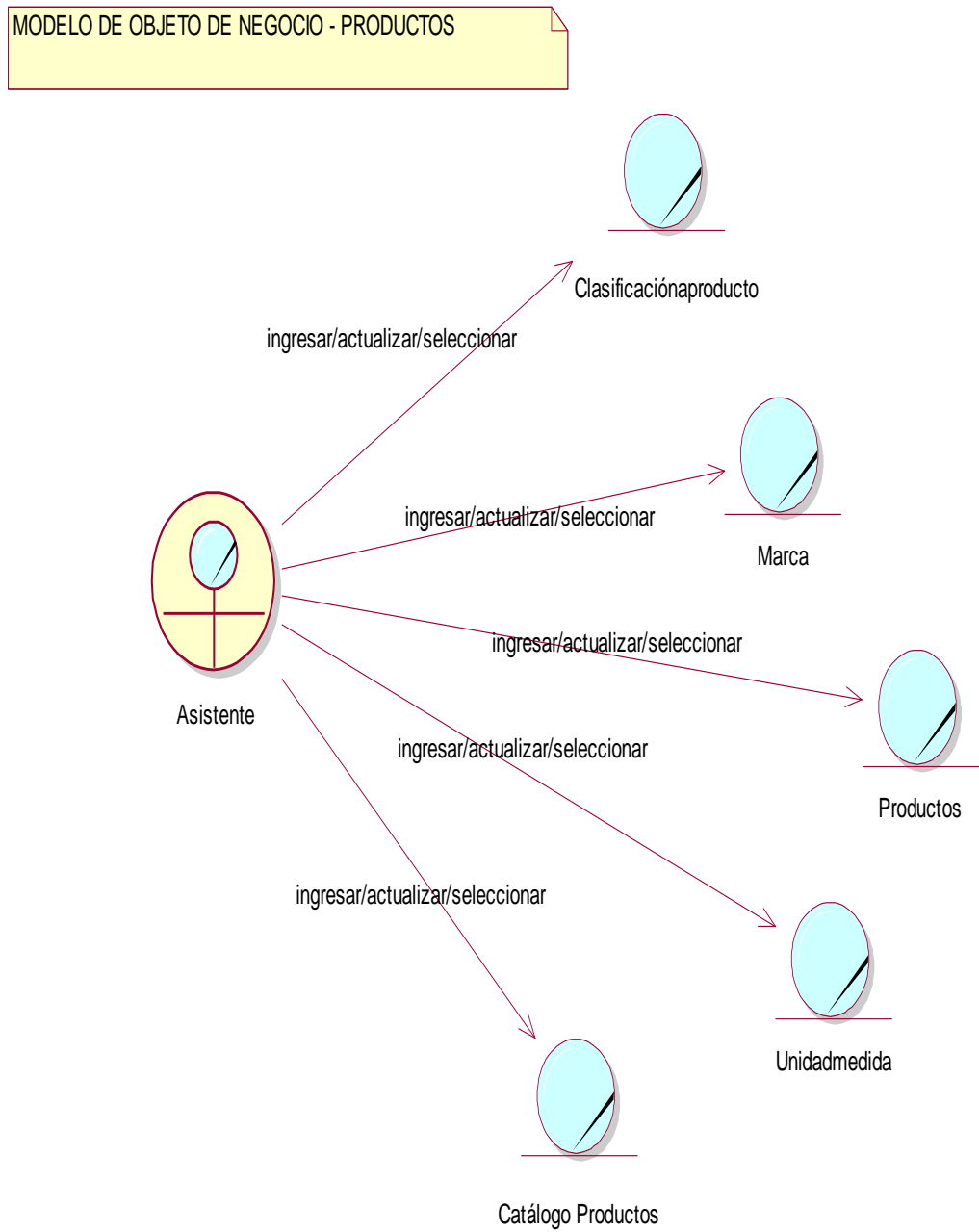


Figura N°26: Modelo de objeto de negocio - Procesos

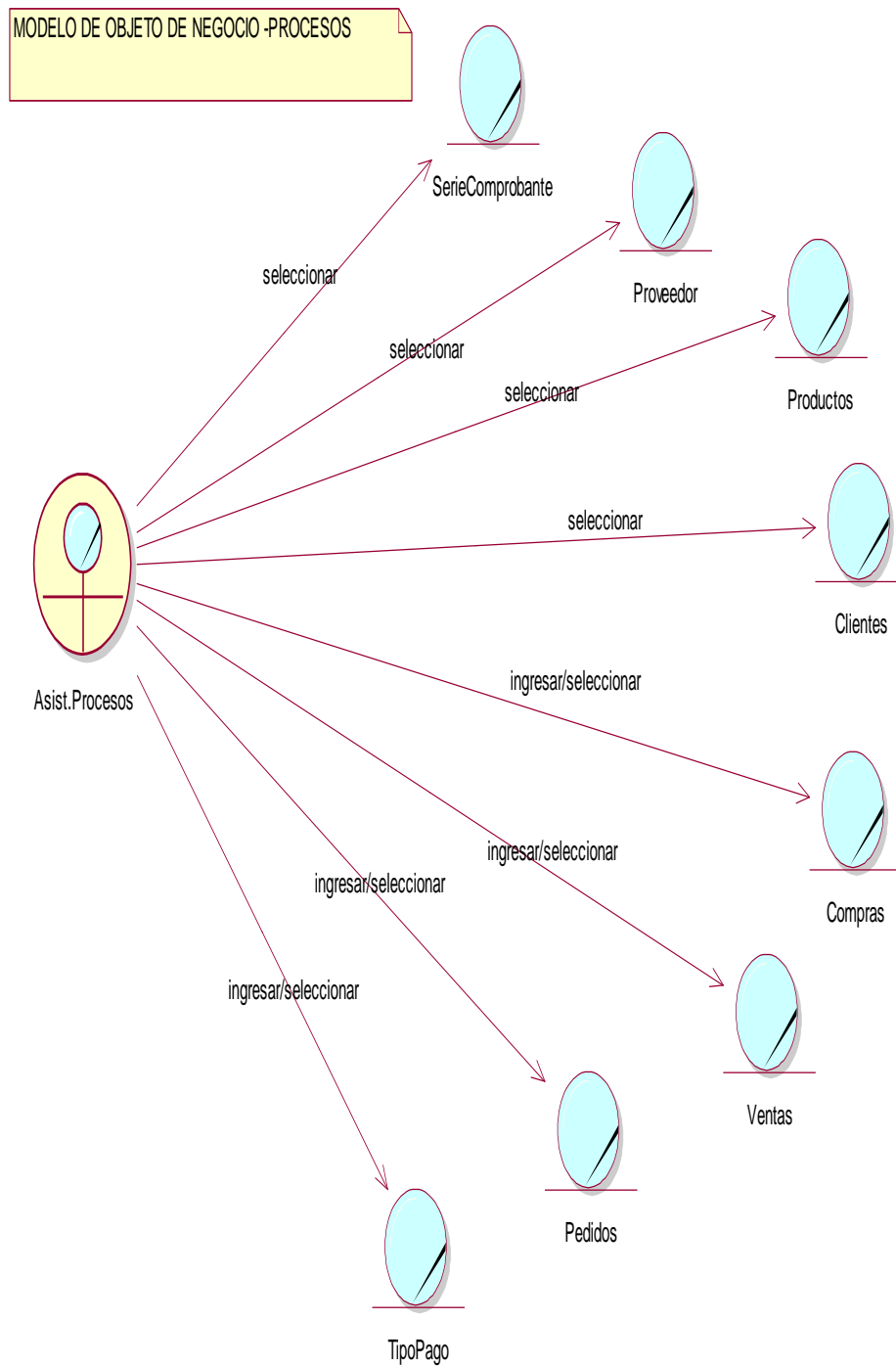


Figura N°27: Modelo de objeto de negocio - Seguridad

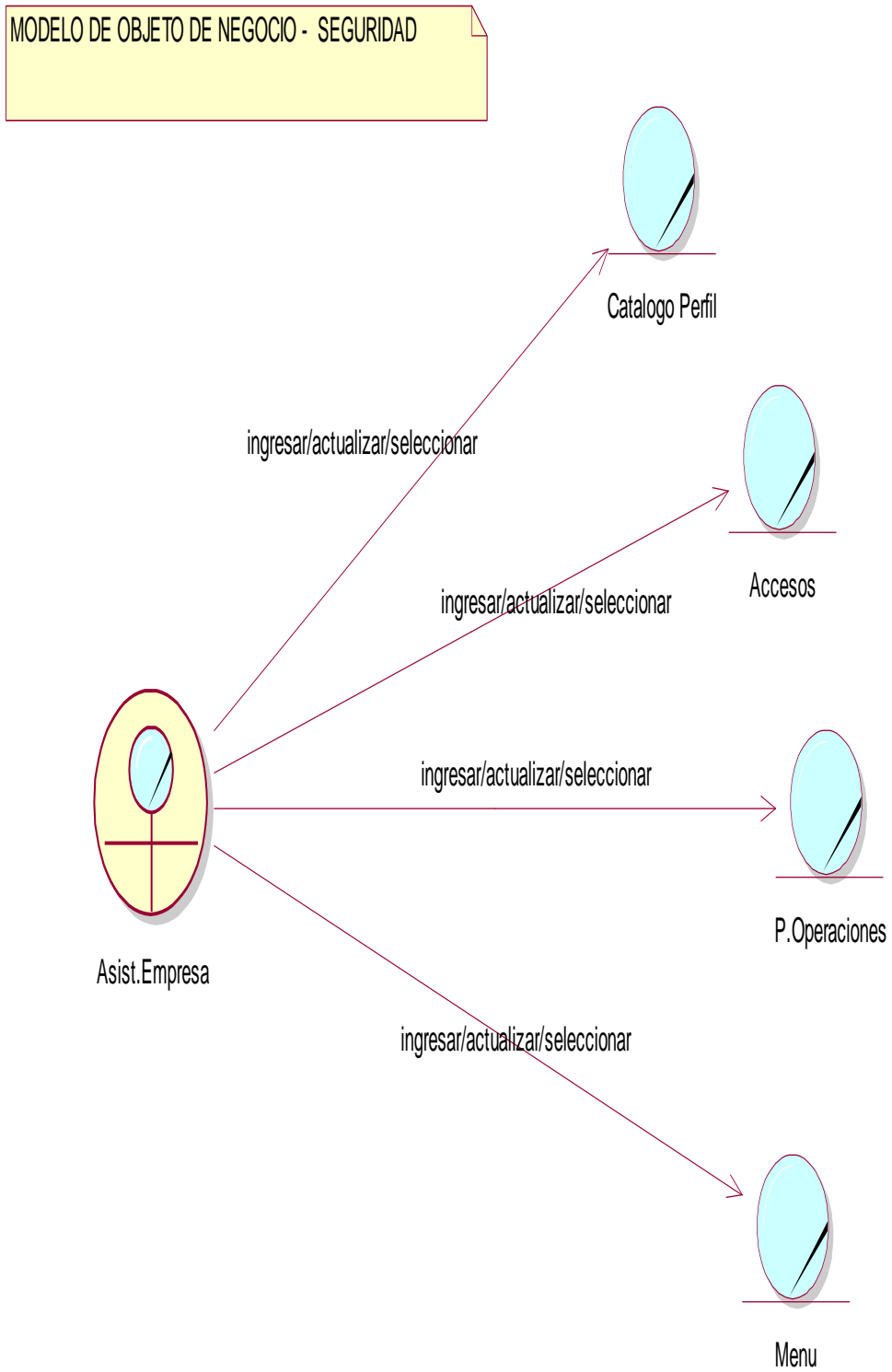


Figura N°28: Modelo de objeto de negocio – Gestión

MODELO DE OBJETO DE NEGOCIO - GESTIÓN

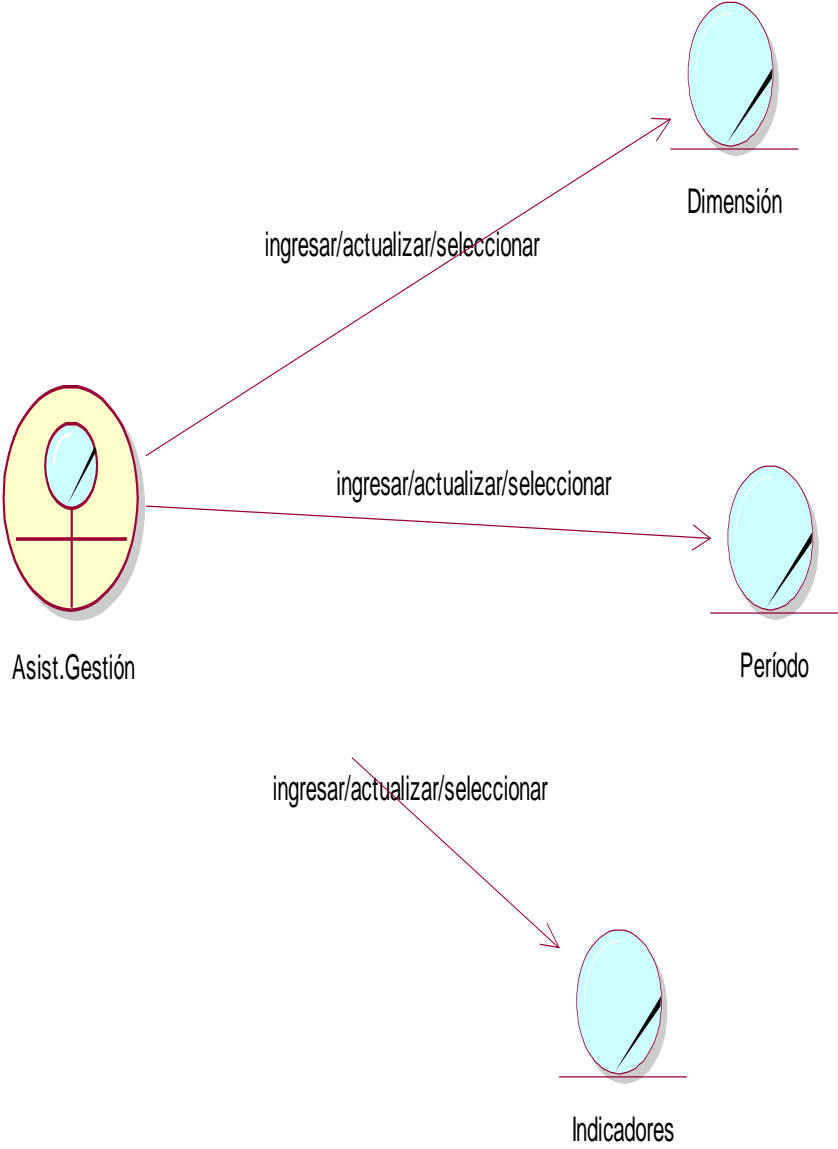


Figura N°29: Diagrama de caso de uso de requerimientos - Registros

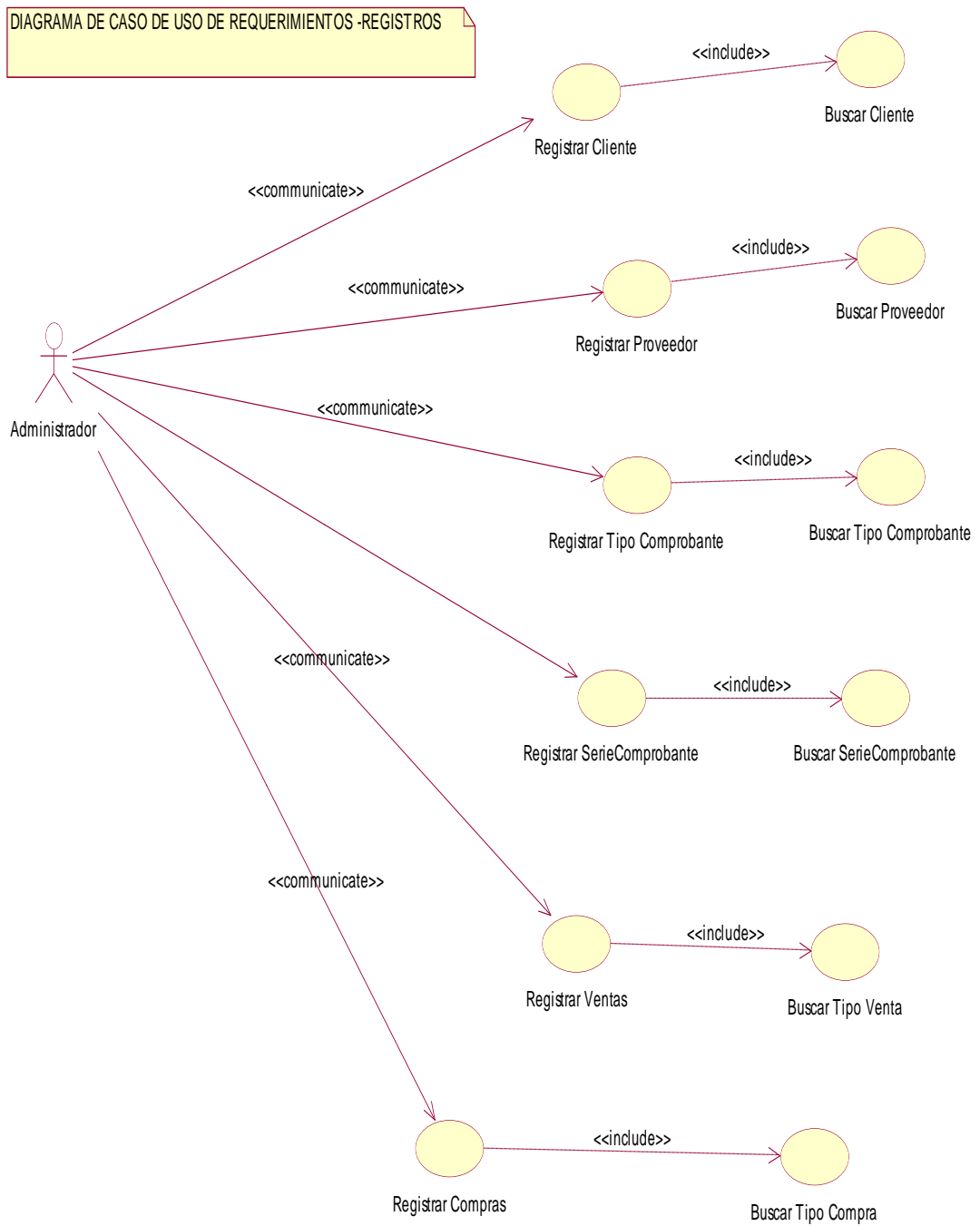


Figura N°30: Diagrama de caso de uso de requerimientos - Productos

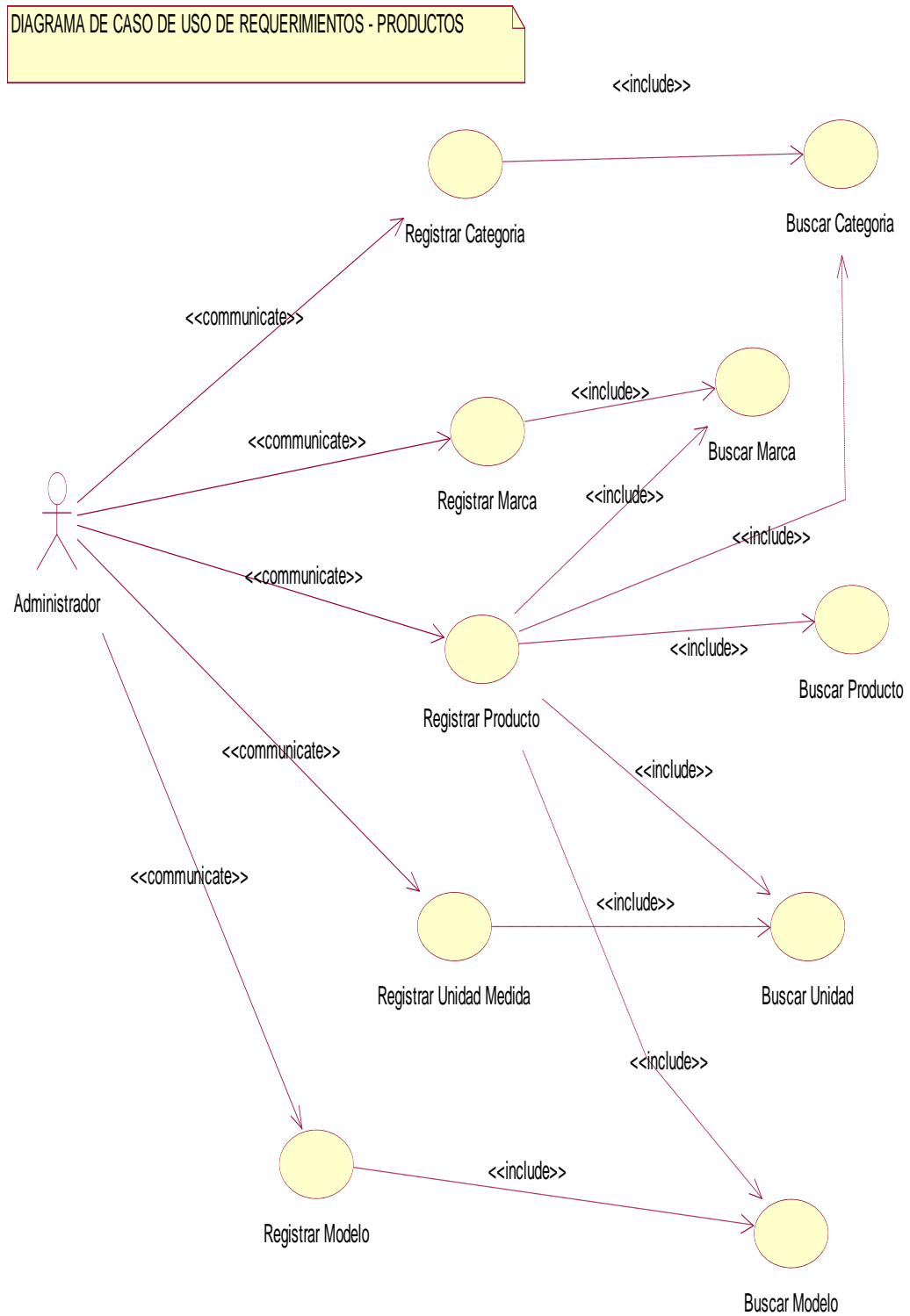


Figura N°31: Diagrama de caso de uso de requerimientos - Procesos

DIAGRAMA DE CASO DE USO DE REQUERIMIENTO - PROCESOS

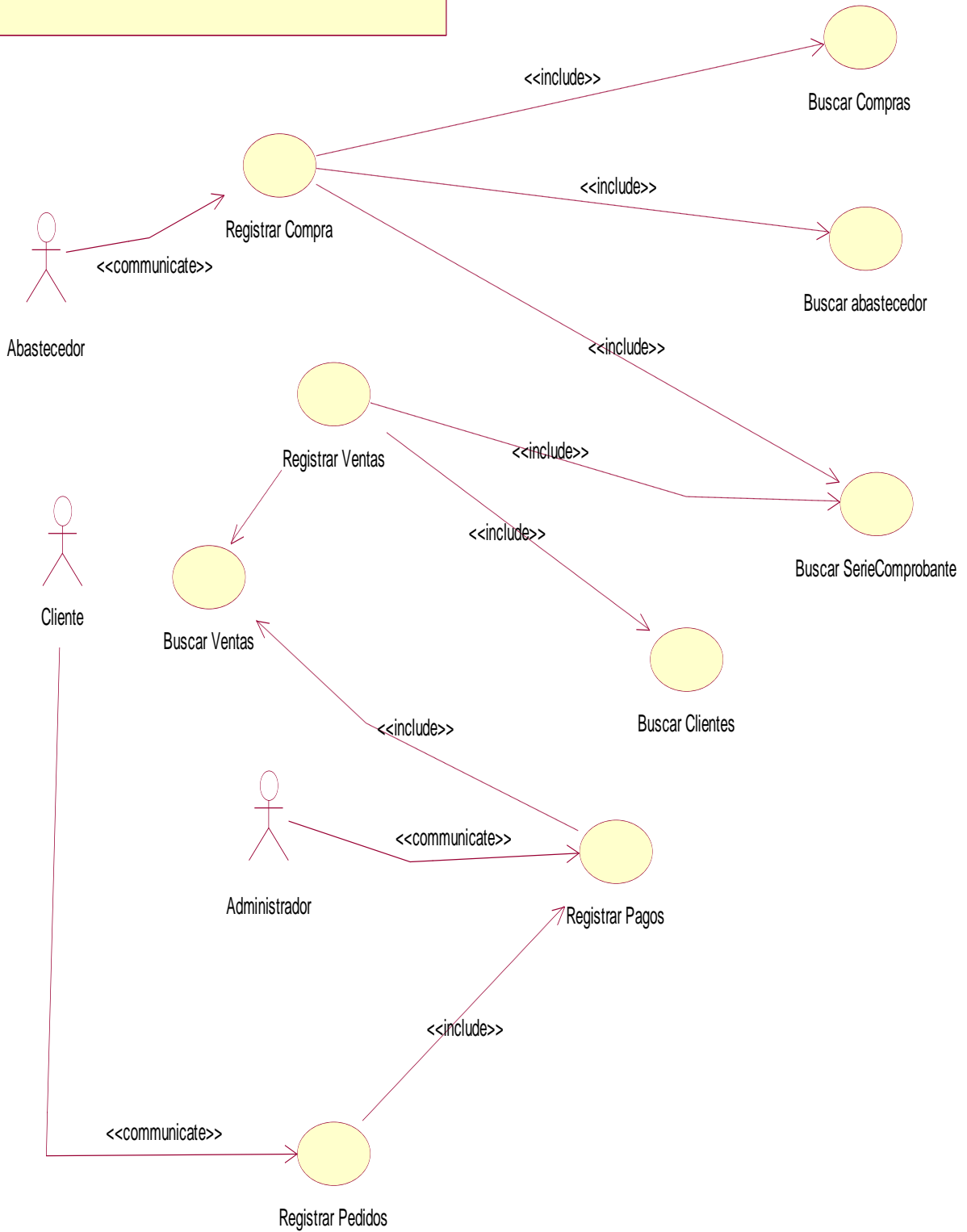


Figura N°32: Diagrama de caso de uso de requerimientos - Seguridad

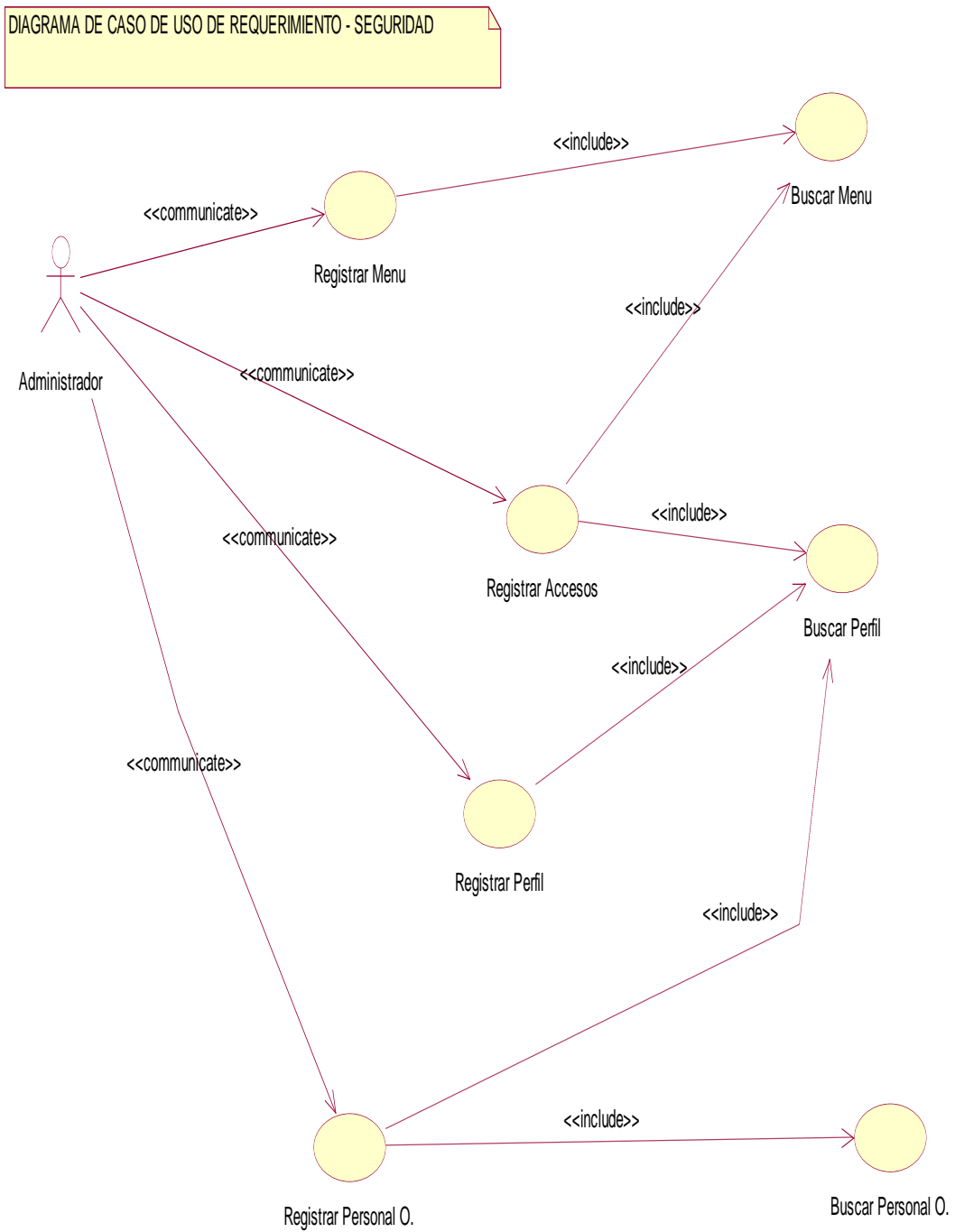


Figura N°33: Diagrama de caso de uso de requerimientos - Gestión

DIAGRAMA DE CASO DE USO DE REQUERIMIENTO - GESTIÓN

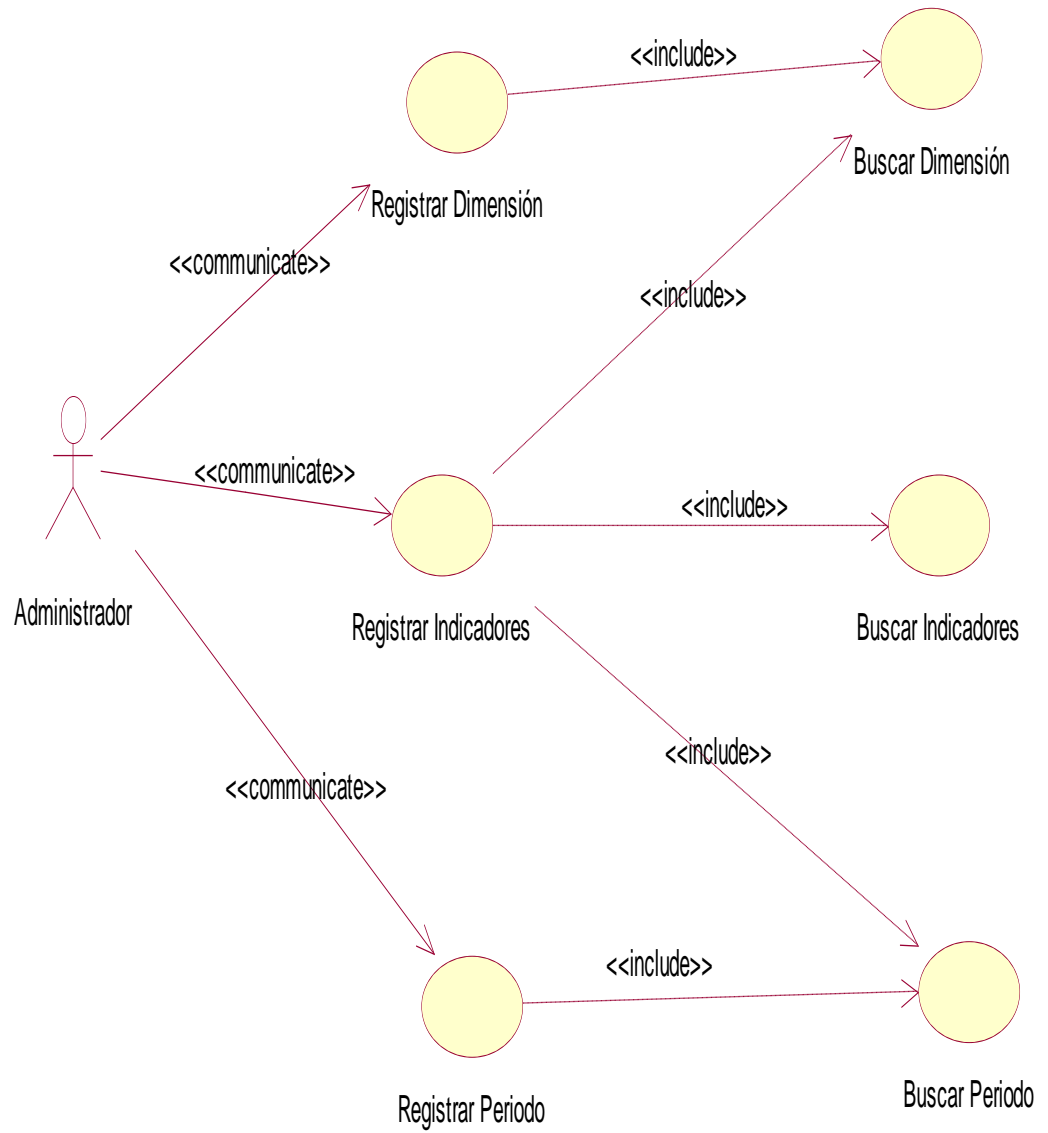


Figura N°34: Diagrama de colaboraciones – Registrar cliente

DIAGRAMA DE COLABORACIONES - REGISTRAR CLIENTE

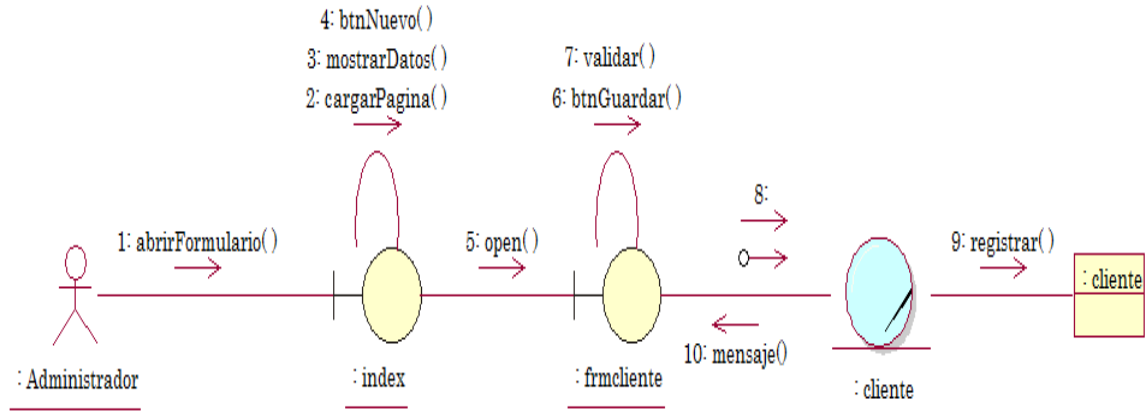


Gráfico N°35: Diagrama de colaboraciones – Registrar Proveedor

DIAGRAMA DE COLABORACIONES - REGISTRAR PROVEEDOR

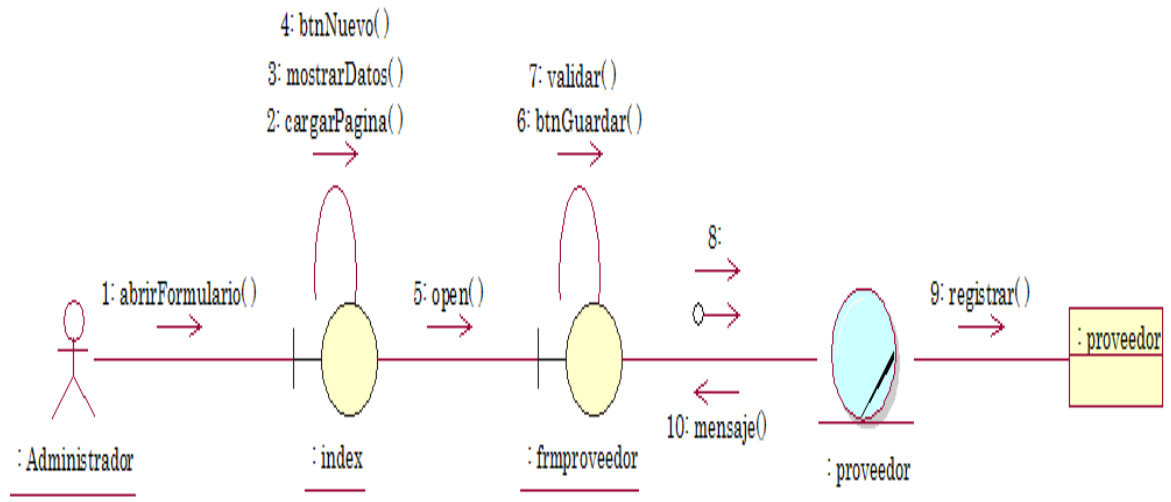


Figura N°36: Diagrama de colaboraciones – Registrar tipo comprobante

DIAGRAMA DE COLABORACIONES - REGISTRAR TIPO COMPROBANTE

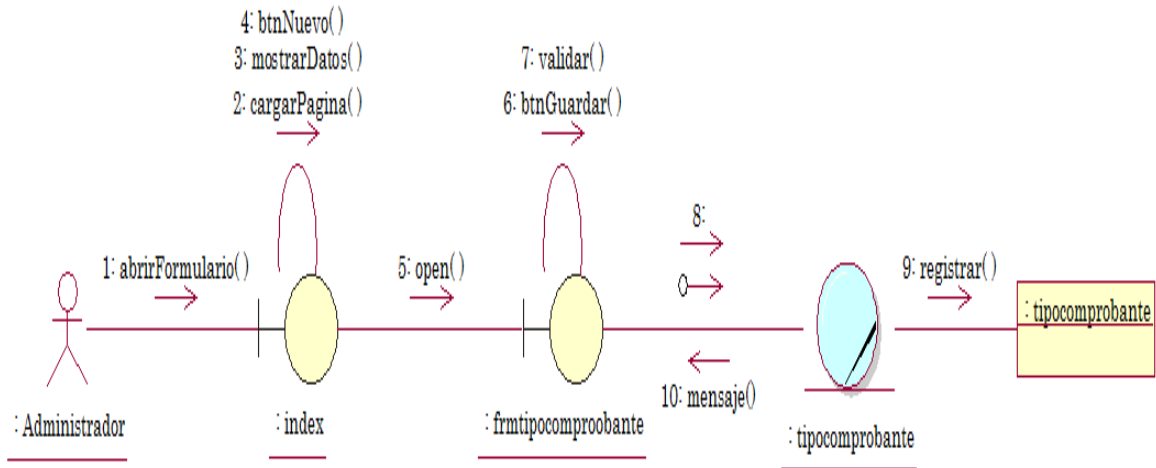


Figura N°37: Diagrama de colaboraciones – Registrar serie comprobante

DIAGRAMA DE COLABORACIONES - REGISTRAR SERIE COMPROBANTE

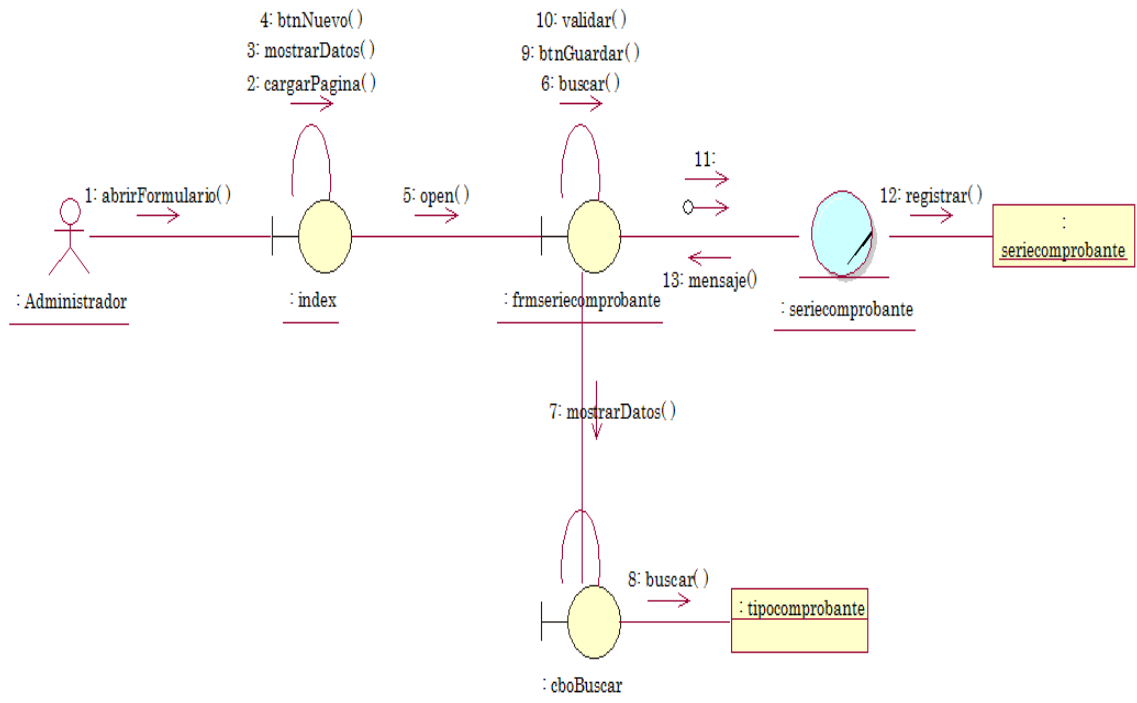


Figura N°38: Diagrama de colaboraciones – Registrar categoría

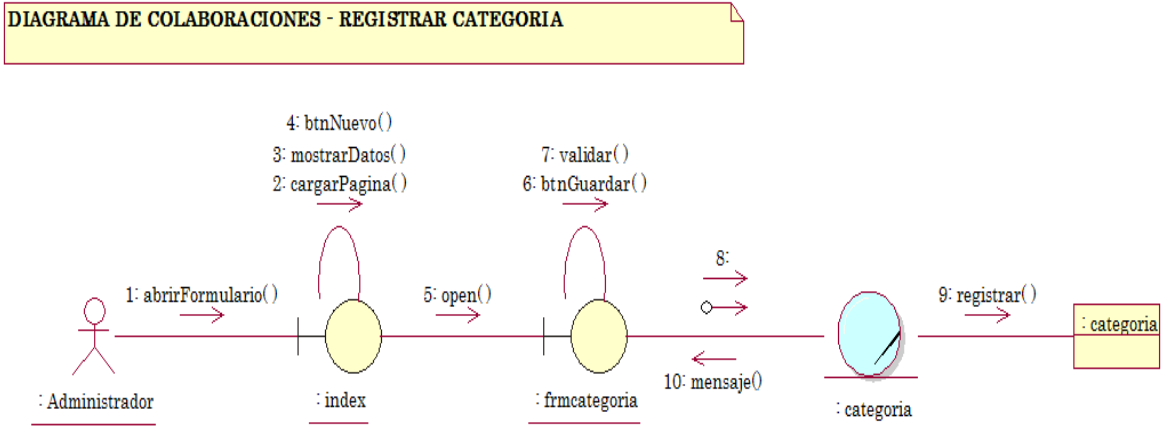


Figura N°39: Diagrama de colaboraciones – Registrar color

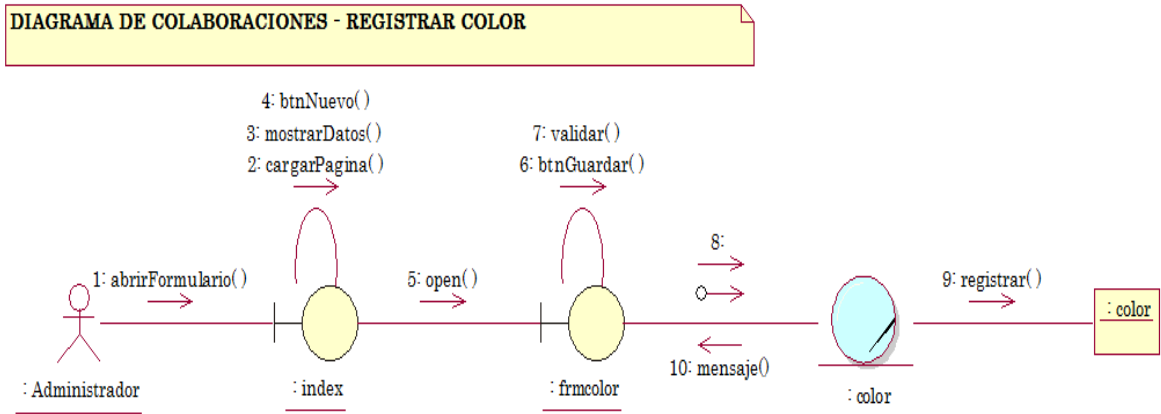


Figura N°40: Diagrama de colaboraciones – Registrar marca

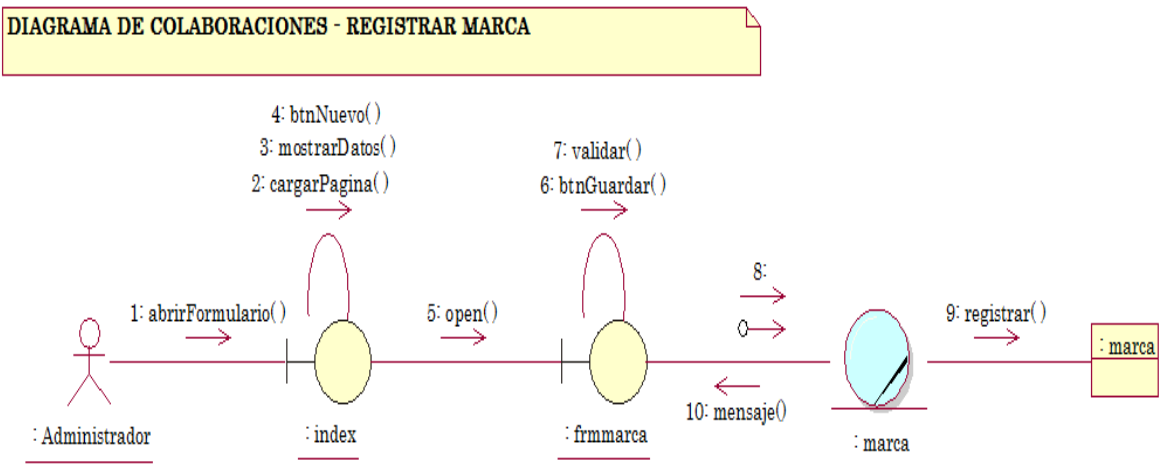


Figura N°41: Diagrama de colaboraciones – Registrar producto

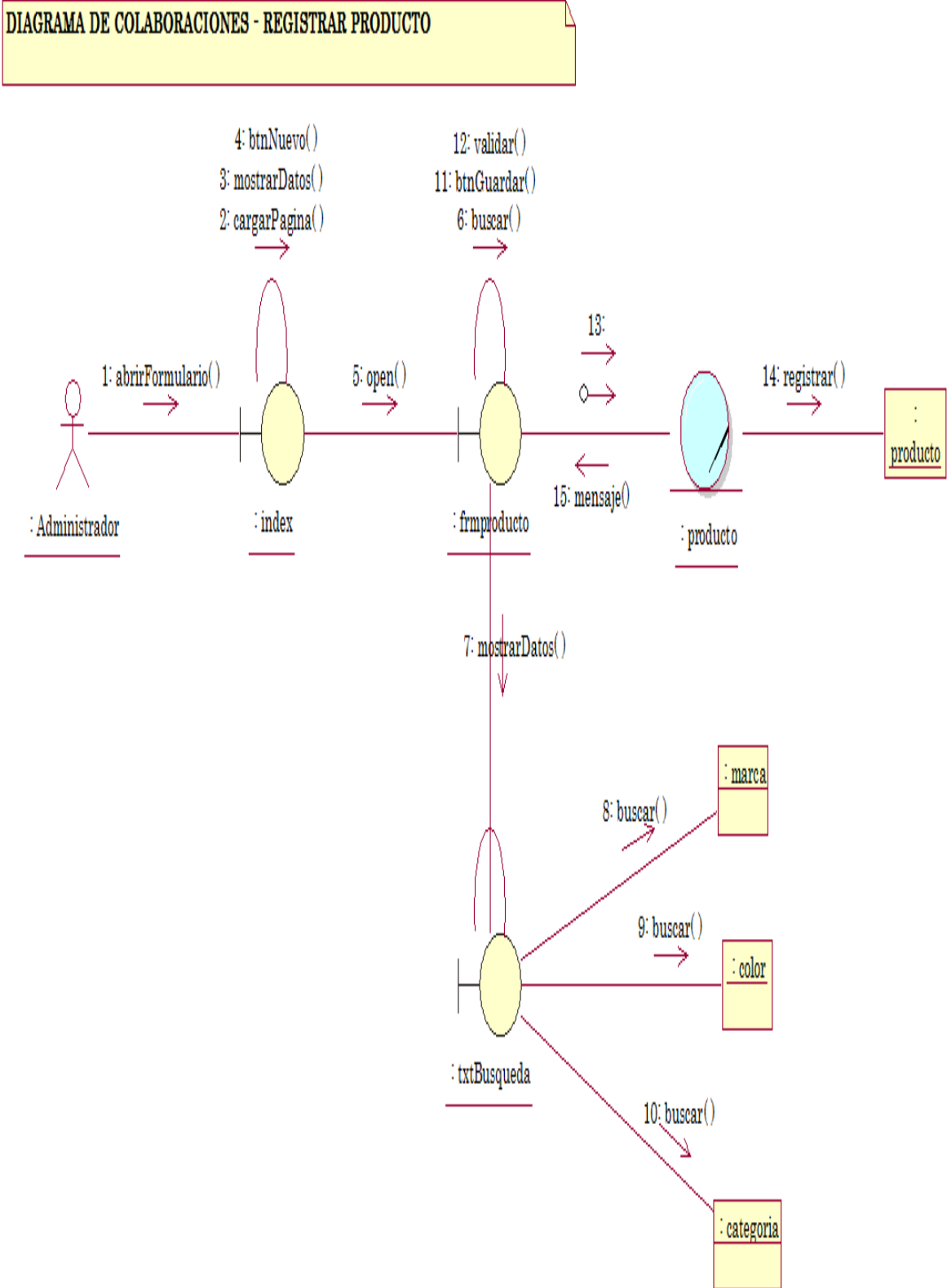


Figura N°42: Diagrama de colaboraciones – Registrar compras

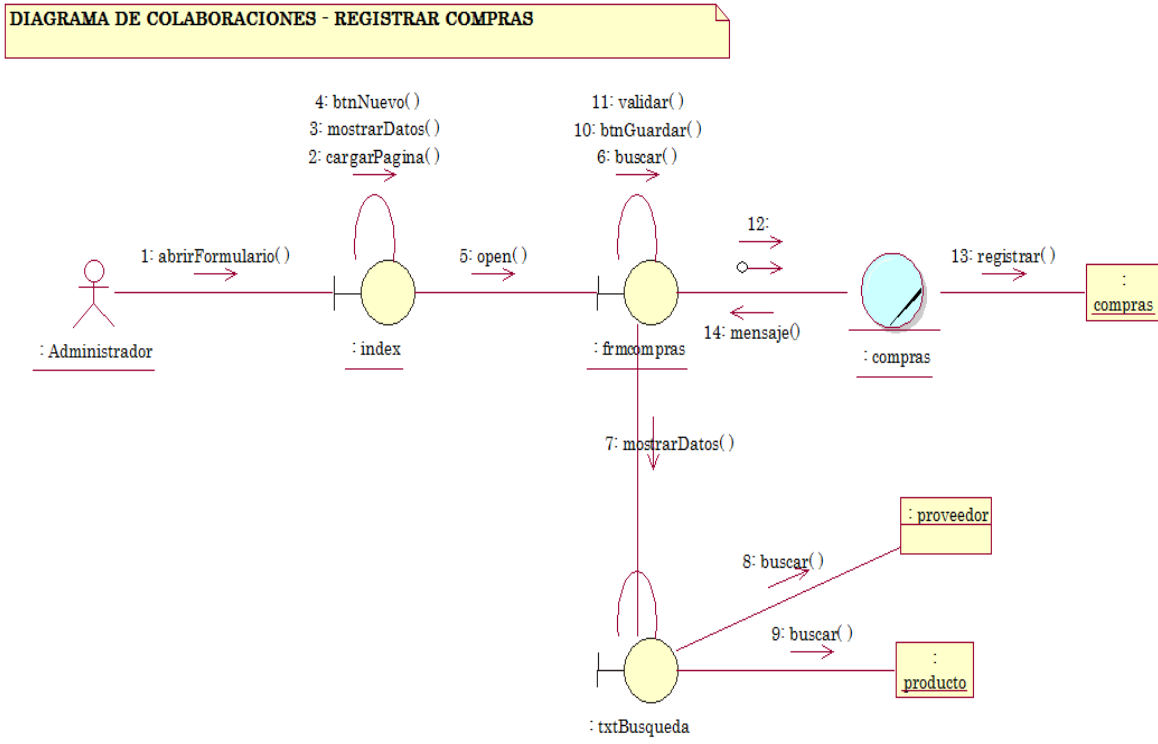


Figura N°43: Diagrama de colaboraciones – Registrar ventas

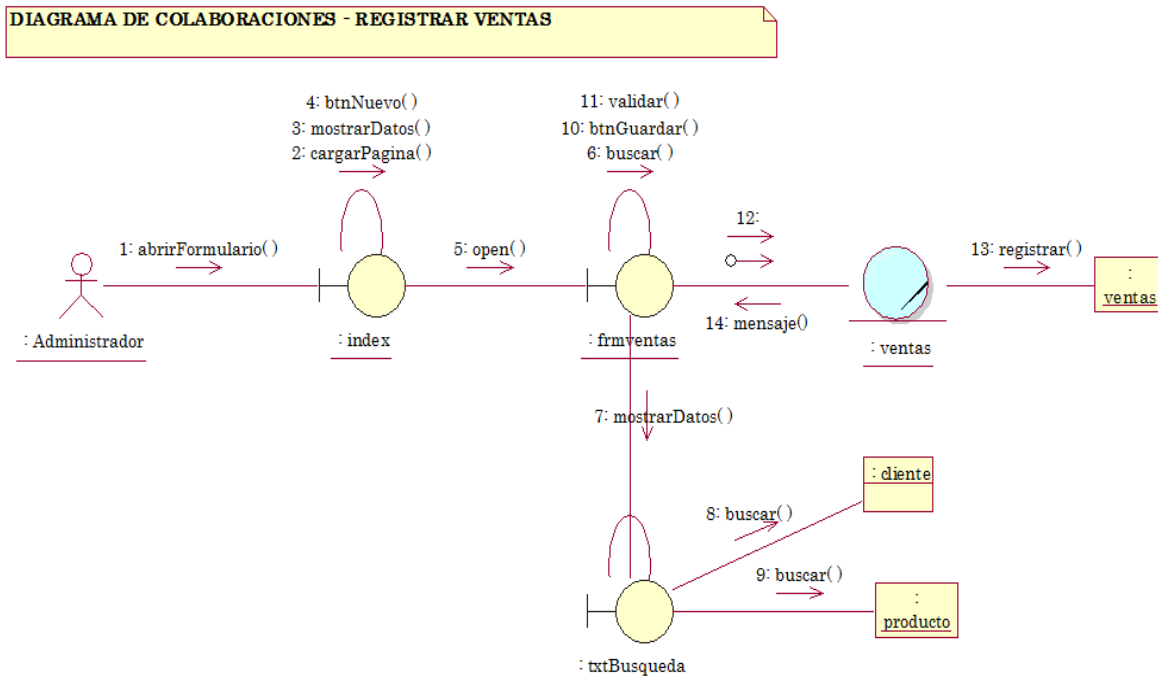


Figura N°44: Diagrama de colaboraciones – Registrar perfil

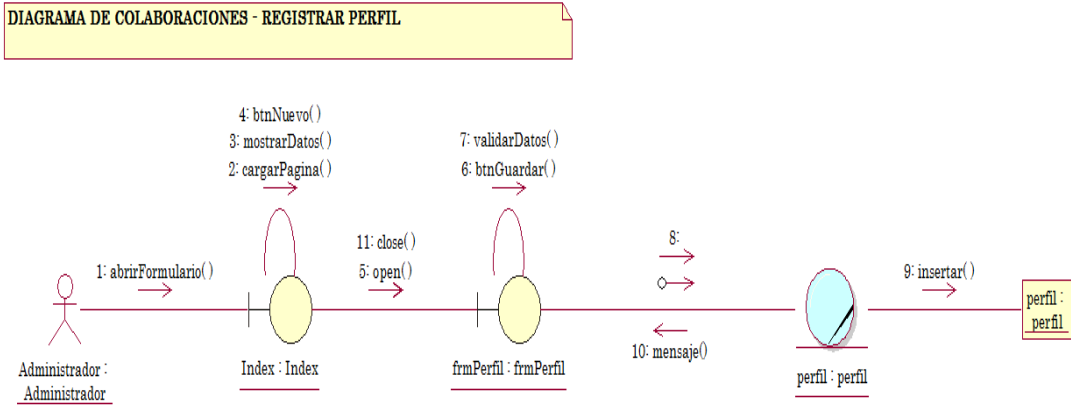


Figura N°45: Diagrama de colaboraciones – Registrar empleado

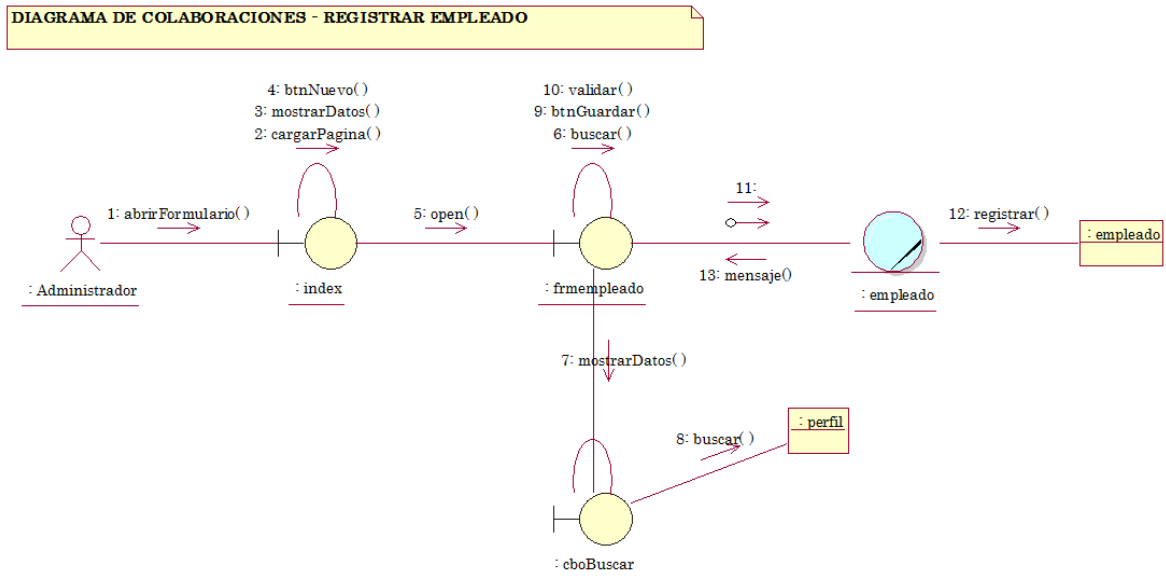


Figura N°46: Diagrama de colaboraciones – Registrar menú

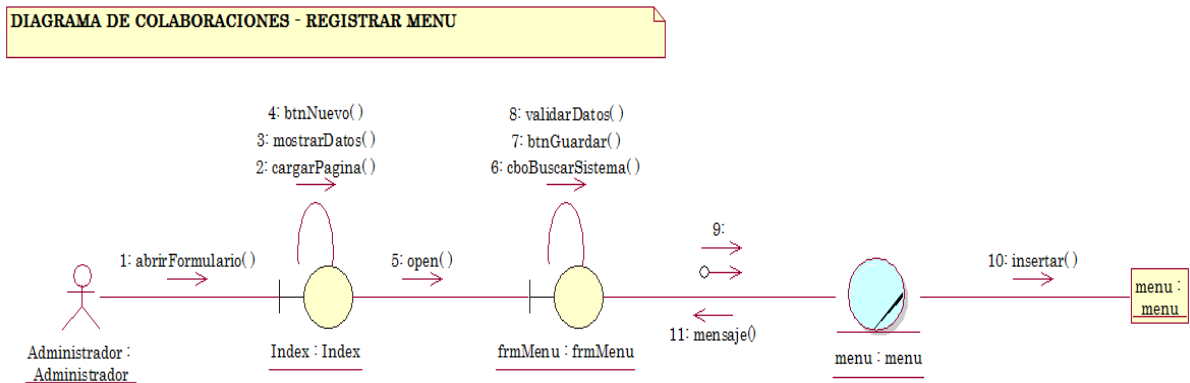


Figura N° 47: Diagrama de colaboraciones – Registrar accesos

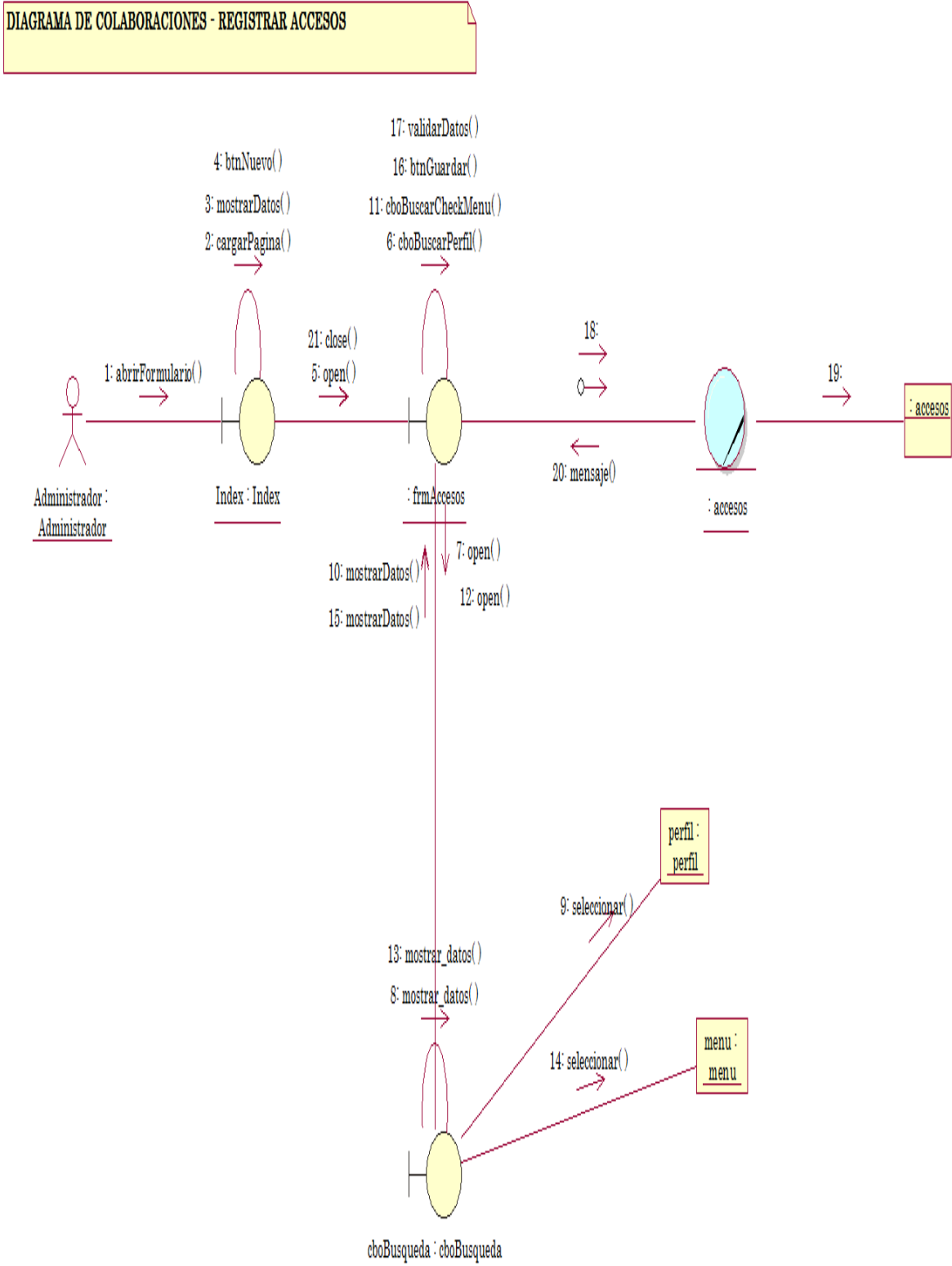


Figura N°48: Diagrama de colaboraciones – Registrar periodo

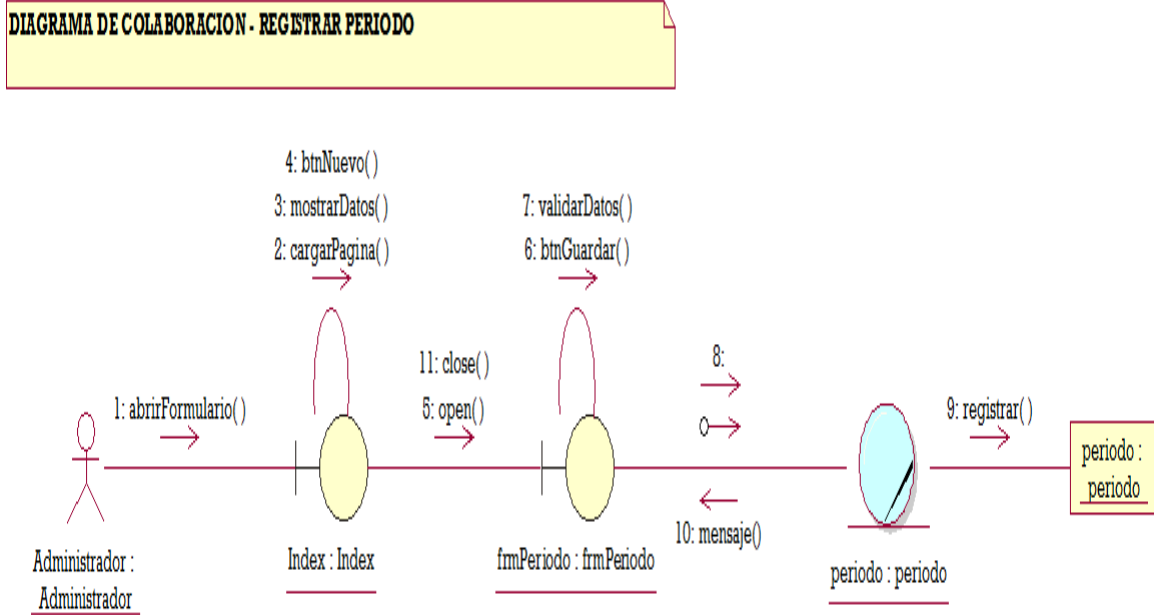


Figura N°49: Diagrama de colaboraciones – Registrar dimensión

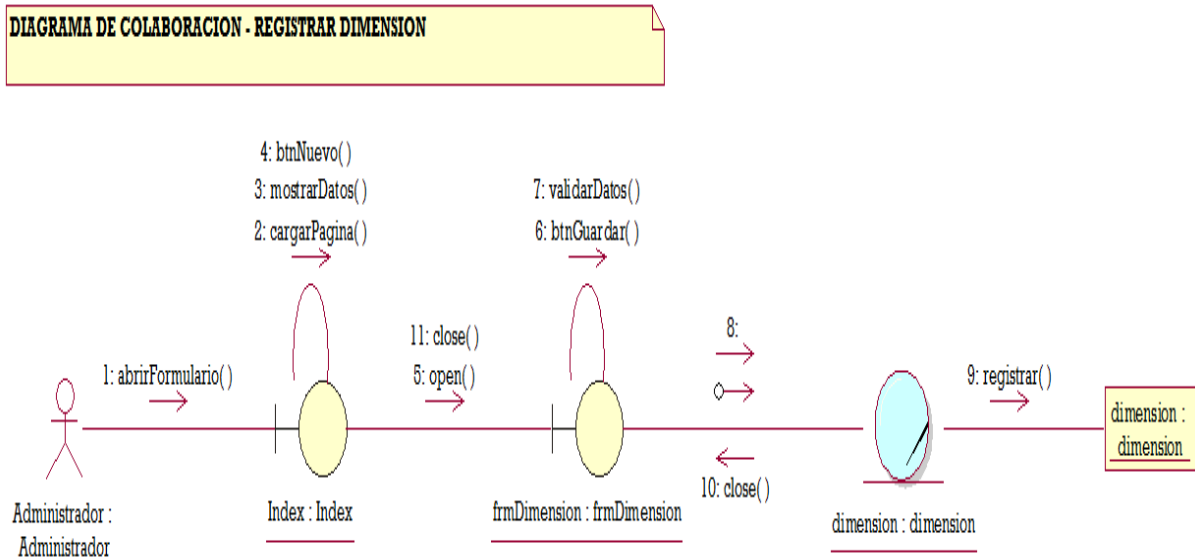


Figura N°50: Diagrama de colaboraciones – Registrar indicadores

DIAGRAMA DE COLABORACION - REGISTRAR INDICADORES

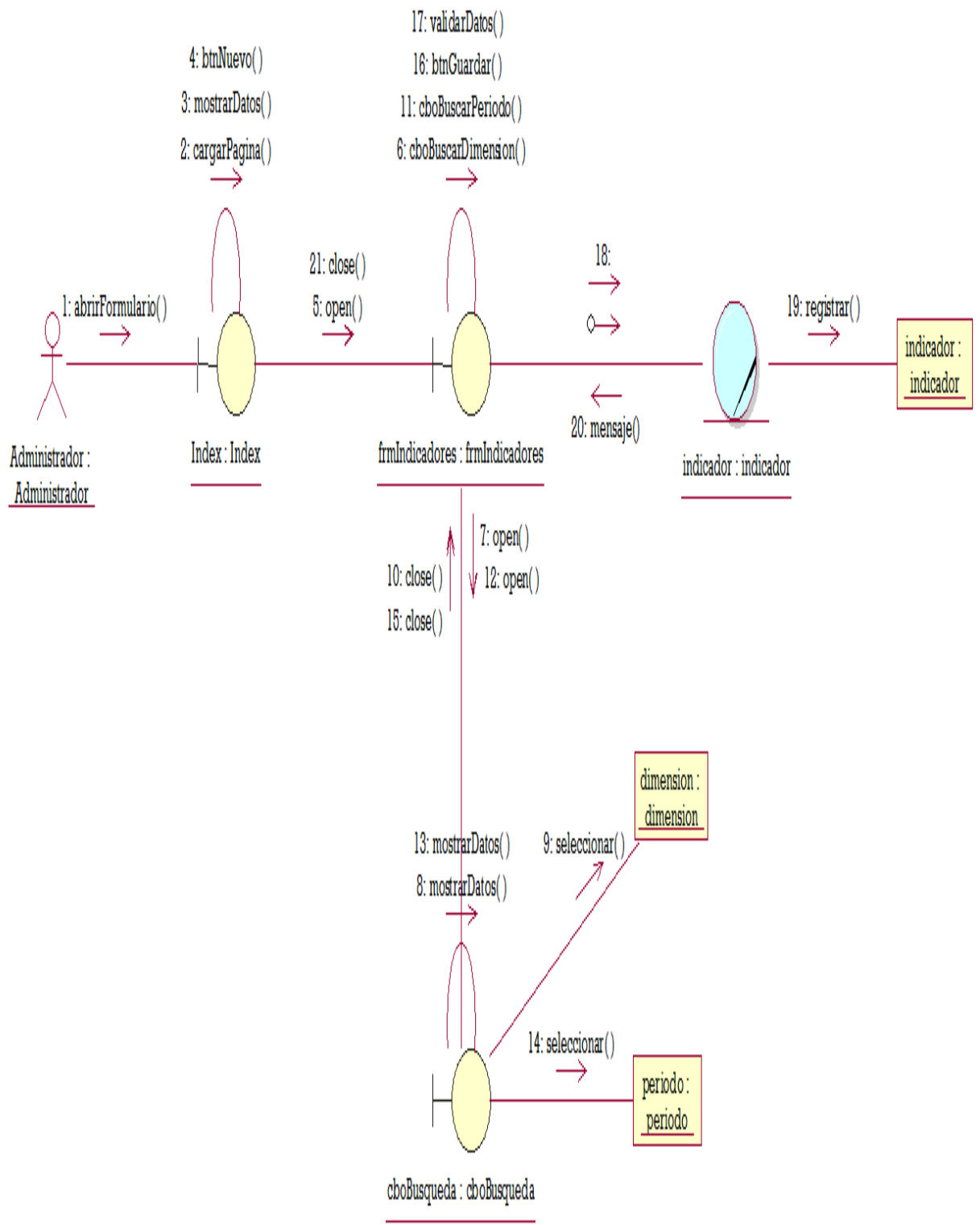


Figura N°51: Diagrama de secuencia - Cliente

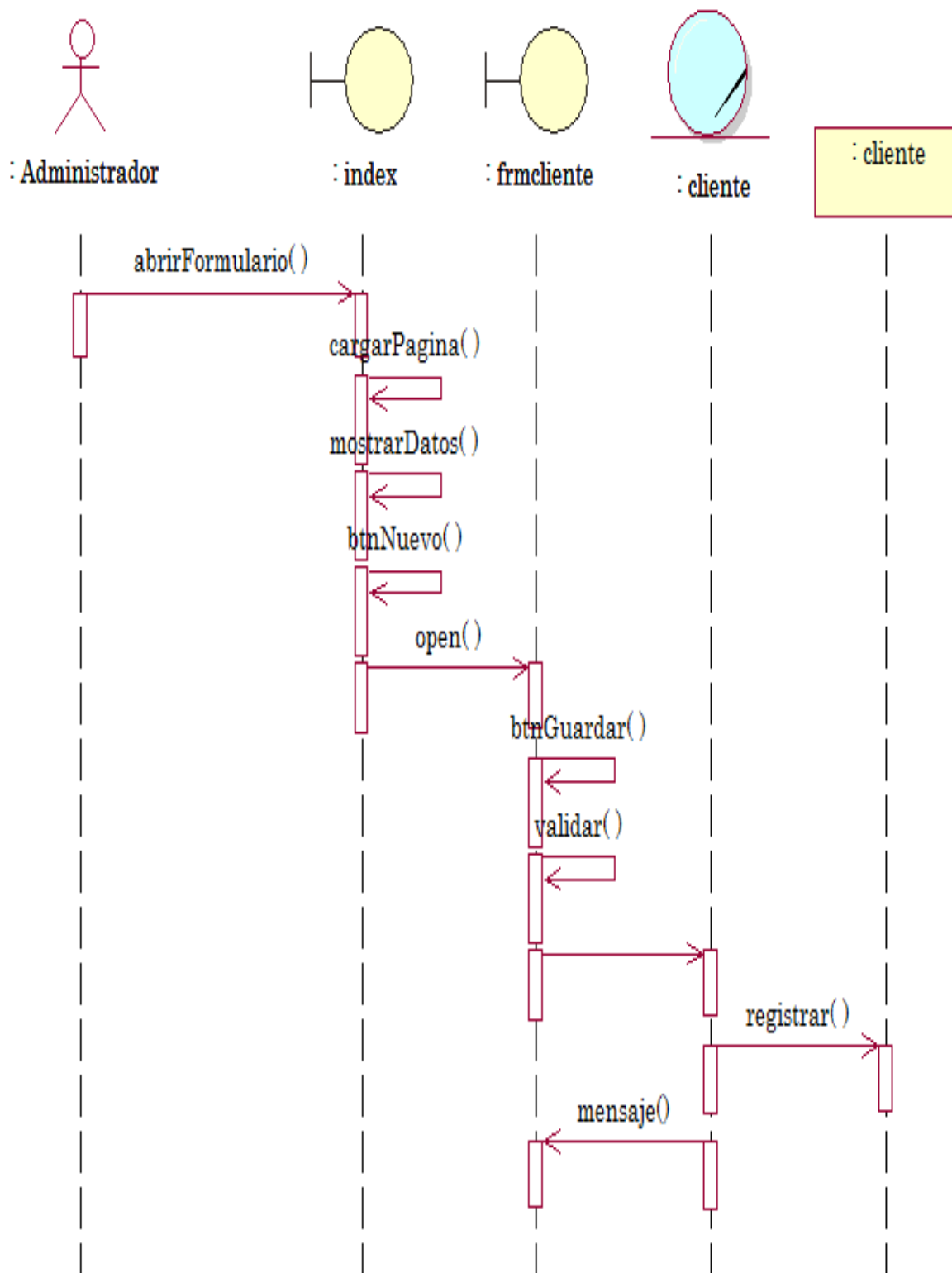


Figura N°52: Diagrama de secuencia – Proveedor

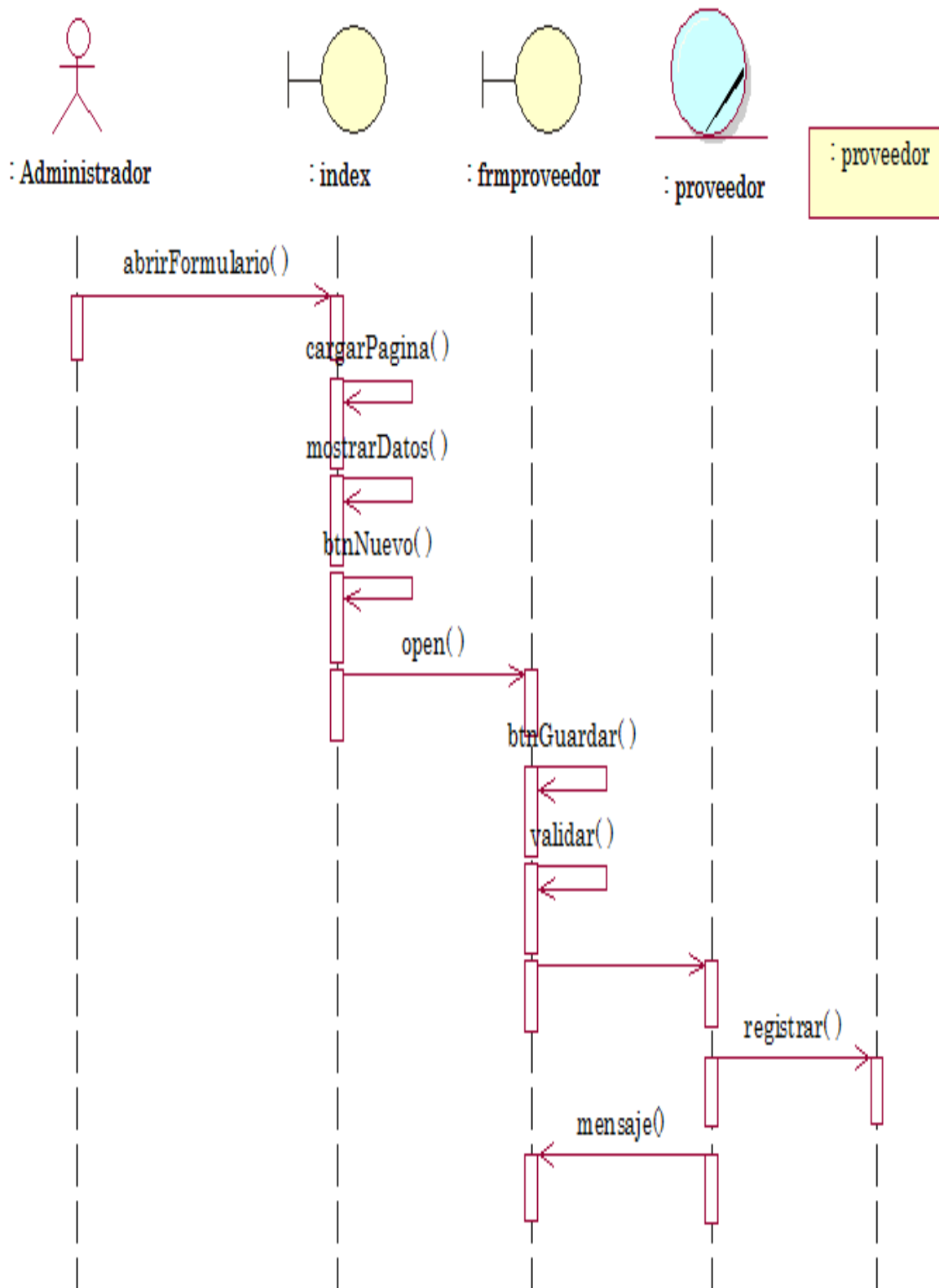


Figura N°53: Diagrama de secuencia – Tipo comprobante

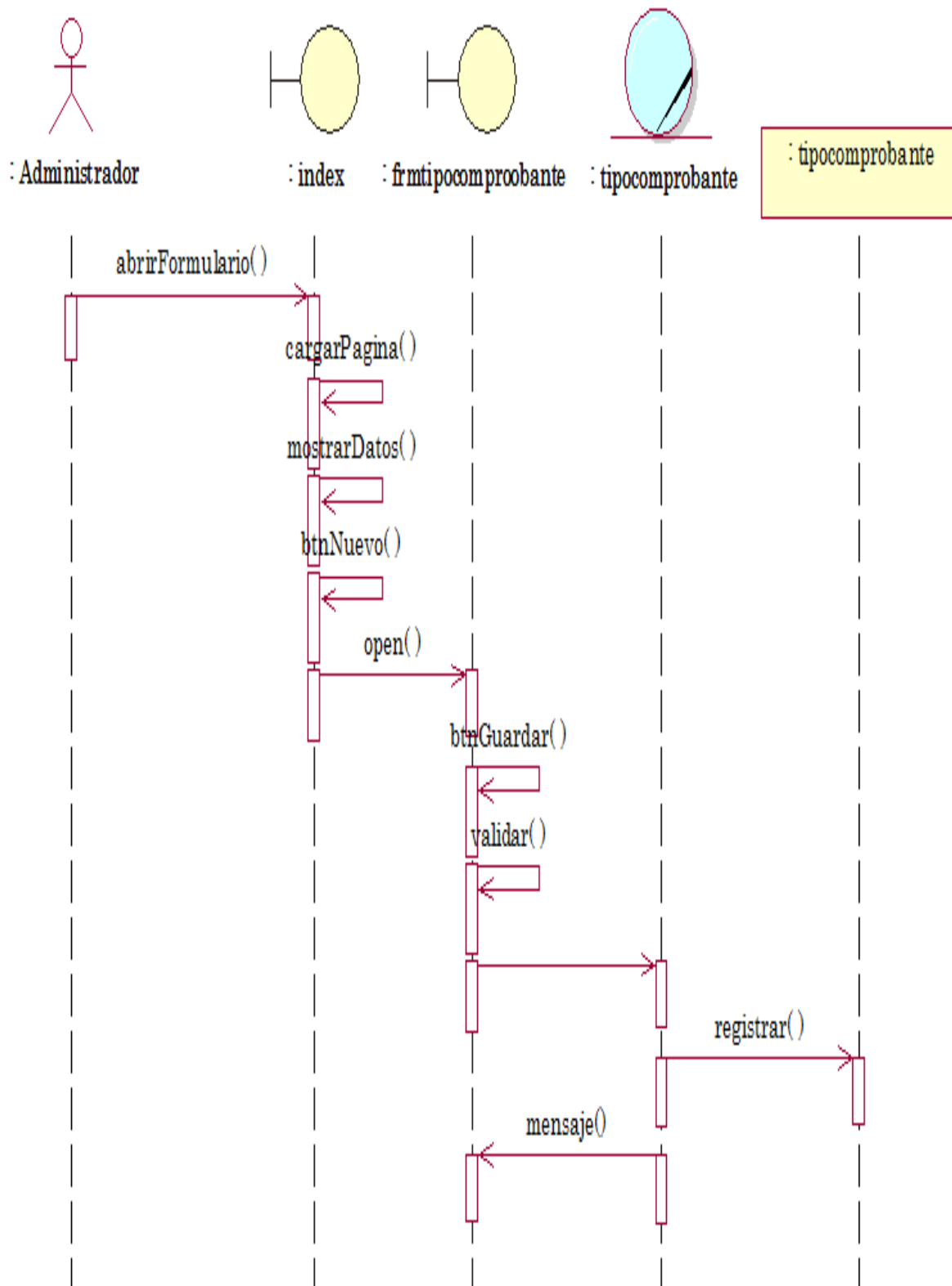


Figura N°54: Diagrama de secuencia – Serie comprobante

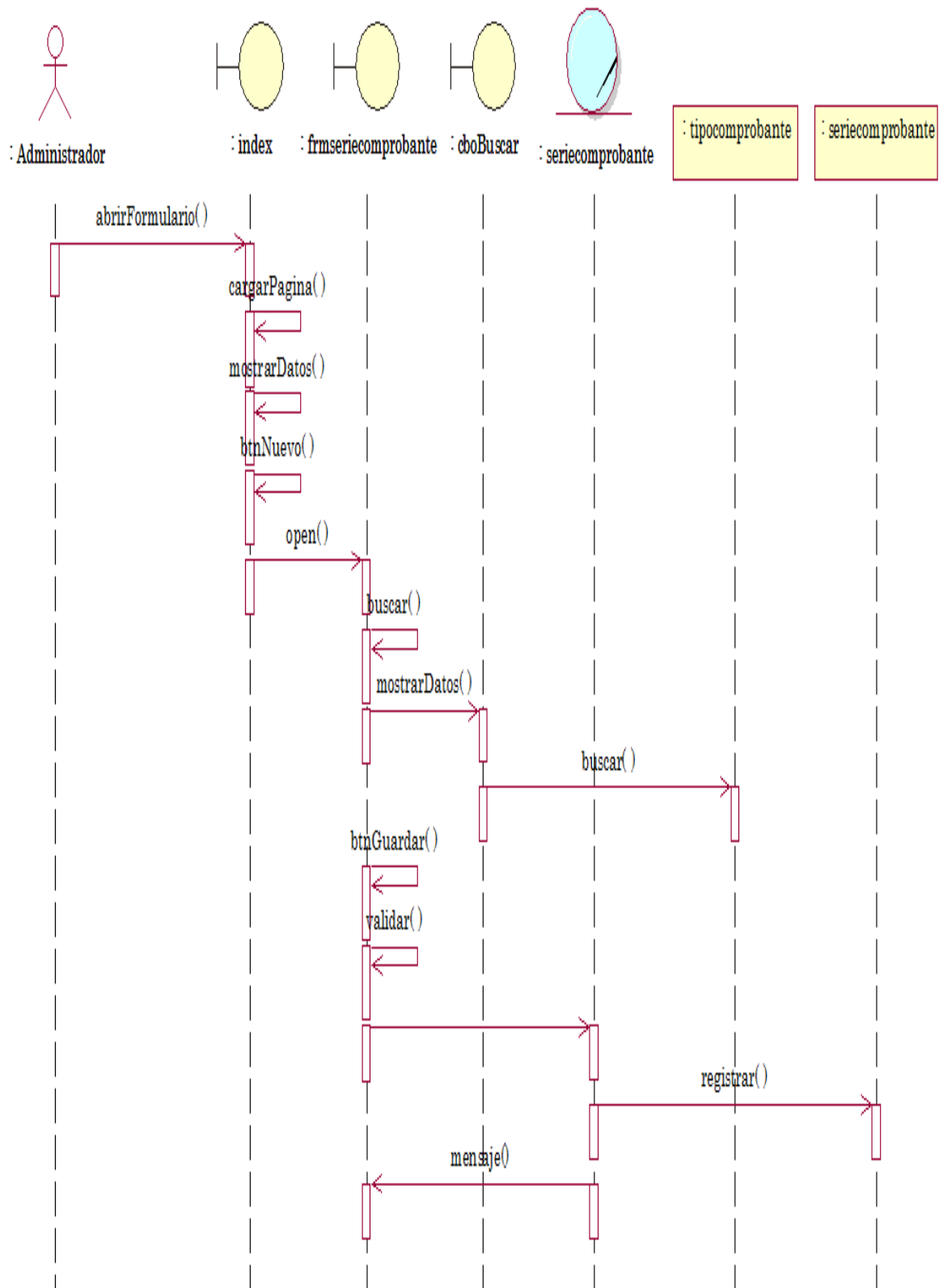


Figura N°55: Diagrama de secuencia – Categoría

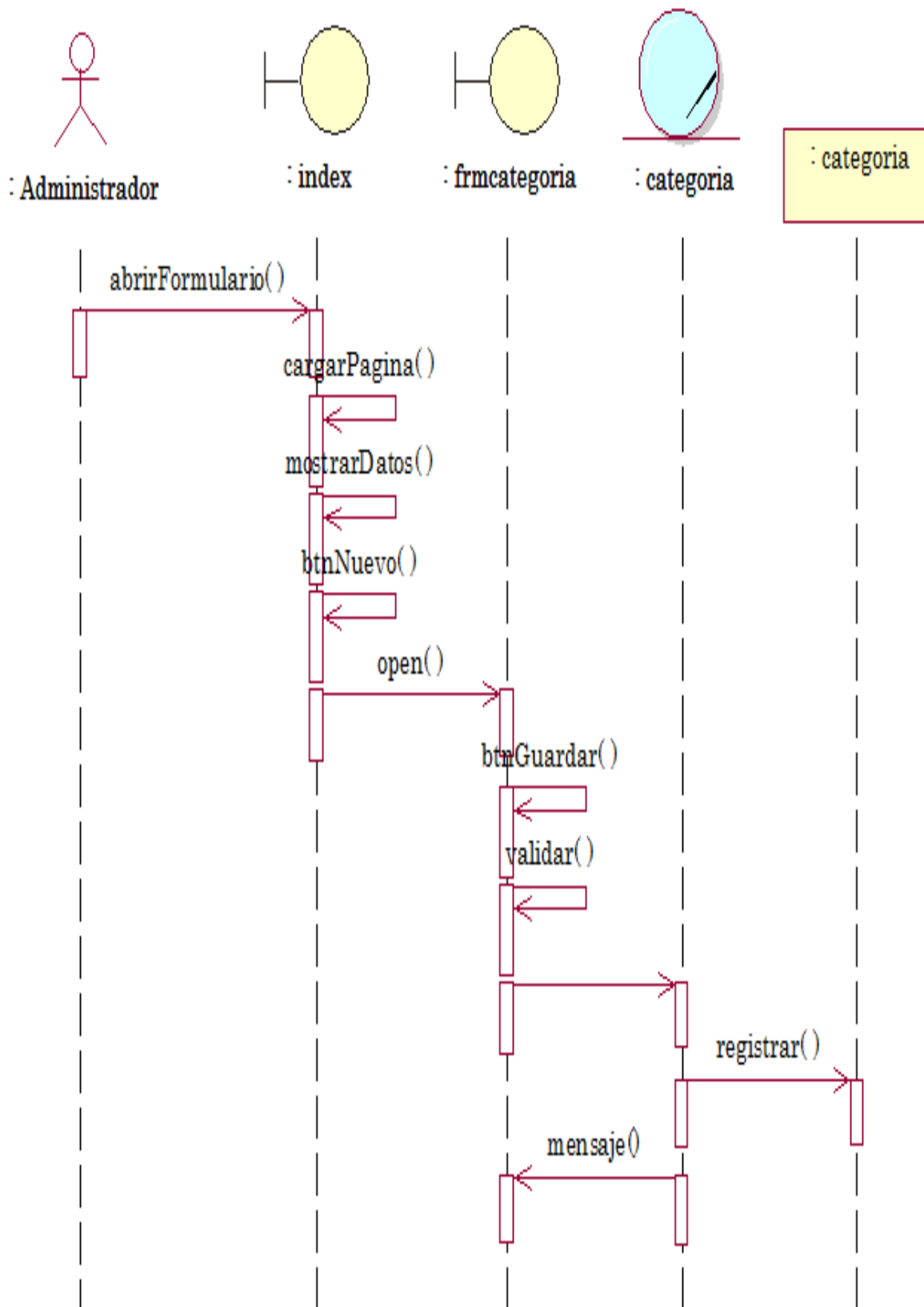


Figura N°56: Diagrama de secuencia – Color

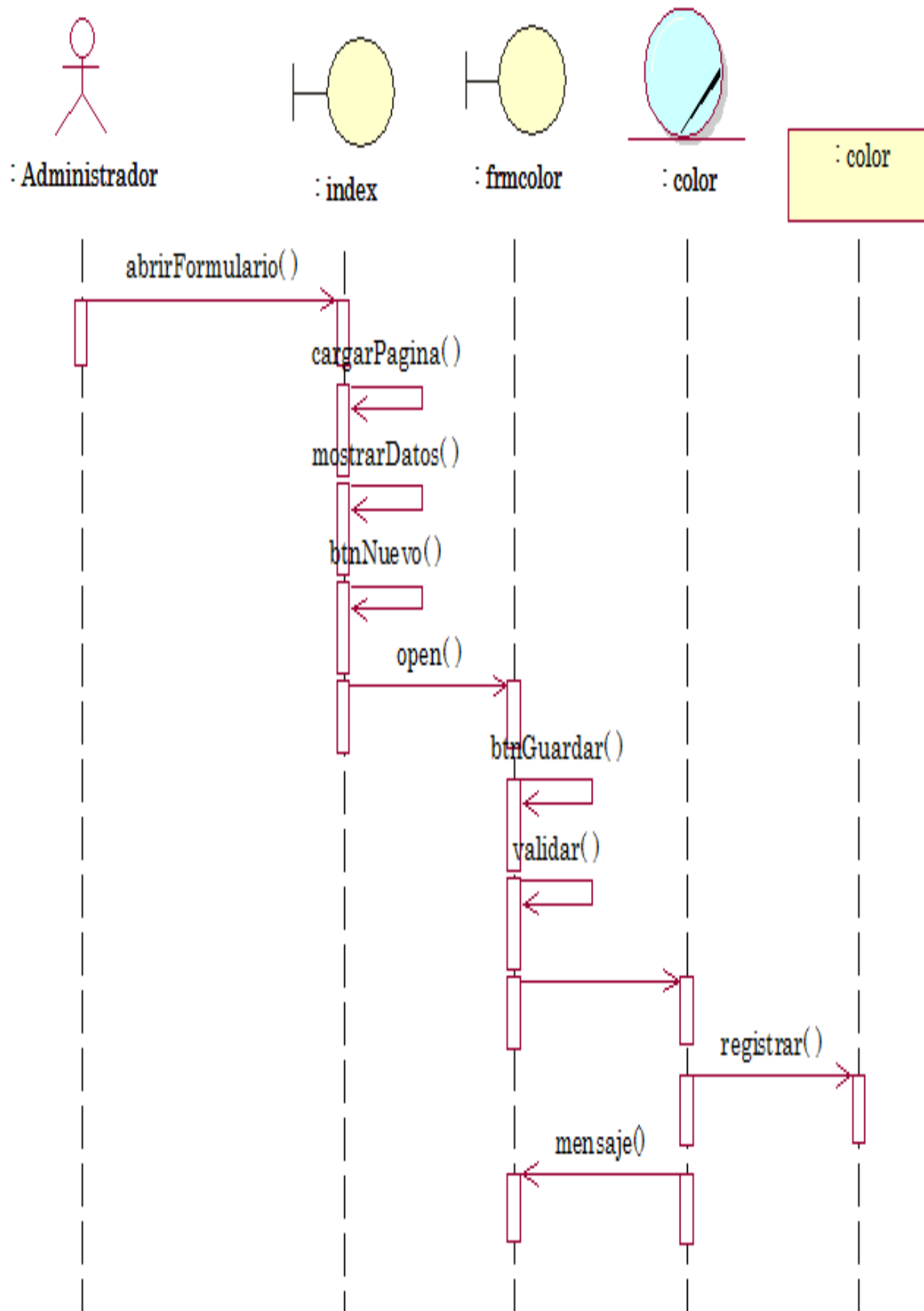


Figura N°57: Diagrama de secuencia – Marca

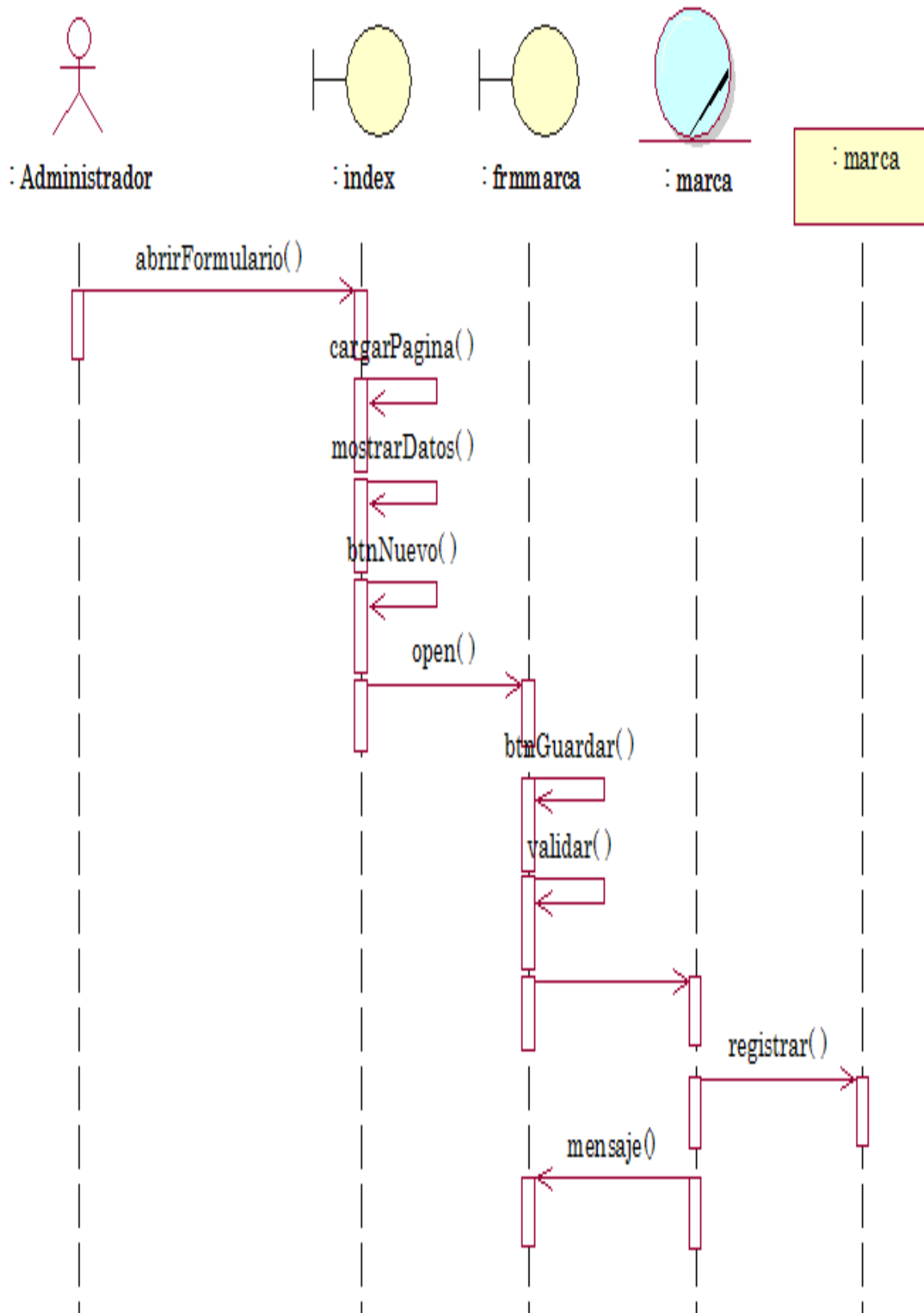


Figura N°58: Diagrama de secuencia – Producto

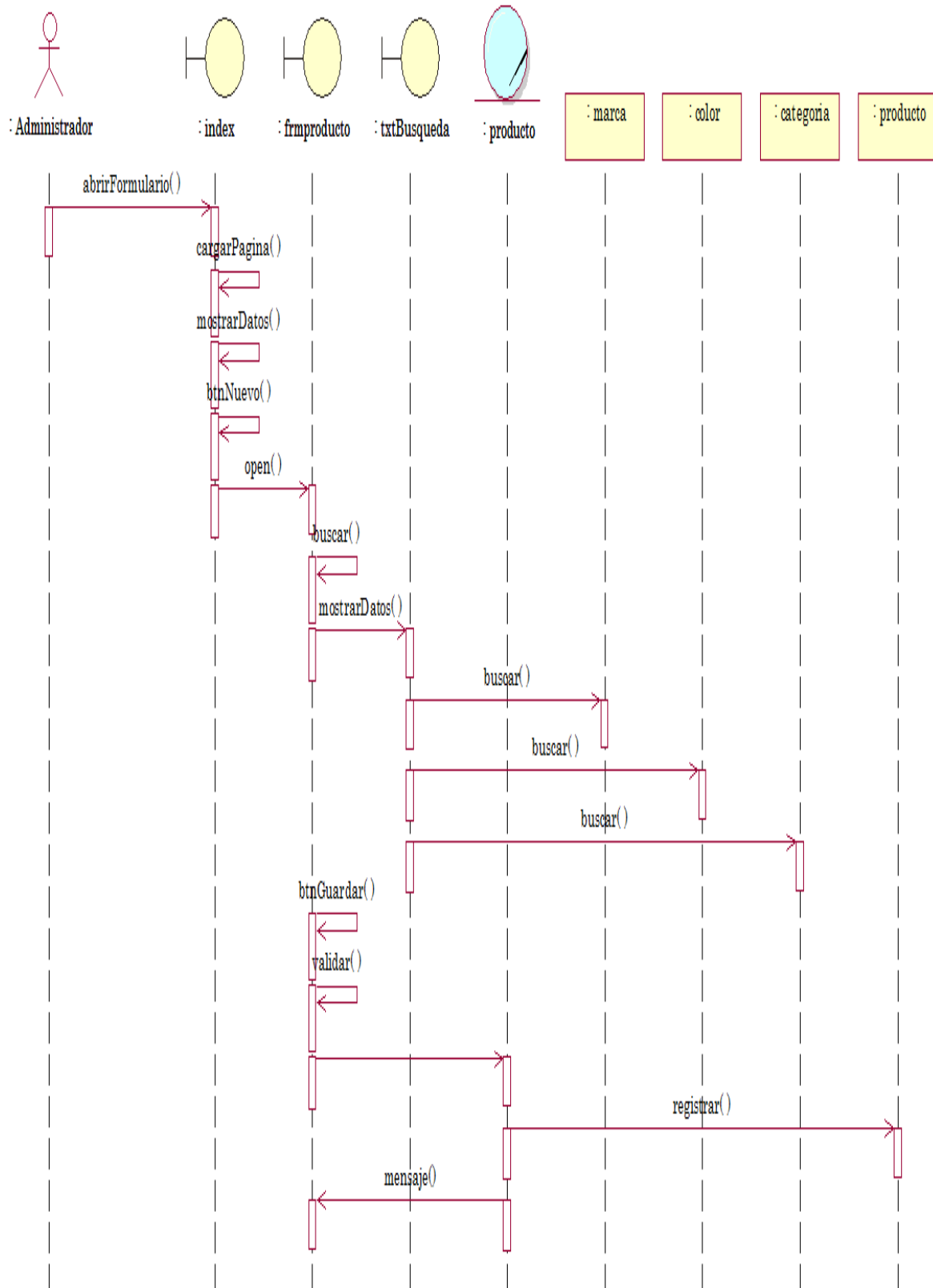


Figura N°59: Diagrama de secuencia – Compras

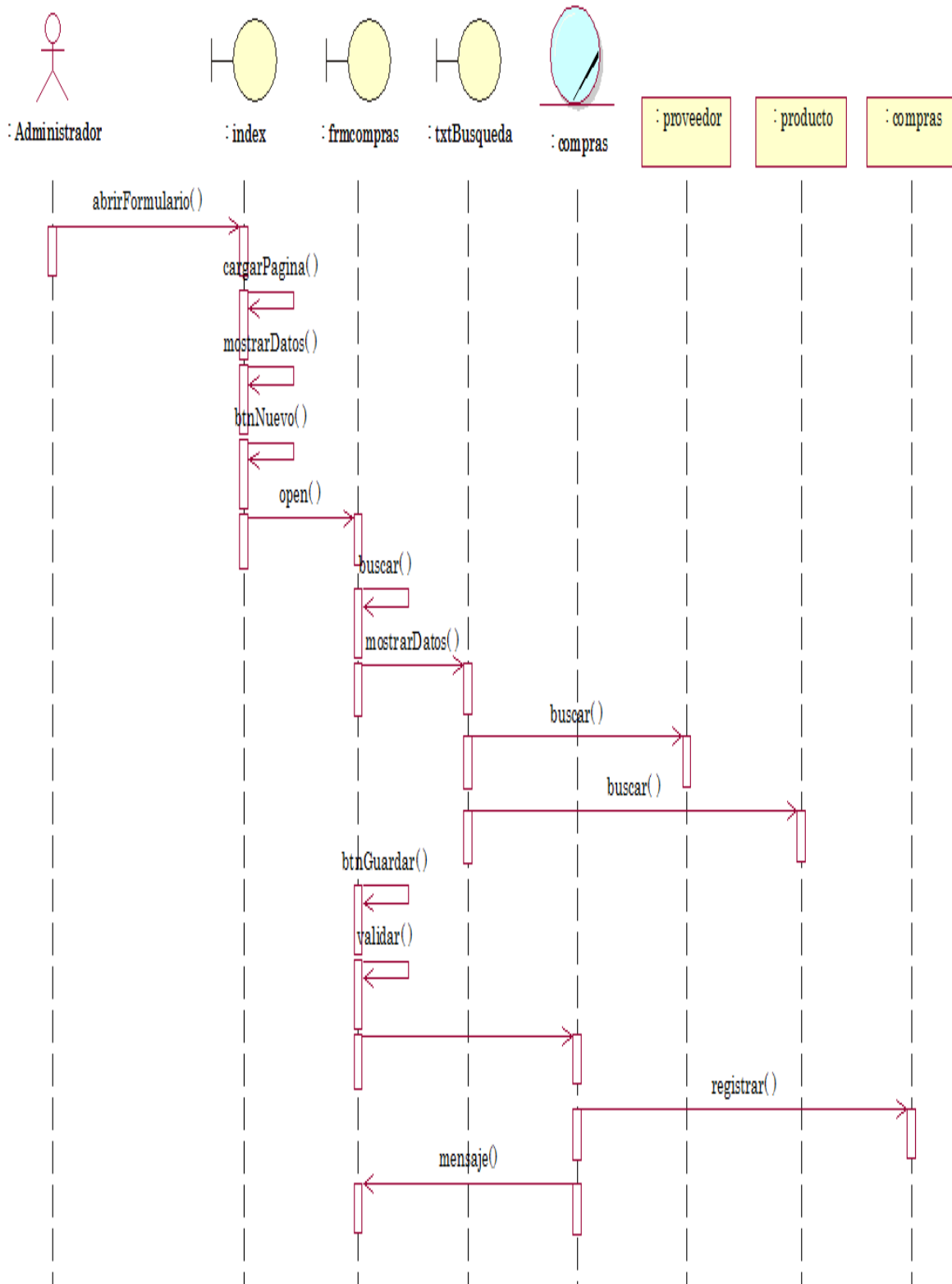


Figura N°60: Diagrama de secuencia – Ventas

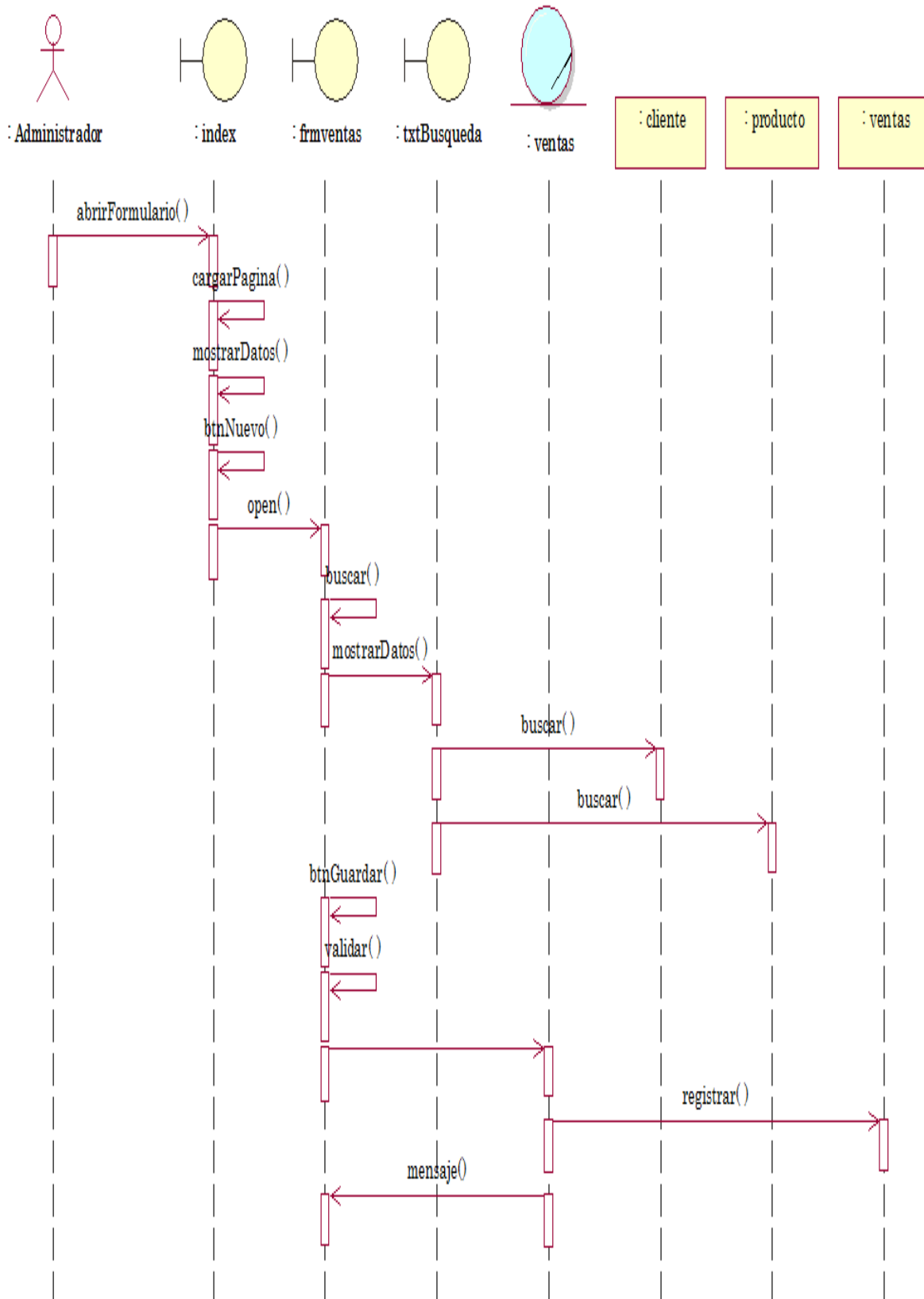


Figura N°61: Diagrama de secuencia – Perfil

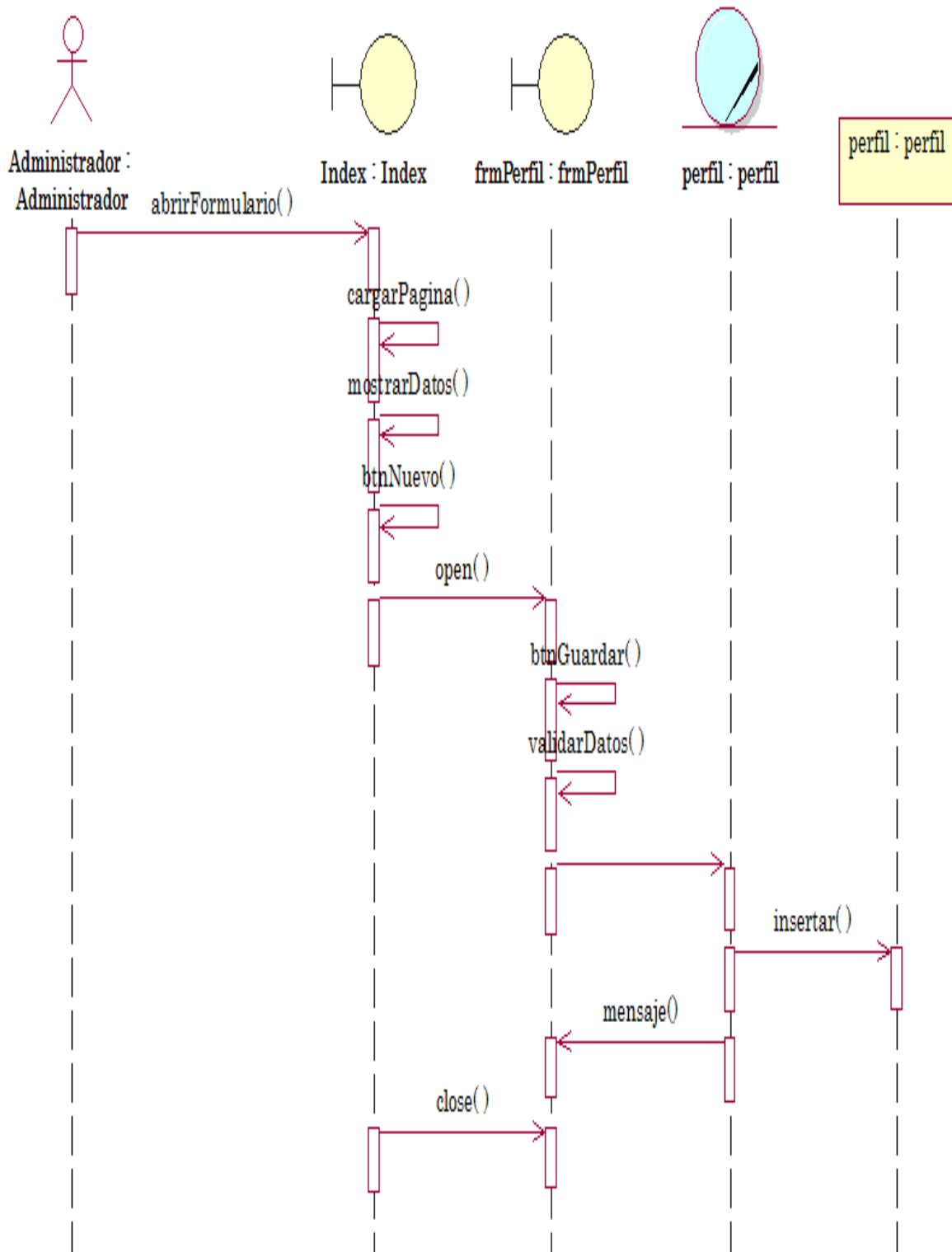


Figura N°62: Diagrama de secuencia – Empleado

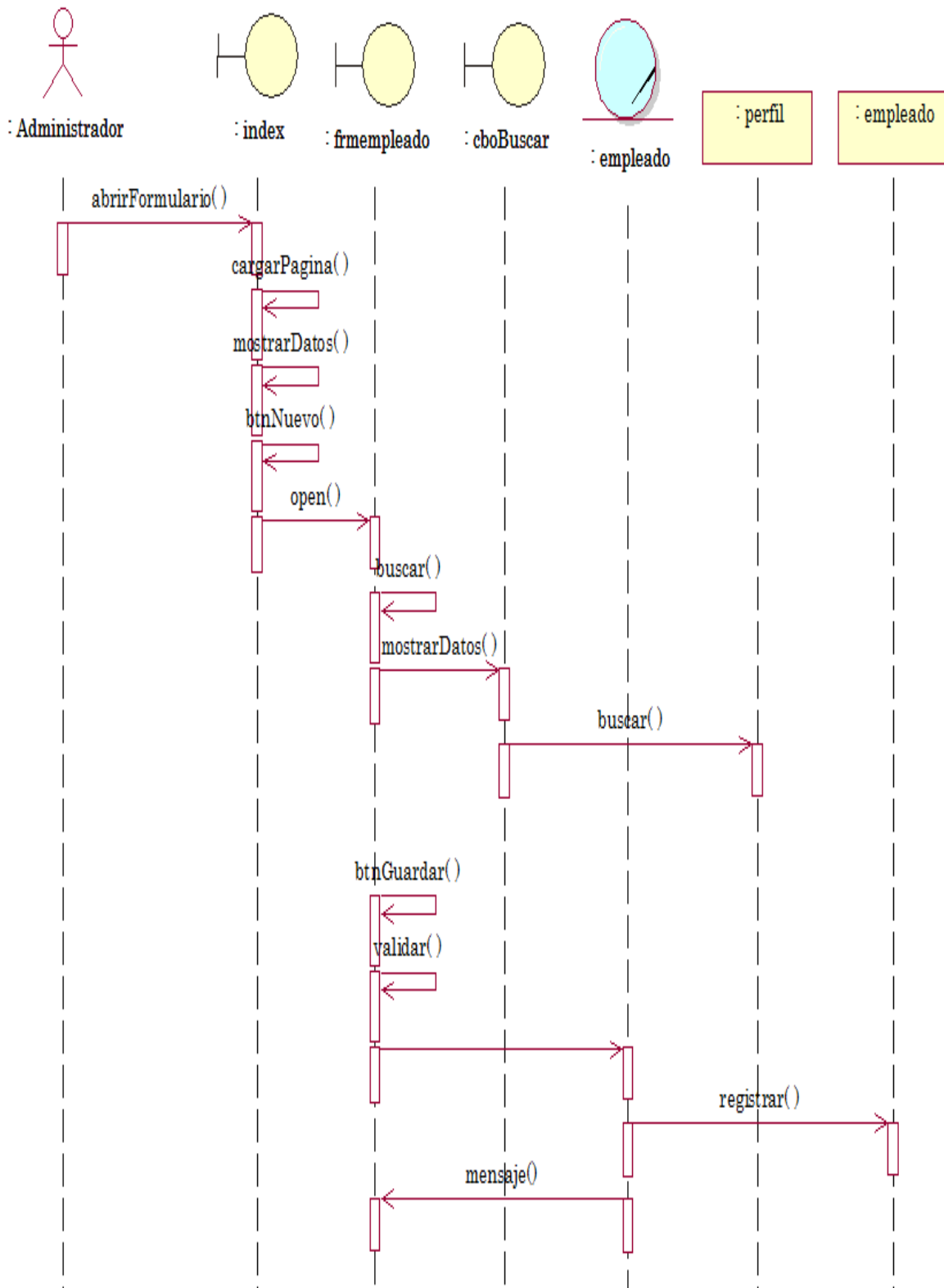


Figura N°63: Diagrama de secuencia – Menú

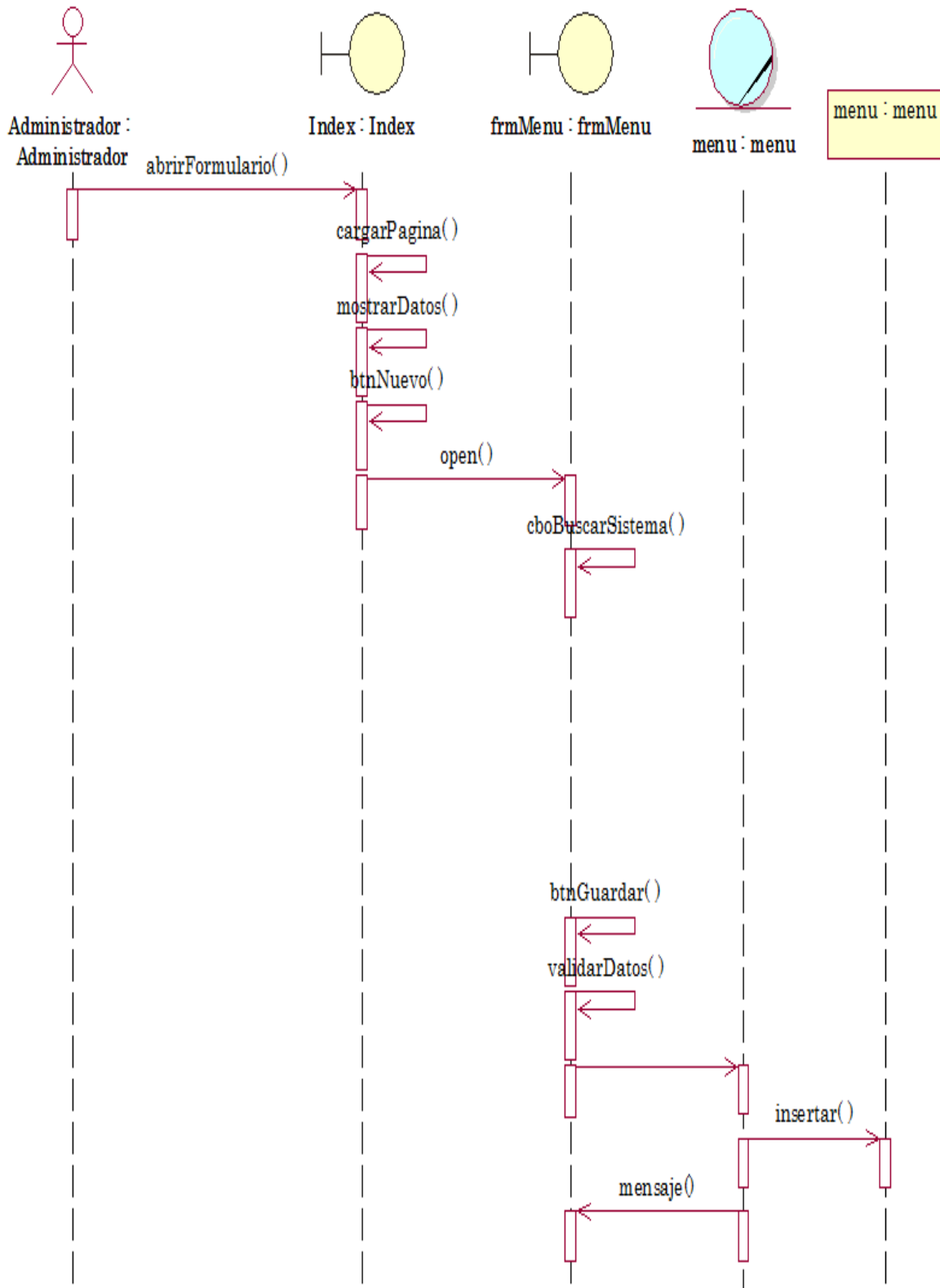


Figura N°64: Diagrama de secuencia – Accesos

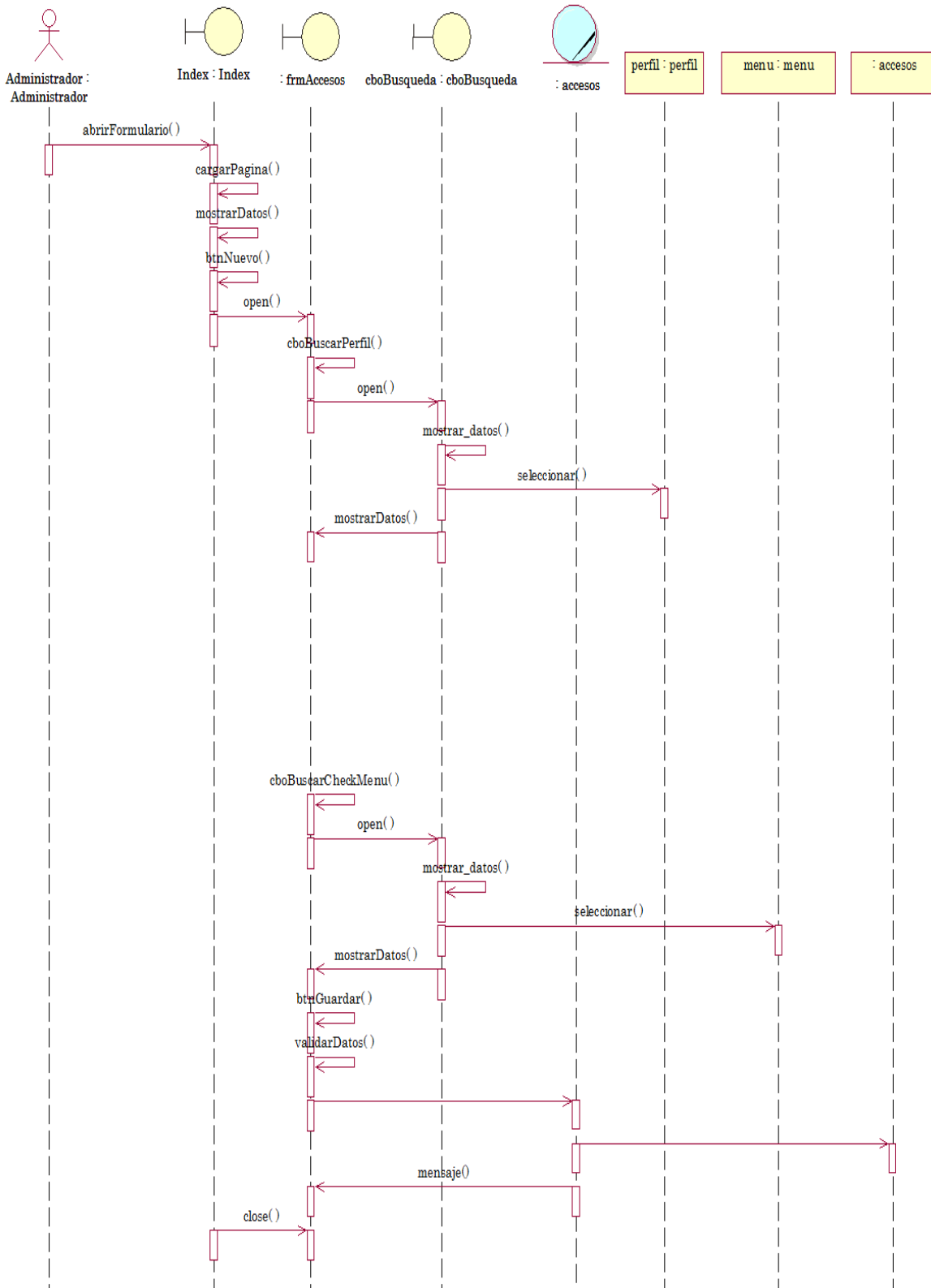


Figura N°65: Diagrama de secuencia – Periodo

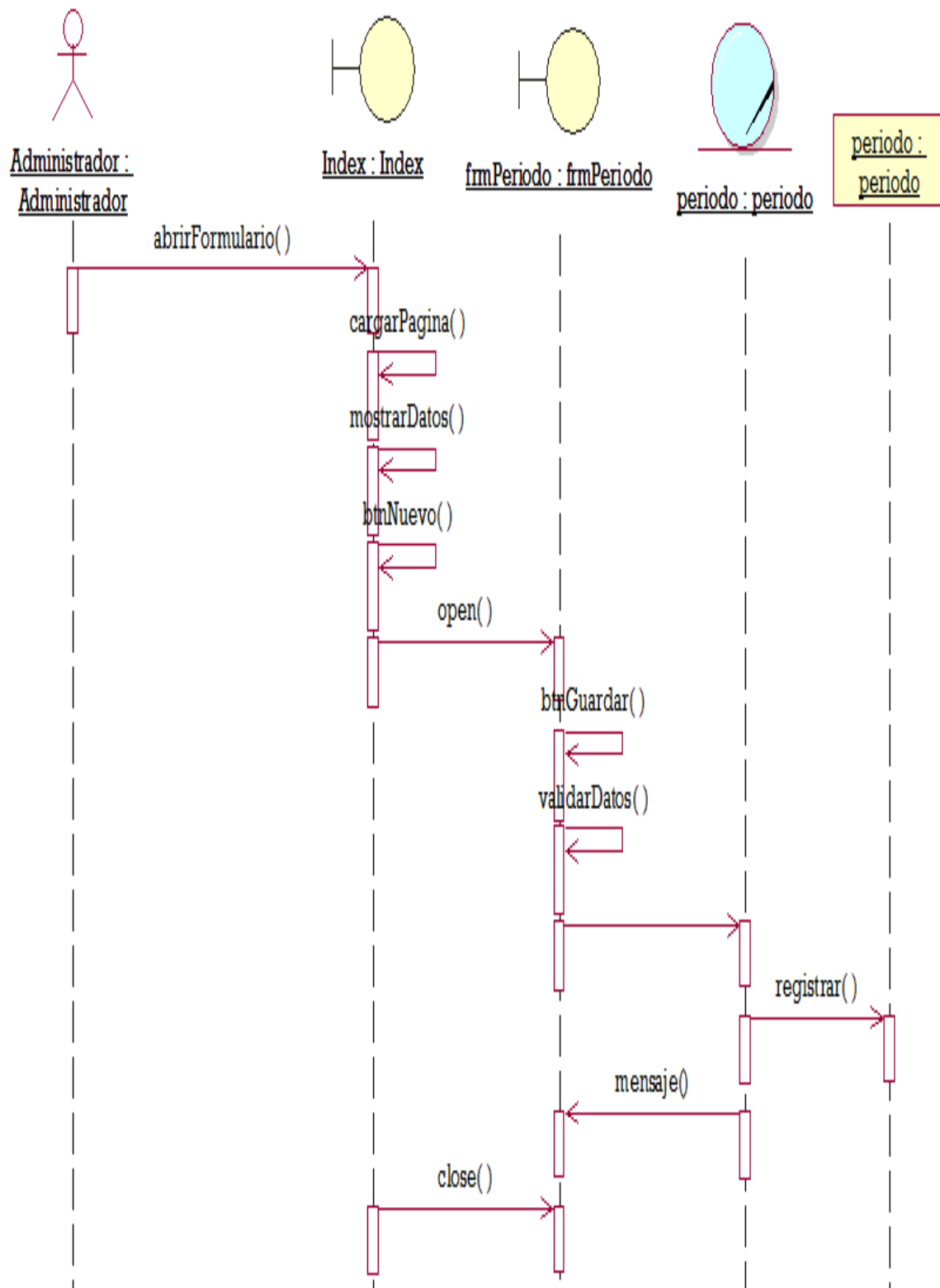


Figura N°66: Diagrama de secuencia – Dimensión

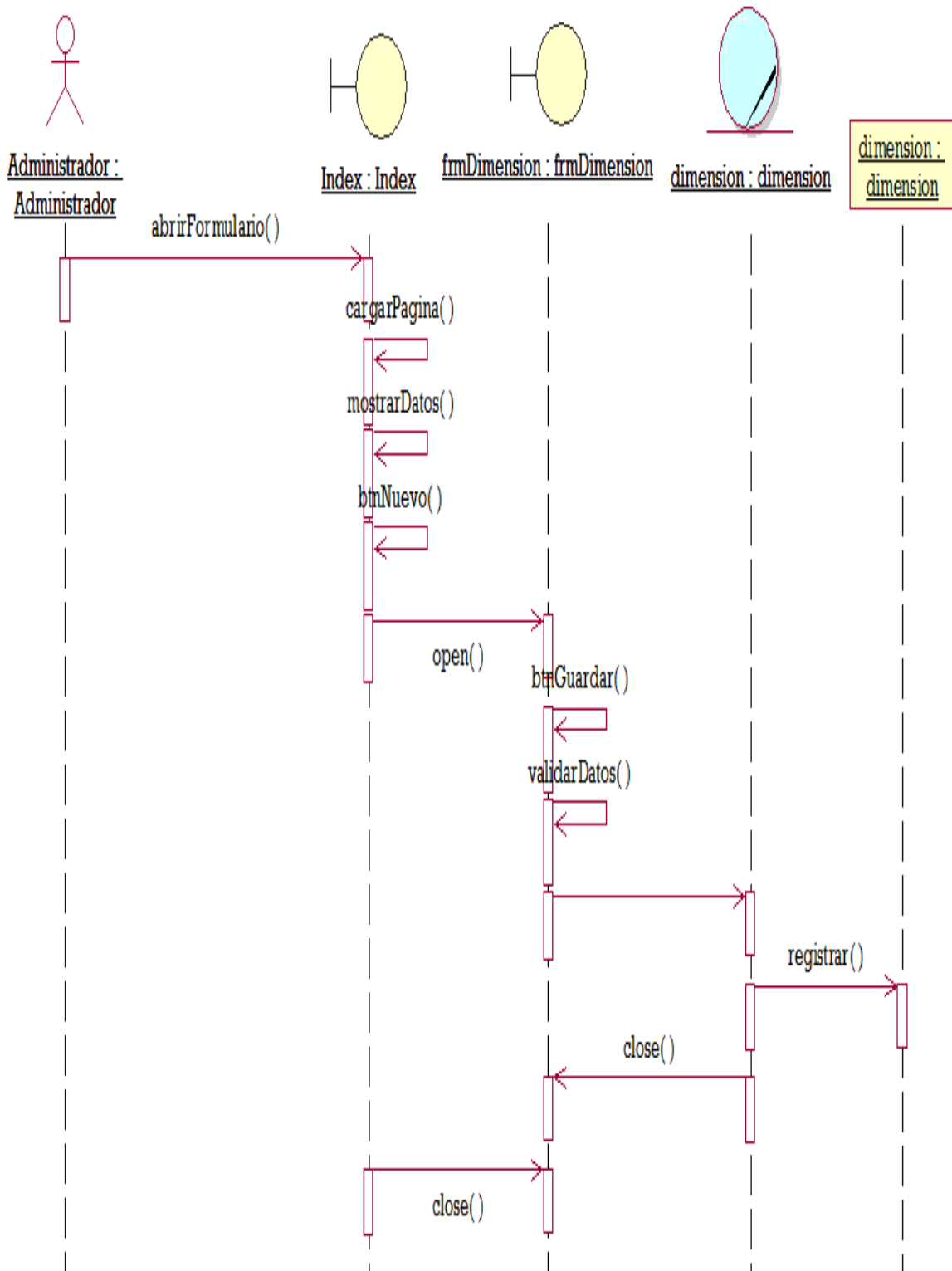


Figura N°67: Diagrama de secuencia – Indicador

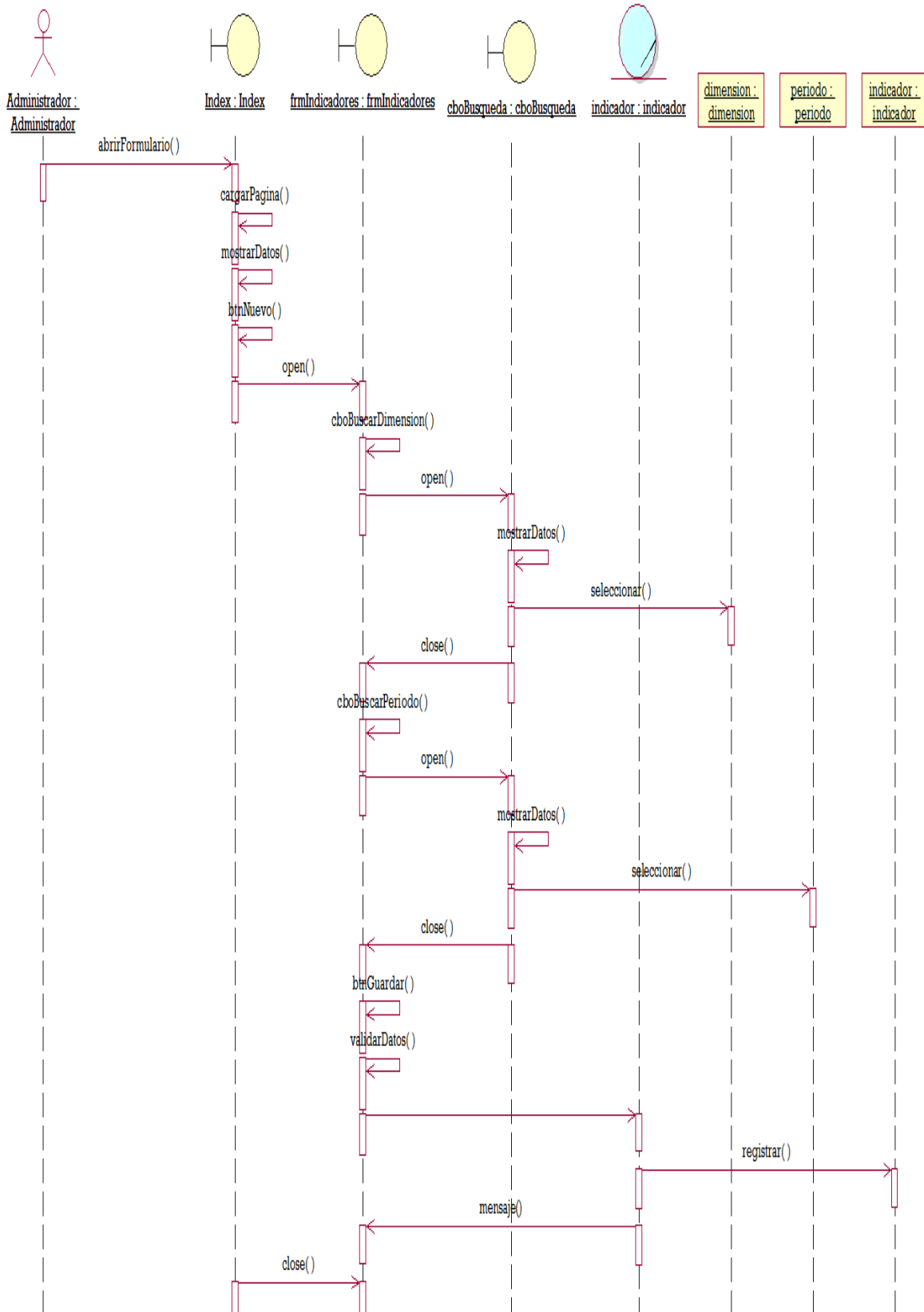


Figura N°68: Diagrama de componentes

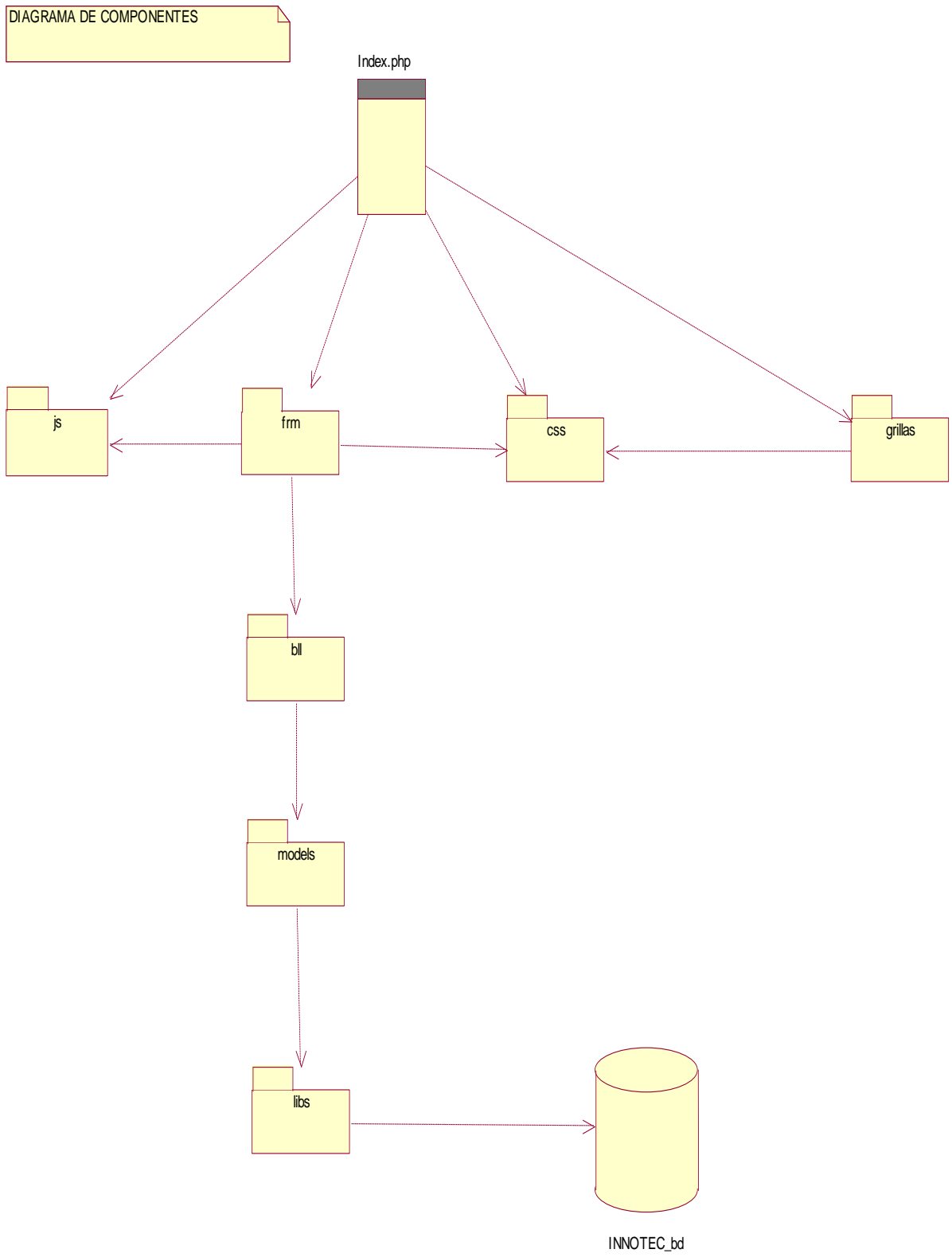


Figura N°69: Diagrama de despliegue

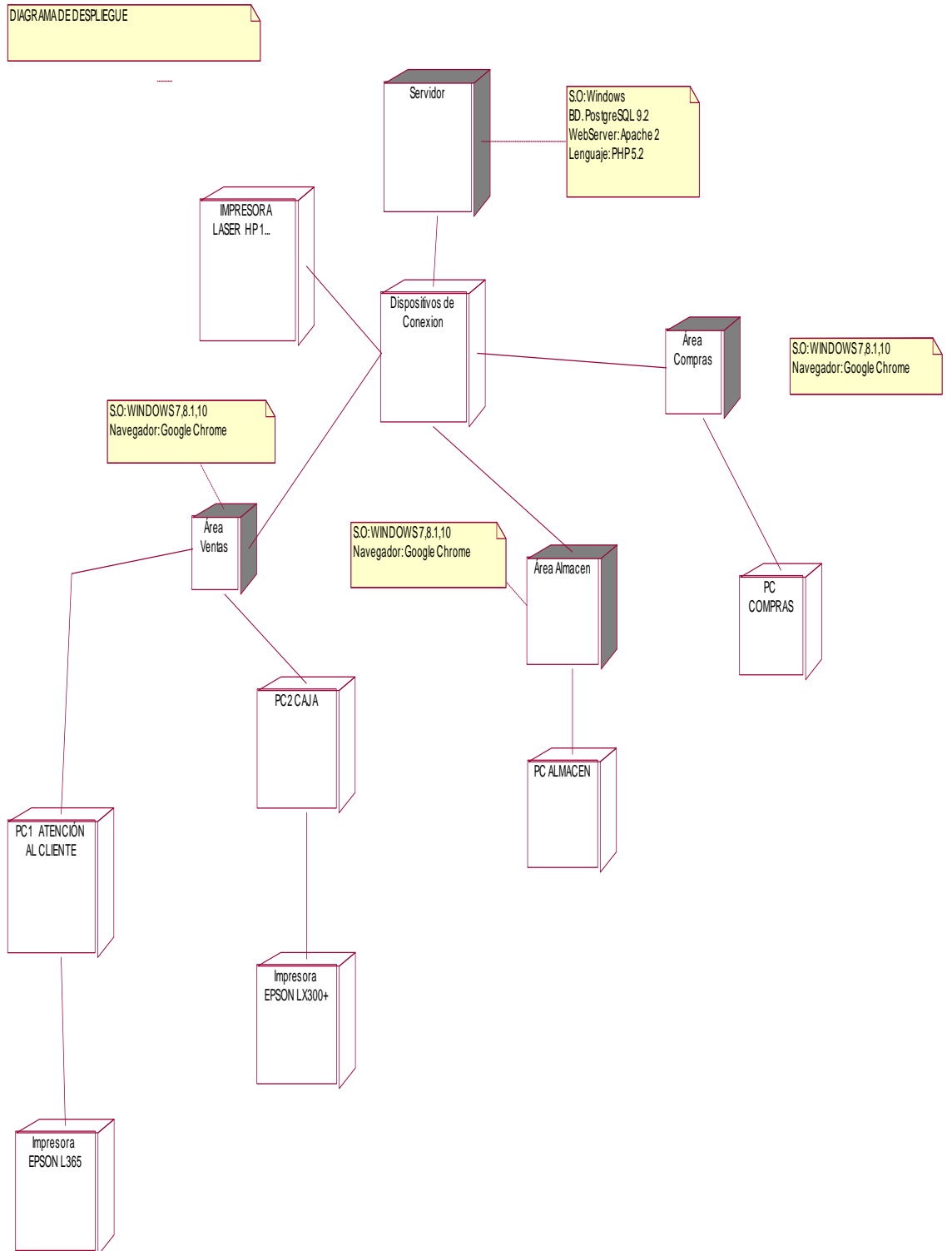


Figura N°70: Pantalla “Bienvenidos al sistema”



Digite Usuario y Contraseña



Usuario :

Contraseña :



: ELABORACION PROPIA

Figura N°71: Pantalla “Ingreso al sistema”

Tarapoto, de noviembre del 2016
Software de Ventas y Facturacion

ADMINISTRADOR Fecha del Sistema : 2016-11-21 - [Cerrar sesión](#)

- Operaciones
- Reportes
- Catalogo
- Administracion
- Seguridad



Sistema de Ventas y Facturacion

ELABORACION PROPIA

Figura N°72: Pantalla “Registrar Venta”

Software de Ventas y Facturación

ADMINISTRADOR Fecha del Sistema : 2016-11-22 - Cerrar sesión

- Operaciones
 - Registrar Ventas
 - Actualización de Precios
 - Movimientos de Almacén
- Reportes
- Catálogo
- Administración
- Seguridad

VENTAS

Nuevo
Modificar
Imprimir
Cerrar

Buscar :

Nro. Movimiento	Fecha	Comprobante	Serie - Numero	Cliente	Tipo de Pago	Estado
21	2016-11-13	BOLETA DE VENTA	0001-18	FLOR DE MARIA CHASHNAMOTE BRAVO	CONTADO	EN PROCESO
20	2016-11-19	BOLETA DE VENTA	0001-17	FLOR DE MARIA CHASHNAMOTE BRAVO	CONTADO	EN PROCESO
19	2016-10-22	BOLETA DE VENTA	0001-16	FLOR DE MARIA CHASHNAMOTE BRAVO	CONTADO	EN PROCESO
18	2016-11-07	BOLETA DE VENTA	0001-15	JUAN BRAVO GONZALES	CONTADO	EN PROCESO
17	2016-11-11	BOLETA DE VENTA	0001-14	JORGE LIZANA	CONTADO	EN PROCESO
16	2016-10-31	BOLETA DE VENTA	0001-13	JORGE LIZANA	CONTADO	EN PROCESO
15	2016-11-02	BOLETA DE VENTA	0001-12	JAVIER PAZ VELA	CONTADO	EN PROCESO
14	2016-11-02	BOLETA DE VENTA	0001-11	LUCY ZUMAETA RODAS	CONTADO	EN PROCESO
13	2016-11-03	BOLETA DE VENTA	0001-10	JORGE GUERRA MOZOMBITE	CONTADO	EN PROCESO
12	2016-11-18	FACTURA	0001-122	TRIBUTACION & NEGOCIOS S.A.	CONTADO	EN PROCESO

1
2
3
>>

SISTEMA INFORMATICO COMERCIAL

ELABORACION PROPIA

Figura N°73: Pantalla “Registrando una Venta”

Software de Ventas y Facturación

ADMINISTRADOR Fecha del Sistema : 2016-11-22 - Cerrar sesión

- Operaciones
 - Registrar Ventas
 - Actualización de Precios
 - Movimientos de Almacén
- Reportes
- Catálogo
- Administración
- Seguridad

VENTAS

Fecha :
Comprobante :

Clientes - DNI :
Tipo de Pago :

Nombre :

Dirección :

Categoría :

Glosa :

Detalle de la Venta

Producto :

Nro. Serie :

Marca : Und. Medida :

Cantidad : Precio Vta. :

Sub. Total :

Código	Producto	Und. Medida	Marca	Cantidad	P. Venta	Sub. Total	Serie
714	PARLANTE GENIUS SP-U115	UNIDAD	GENIUS	1	25.000000	25.00	

Sub. Total ==> 25.00
Igy ==> 0.00
Total ==> 25.00

SISTEMA INFORMATICO COMERCIAL

ELABORACION PROPIA

Figura N°74: Pantalla “Ingreso a Almacén”

Tarapoto, de noviembre del 2016
Software de Ventas y Facturación

ADMINISTRADOR Fecha del Sistema : 2016-11-22 - Cerrar sesión

INGRESO A ALMACEN

Buscar :

Nro. Movimiento	Fecha	Proveedor	Tipo de Ingreso	Glosa	Estado
13	2016-11-19	GRUPO DELTRON S.A.	POR INVENTARIO		PENDIENTE
12	2016-11-11	COMPUDESKETT S R L	POR INVENTARIO		PENDIENTE
11	2016-11-11	VS MULTISERVICIOS GENERALES E.I.R.L	POR INVENTARIO		PENDIENTE
10	2016-11-11	COMPUDESKETT S R L	POR INVENTARIO		PENDIENTE
9	2016-11-10	GRUPO DELTRON S.A.	POR INVENTARIO		PENDIENTE
8	2016-11-10	VS MULTISERVICIOS GENERALES E.I.R.L	POR INVENTARIO		PENDIENTE
7	2016-11-10	COMPUDESKETT S R L	POR INVENTARIO		PENDIENTE
6	2016-11-10	SATRA PERU S.A.C.	GUIA DE REMISION		PENDIENTE
5	2016-11-09	ALFERZA SOLUTIONS S.A.C.	COMPRA		PENDIENTE
4	2016-11-09	SEGURIDAD OPTIMA S.A.	GUIA DE REMISION		PENDIENTE

1 2 >>>

SISTEMA INFORMÁTICO COMERCIAL

ELABORACION PROPIA

Figura N°75: Pantalla “Registro de Ingreso en Almacén”

Tarapoto, de noviembre del 2016
Software de Ventas y Facturación

ADMINISTRADOR Fecha del Sistema : 2016-11-22 - Cerrar sesión

INGRESO A ALMACEN

Factura de Pago : - Guía de Remision : -

Fecha : Tipo de Ingreso :

- Seleccione un Valor--
- GUIA DE REMISION
- POR COMPRA
- POR DEVOLUCION
- POR INVENTARIO
- PROFORMA
- POR PRESTAMO
- TRANSFERENCIA
- COMPRA

Proveedor :

Glosa :

Detalle del Ingreso a Almacen

Producto :

Marca : Unidad de Medida :

P. Compra Total : Cant. Compras :

Nro. de Serie :

* Cada Numero de Serie debe ser Separado por ;

Codigo	Producto	Marca	Und.	Cantidad	P. Compra	Nro. Serie
<input type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>						

SISTEMA INFORMÁTICO COMERCIAL

ELABORACION PROPIA

Figura N°76: Pantalla “Actualización de Precios de los Productos”

Tarapoto, de noviembre del 2016
Software de Ventas y Facturación

ADMINISTRADOR Fecha del Sistema : 2016-11-22 - Cerrar sesión

- Operaciones
 - Registrar Ventas
 - Actualización de Precios
 - Movimientos de Almacén
 - Ingreso a Almacén
 - Salida de Almacén
- Reportes
- Catálogo
- Administración
- Seguridad

ACTUALIZACION DEL PRECIO DE PRODUCTOS

Parametros de Búsqueda ...

Producto	Marca	Stock	
MOUSE GENIUS DX-110 USB RED	GENIUS	1	🔗
CARGADOR HP 19V 4.74A 95W PUNTA AMARILLA	HP	2	🔗
CARGADOR DELL 19.5V 3.34A PA-2E PUNTA GRUESA	DELL	2	🔗
TINTA EPSON L200(L210/L360/L355/L555 MAGENTA 70ML	EPSON	4	🔗
CARGADOR TOSHIBA PA-1900-05 19V 0.5A	TOSHIBA	4	🔗
CARGADOR P/LAPTOP HP PUNTA AGUJA 18.5V/3.5A	HP	1	🔗
CASE HALION MERCURY 7329A 800W G711M	HALION	2	🔗
CAMARA TIPO DOMO 1080 DS-2CE86DOT-1R	HIKVISION	1	🔗
PATCH CORD CAT6E 2MT SATRA	SATRA	2	🔗
CARGADOR LENOVO 19V 3.42A P/LAPTOP	LENOVO	1	🔗
TABLET SAMSUNG GALAXY TAB3 MODELO SM-T210R 7.0"	SAMSUNG	1	🔗
MEMORIA USB 8GB PULPO A-DATA	ADATA	10	🔗
TINTA EPSON L200(L210/L360/L355/L555 BLACK 70ML	EPSON	8	🔗
NOTEBOOK HP 14-Y001LA CELERON N2840	HP	1	🔗
AIRGRID AIRMAX MOD ASM5HP 1724 5GHZ 802.11A/N 25DBM	UBIQUITI	1	🔗
PARLANTE CYBERTEL PORTATIL 1.0 CYB S111 BLACK	CYBERTEL	3	🔗
PARLANTE MICRONICS FRANTIC MIC S403	MICRONICS	8	🔗
SWITCH D-LINK DGS-1210-28 SMART 24 PUERTOS 10/100/1000 Y 4 PUERTOS GIGABIT SFP	D-LINK	2	🔗
MEMORIA USB AUV100 8GB A-DATA	ADATA	7	🔗
MEMORIA USB DT100G2/16GB NEGRO KINGSTON	KINGSTON	9	🔗
PARLANTE MICRONICS MIC S318 SHELBY RMS.6W	MICRONICS	15	🔗
CARTUCHO HP - 21 NEGRO	HP	2	🔗
CARGADOR SAMSUNG 19V 4.74A P/LAPTOP	SAMSUNG	3	🔗
PATCH CORD CAT6E 1MT SATRA	SATRA	4	🔗

ELABORACION PROPIA

Figura N°77: Pantalla “Registrar Tipo de Documento”

Tarapoto, de noviembre del 2016
Software de Ventas y Facturación

ADMINISTRADOR Fecha del Sistema : 2016-11-22 - Cerrar sesión

- Operaciones
- Reportes
- Catálogo
 - Tipo de Documentos
 - Tipo de Comprobantes
 - Catálogo de Proveedores
 - Tipo de Ingreso
 - Tipo de Salida
- Cientes
- Productos
- Administración
- Seguridad

REGISTRO DE TIPO DE DOCUMENTO

Buscar :

Codigo	Descripcion	Estado
21	AUTORIZACION	INACTIVO
10	CONSTANCIA DE TRABAJO	INACTIVO
20	CORREO ELECTRONICO	INACTIVO
23	DNI	ACTIVO
25	FICHA RECEPCION	INACTIVO
11	GARANTIA DEL PRODUCTO	INACTIVO
24	LIBRETA MILITAR	ACTIVO
18	MEMORANDO	INACTIVO
9	NOTA DE CREDITO	INACTIVO
7	NOTA DE PEDIDO	INACTIVO

SISTEMA INFORMATICO COMERCIAL

ELABORACION PROPIA

Figura N°78: Pantalla “Registrar Tipo Comprobante”

Tarapoto, de noviembre del 2016
Software de Ventas y Facturacion

ADMINISTRADOR Fecha del Sistema : 2016-11-22 - Cerrar sesión

- Operaciones
- Reportes
- Catalogo
 - Tipo de Documentos
 - Tipo de Comprobantes
 - Catalogo de Proveedores
 - Tipo de Ingreso
 - Tipo de Salida
- Cientes
- Productos
- Administracion
- Seguridad

REGISTRO DE TIPO DE COMPROBANTE

Nuevo
Modificar
Cerrar

Buscar :

Codigo	Descripcion	Serie	Correlativo	Estado
4	BOLETA DE VENTA	0001	19	ACTIVO
5	FACTURA	0001	123	ACTIVO
6	SUIA DE REMISION	0001	1	ACTIVO
7	NOTA DE VENTA	0001	3	ACTIVO
1				

SISTEMA INFORMATICO COMERCIAL

ELABORACION PROPIA

Figura N°79: Pantalla “Registrar Proveedor”

Tarapoto, de noviembre del 2016
Software de Ventas y Facturacion

ADMINISTRADOR Fecha del Sistema : 2016-11-22 - Cerrar sesión

- Operaciones
- Reportes
- Catalogo
 - Tipo de Documentos
 - Tipo de Comprobantes
 - Catalogo de Proveedores
 - Tipo de Ingreso
 - Tipo de Salida
- Cientes
- Productos
- Administracion
- Seguridad

REGISTRO DE PROVEEDORES

Nuevo
Modificar
Cerrar

Buscar :

Codigo	RUC	Razon Social	Direccion	Telefono/Celular/Rpm	Estado
15	20526422300	ALFERZA SOLUTIONS S.A.C.	JR. CAMILA MOREY 315	042528814	ACTIVO
19	20450489931	AMI DATA NEGOCIOS S.A.C.	JR. SAN MARTIN 394	980851880	ACTIVO
16	20123533337	COMPU-SIST S.R.L	AV. REPUBLICA DE CHILE 504 JESUS MARIA - LIMA	011 614-3800	ACTIVO
17	20123313777	GRUPO DELTRON S.A.	CAL. RAUL REBAGUATI NRO. 170 URB. SANTA CATALINA - LIMA - LA VICTORIA	914 1 5 - 9 1 0 1	ACTIVO
23	20107916343	MOVIL TOURS S.A.	AV. SALAVERRY 880 MORALES	928-240	ACTIVO
20	20378890181	RASH PERU S.A.C.	AV. SALAVERRY NRO. 3310 (A DOS CDRAS. AV. EJERCITO) - LIMA - MAGDALENA DEL MAR	2942558	ACTIVO
18	20287049381	SATRA PERU S.A.C.	DOMINGO MARTINEZ LUJAN Nº935 SURQUILLO, LIMA	840-3400	ACTIVO
21	20108536451	SECURIDAD OPTIMA S.A.	JAVIER PRADO 1529 STA. CATALINA - LA VICTORIA	319-2850	ACTIVO
22	20531996550	VS MULTISERVICIOS GENERALES E.I.R.L.	AV. ARENALES 859 SANTA BEATRIZ, LIMA		ACTIVO
1					

SISTEMA INFORMATICO COMERCIAL

ELABORACION PROPIA

Figura N°80: Pantalla “Catalogo de Proveedores”

Tarapoto, de noviembre del 2016
Software de Ventas y Facturacion

ADMINISTRADOR Fecha del Sistema : 2016-11-22 - Cerrar sesión

- Operaciones
- Reportes
- Catalogo
 - Tipo de Documentos
 - Tipo de Comprobantes
 - Catalogo de Proveedores
 - Tipo de Ingreso
 - Tipo de Salida
- Clientes
- Productos
- Administracion
- Seguridad

REGISTRO DE PROVEEDORES

Nuevo
Modificar
Cerrar

Buscar :

Codigo	RUC	Razon Social	Direccion	Telefono/Celular/Fpm	Estado
15	20526422300	ALFERZA SOLUTIONS S.A.C.	JR. CAMILA MOREY 315	942628814	ACTIVO
19	20450489931	AMI DATA NEGOCIOS S.A.C.	JR. SAN MARTIN 394	990851850	ACTIVO
16	20123093037	COMPUDISKETT S.R.L.	AV. REPUBLICA DE CHILE 504 JESUS MARIA - LIMA	011614-3800	ACTIVO
17	20212331377	GRUPO DELTRON S.A.	CAL. RAUL REBAGLIATI NRO. 170 URB. SANTA CATALINA - LIMA - LA VICTORIA	014 1 5 - 0 1 0 1	ACTIVO
23	20107019343	MOVIL TOURS S.A.	AV. SALAVERRY 880 MORALES	828-240	ACTIVO
20	20378990181	RASH PERU S.A.C.	AV. SALAVERRY NRO. 3310 (A DOS CDAS. AV. EJERCITO) - LIMA - MAGDALENA DEL MAR	8842558	ACTIVO
18	20287049361	SATRA PERU S.A.C.	DOMINGO MARTINEZ LUJAN N°935 SURQUILLO LIMA	840-3400	ACTIVO
21	20106838451	SEGURIDAD OPTIMA S.A.	JAVIER PRADO 1528 STA. CATALINA - LA VICTORIA	318-2050	ACTIVO
22	20531869550	VS MULTISERVICIOS GENERALES E.I.R.L.	AV. ARENALES 959, SANTA BEATRIZ, LIMA		ACTIVO

SISTEMA INFORMATICO COMERCIAL

ELABORACION PROPIA

Figura N°81: Pantalla “Registrar Datos de los Proveedores”

Tarapoto, de noviembre del 2016
Software de Ventas y Facturacion

ADMINISTRADOR Fecha del Sistema : 2016-11-22 - Cerrar sesión

- Operaciones
- Reportes
- Catalogo
 - Tipo de Documentos
 - Tipo de Comprobantes
 - Catalogo de Proveedores
 - Tipo de Ingreso
 - Tipo de Salida
- Clientes
- Productos
- Administracion
- Seguridad

REGISTRO DE PROVEEDORES

Ruc :

Razon Social :

Direccion :

Telefono :

Correo :

Estado : Activo

Aceptar
Cancelar

SISTEMA INFORMATICO COMERCIAL

ELABORACION PROPIA

Figura N°82: Pantalla “Registro Tipo Ingreso”

Tarapoto, de noviembre del 2016
Software de Ventas y Facturación

ADMINISTRADOR Fecha del Sistema : 2016-11-22 - Cerrar sesión

- Operaciones
- Reportes
- Catálogo
 - Tipo de Documentos
 - Tipo de Comprobantes
 - Catálogo de Proveedores
 - Tipo de Ingreso
 - Tipo de Salida
- Clientes
- Productos
- Administración
- Seguridad

REGISTRO DE TIPO DE INGRESO

Nuevo
Modificar
Cerrar

Buscar :

Codigo	Descripcion	Estado
12	COMPRA	ACTIVO
5	SUJA DE REMISION	ACTIVO
6	POR COMPRA	ACTIVO
7	POR DEVOLUCION	ACTIVO
8	POR INVENTARIO	ACTIVO
10	POR PRESTAMO	ACTIVO
9	PROFORMA	ACTIVO
11	TRANSFERENCIA	ACTIVO
1		

SISTEMA INFORMATICO COMERCIAL

ELABORACION PROPIA

Figura N°83: Pantalla “Registro Tipo de Salida”

Tarapoto, de noviembre del 2016
Software de Ventas y Facturación

ADMINISTRADOR Fecha del Sistema : 2016-11-22 - Cerrar sesión

- Operaciones
- Reportes
- Catálogo
 - Tipo de Documentos
 - Tipo de Comprobantes
 - Catálogo de Proveedores
 - Tipo de Ingreso
 - Tipo de Salida
- Clientes
- Productos
- Administración
- Seguridad

REGISTRO DE TIPO DE SALIDA

Nuevo
Modificar
Cerrar

Buscar :

Codigo	Descripcion	Estado
8	AJUSTE DE STOCK	ACTIVO
6	CONSUMO INTERNO	ACTIVO
4	DETERIORO	ACTIVO
10	ENVIO A DOMICILIO	ACTIVO
11	FALTANTE	ACTIVO
9	GARANTIA	ACTIVO
7	REGALO	ACTIVO
5	ROBO	ACTIVO
1		

SISTEMA INFORMATICO COMERCIAL

ELABORACION PROPIA

Figura N°84: Pantalla “Datos de la Empresa”

Tarapoto, de noviembre del 2016
Software de Ventas y Facturación

ADMINISTRADOR Fecha del Sistema : 2016-11-22 - Cerrar sesión

- Operaciones
- Reportes
- Catalogo
- Administracion
 - Datos Institucionales
 - Catalogo de Personal
 - Parametros Generales
- Seguridad

DATOS DE LA INSTITUCION

Id : 1

Empresa : INNOTEC SAC

Direccion : PROLONGACION LIBERTAD 291

RUC : 20494004209

Telefono : 048548817

Rep. Legal : NELSON RAMOS EDOUEN

Gerente : JORGE LUIS MENDOZA CARRILLO

Rubro : SERVICIO Y SUMINISTROS TECNOLOGICOS

Notas :

SISTEMA INFORMATICO COMERCIAL

ELABORACION PROPIA

Figura N°85: Pantalla “Registro del Personal”

Tarapoto, de noviembre del 2016
Software de Ventas y Facturación

ADMINISTRADOR Fecha del Sistema : 2016-11-22 - Cerrar sesión

- Operaciones
- Reportes
- Catalogo
- Administracion
 - Datos Institucionales
 - Catalogo de Personal
 - Parametros Generales
- Seguridad

REGISTRO DE PERSONAL

Buscar :

Codigo	Dni	Descripcion	Estado
23	01058899	BANNER SALINAS GAMBOA	ACTIVO
16	44998948	DIEGO PAREDES PAREDES	ACTIVO
17	46238138	DIEGO PIZANGO PINEDO	ACTIVO
21	42428889	EDWARD VILLACORTA RAMIREZ	ACTIVO
18	48478889	ERICK MARTIN FLORES SATALAYA	ACTIVO
12	01015899	FERNANDO PAZ PANDURO	ACTIVO
5	70236138	FLORE DE MARIA CHANGHAMOTE BRAVO	ACTIVO
20	70999133	FRANCISCO GALVEZ JIMENEZ	ACTIVO
9	48428889	FRANCISCO JAVIER PANDURO GALVEZ	ACTIVO
11	70708994	JACK BRAYAN GARCIA JIMENEZ	ACTIVO

SISTEMA INFORMATICO COMERCIAL

ELABORACION PROPIA

Figura N°86: Pantalla “Registro de Perfiles para el Sistema”

Tarapoto, de noviembre del 2016
Software de Ventas y Facturacion

ADMINISTRADOR Fecha del Sistema : 2016-11-22 - Cerrar sesión

- Operaciones
- Reportes
- Catalogo
- Administracion
 - Datos Institucionales
 - Catalogo de Personal
 - Parametros Generales
 - Seguridad
 - Catalogo de Modulos
 - Catalogo de Perfiles
 - Catalogo de Usuarios

REGISTRO DE PERFILES

Nuevo
Modificar
Cerrar

Buscar :

Codigo	Descripcion	Estado
3	INVITADO	ACTIVO
4	CAJERO	ACTIVO
1	ADMINISTRADOR	ACTIVO
1		

SISTEMA INFORMATICO COMERCIAL

ELABORACION PROPIA

Figura N°87: Pantalla “Registro de Usuarios”

Tarapoto, de noviembre del 2016
Software de Ventas y Facturacion

ADMINISTRADOR Fecha del Sistema : 2016-11-22 - Cerrar sesión

- Operaciones
- Reportes
- Catalogo
- Administracion
 - Datos Institucionales
 - Catalogo de Personal
 - Parametros Generales
 - Seguridad
 - Catalogo de Modulos
 - Catalogo de Perfiles
 - Catalogo de Usuarios

REGISTRO DE USUARIOS

Nuevo
Modificar
Cerrar

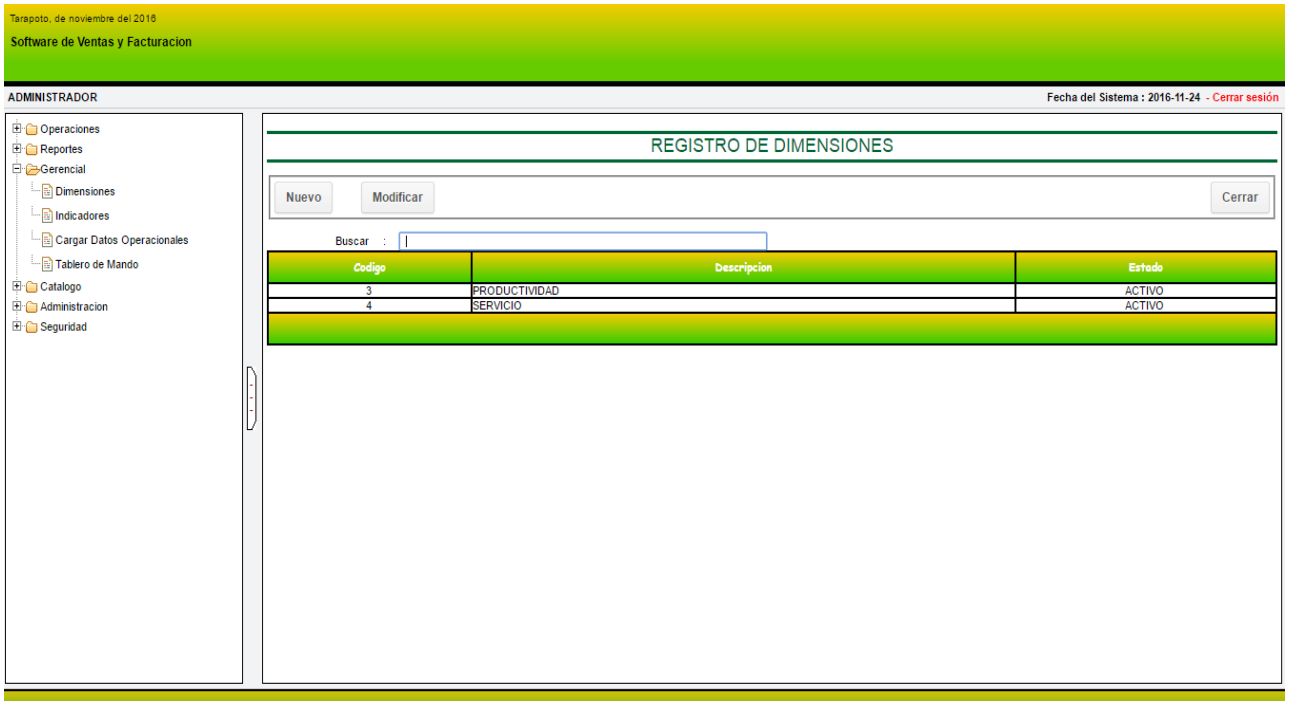
Buscar :

Codigo	Login	Nombres	Perfil	Estado
5	CAJA	CAJA	CAJERO	ACTIVO
8	TONY	TONY GOMEZ GALOC - TITULAR GERENTE	ADMINISTRADOR	ACTIVO
1	ADMIN	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR	ACTIVO
1				

SISTEMA INFORMATICO COMERCIAL

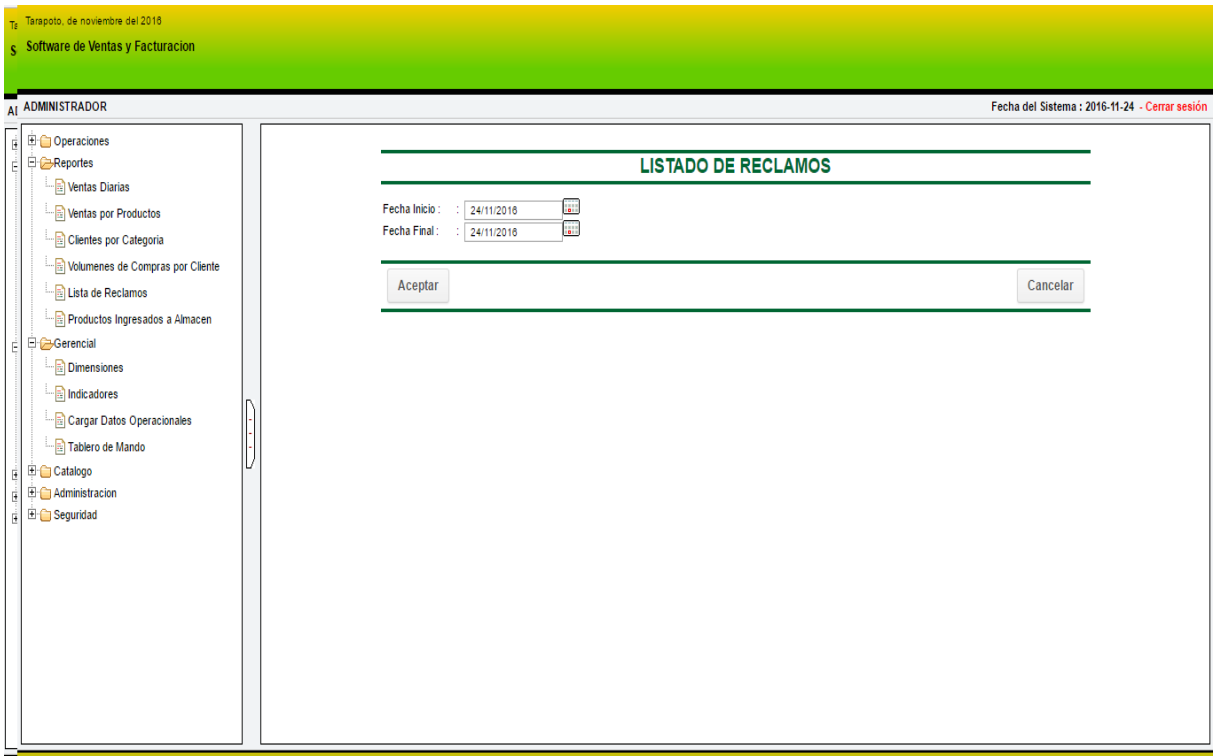
ELABORACION PROPIA

Figura N°88: Pantalla “Registro de Dimensiones”



ELABORACION PROPIA

Figura N°89: Pantalla “Listado de Reclamos”



ELABORACION PROPIA

3.3. Evaluar la influencia del sistema Informático en la Gestión Comercial de la Empresa INNOTEC SAC – Tarapoto.

Poniendo en funcionamiento la sistematización de procesos comerciales la implementación del sistema web móvil en la gestión comercial de INNOTEC SAC, se realizó con satisfacción a los clientes y se realizó una encuesta a obtener información del nivel de mejoras en la sistematización de procesos comerciales en la gestión de ventas.

ENCUESTA A LOS GERENTES Y PERSONAL DE OPERACIONES

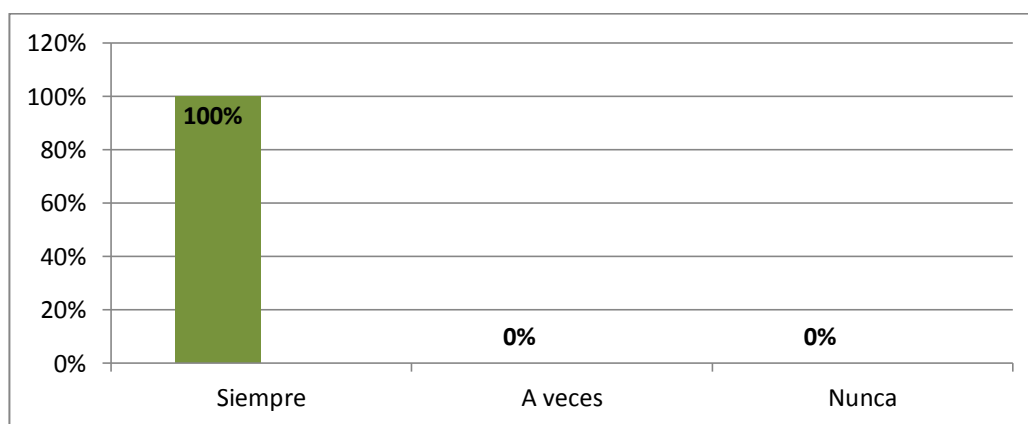
1. - ¿Considera Usted que después de la implementación del sistema web móvil la gestión comercial de la Empresa INNOTEC SAC, dispone de información integrada para el control de sus servicios?

Tabla 35: El control de sus servicios

Categoría	fi	hi%
Siempre	20	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 90: Gráfico del control de sus servicios



Fuente: elaboracion propia (cuestionario # 01)

Del 100% de los encuestados se observa que en totalidad 100% que la gestión comercial que después de la implementación del sistema web móvil se dispone de información integrada para el control de sus servicios.

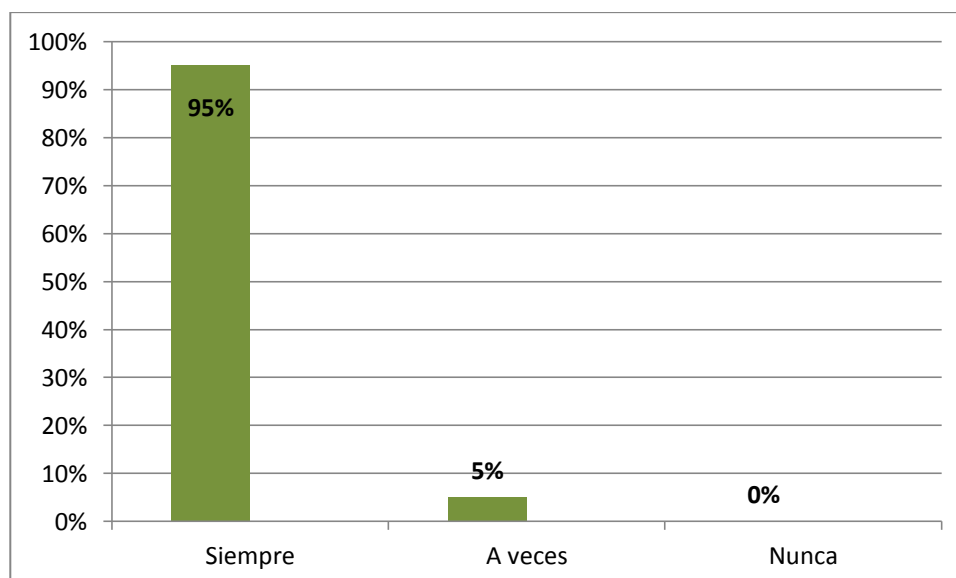
2. - ¿Con la implementación del sistema web móvil, existen mecanismos que faciliten el manejo de la información consolidada en la gestión comercial de la empresa?

Tabla 36: Mecanismos que faciliten el manejo de la información

Categoría	fi	hi%
Siempre	19	95%
A veces	1	5%
Nunca	0	0%
	20	100%

Fuente: elaboración propia (cuestionario 01)

Figura 91: Gráfico de los mecanismos que faciliten el manejo de la información



Fuente: elaboración propia (cuestionario # 01)

Del 100% de los encuestados se observa que un 95 % de la implementación del sistema web móvil siempre los mecanismos van a facilitar el manejo de la información consolidada y mientras que un 5% que a veces los mecanismos van a facilitar el manejo de la información consolidada.

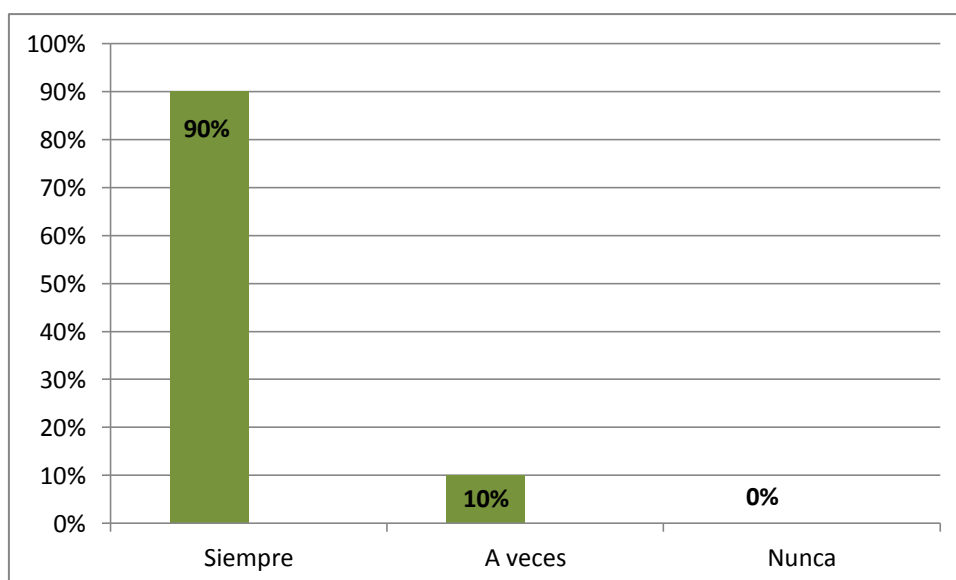
3. - ¿Considera Usted que con la implementación del sistema web móvil la información solicitada es atendida de manera más oportuna?

Tabla 37: Atención de una manera más oportuna

Categoría	fi	hi%
Siempre	18	90%
A veces	2	10%
Nunca	0	0%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 92: Gráfico de la atención de una manera más oportuna



Fuente: elaboracion propia (cuestionario # 01)

Del 100% de los encuestados se observa que el 90 % siempre serán atendidos de manera más oportuna de con la implementación del sistema web móvil y mientras que el 10% a veces van a ser atendidos de manera más oportuna de con la implementación del sistema web móvil.

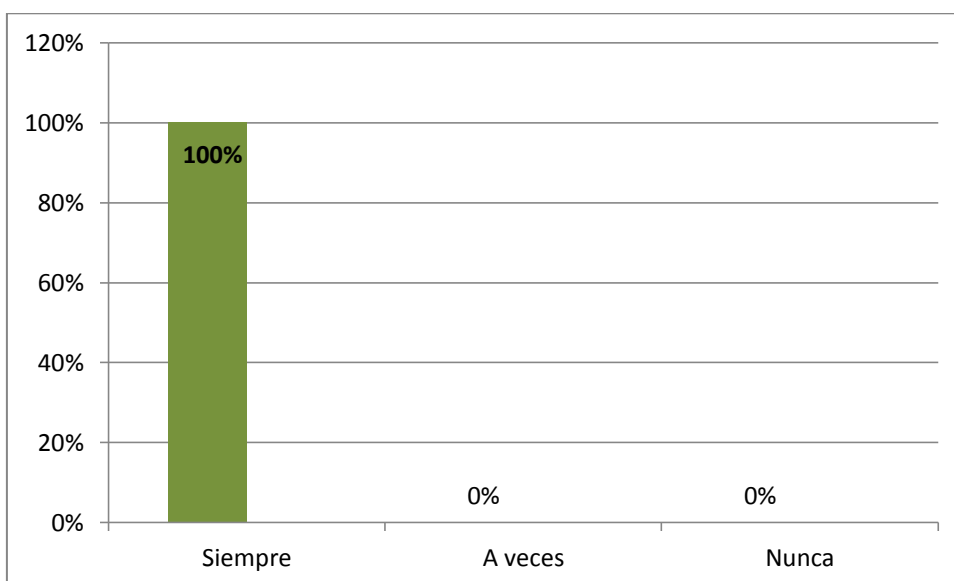
4. - ¿Luego de la Implementación del Sistema web móvil considera Usted que la disponibilidad de la información es un punto clave ventajoso para la gestión comercial de la empresa?

Tabla 38: La disponibilidad de la información es un punto clave ventajoso

Categoría	fi	hi%
Siempre	20	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)
)

Figura 93: Gráfico de la disponibilidad de la información



Fuente: elaboracion propia (cuestionario # 01)

Del 100% de los encuestados se observa que un 100% que con la la implementación del Sistema web móvil siempre brindaran la disponibilidad de la información es un punto clave ventajoso para la gestión comercial de la empresa.

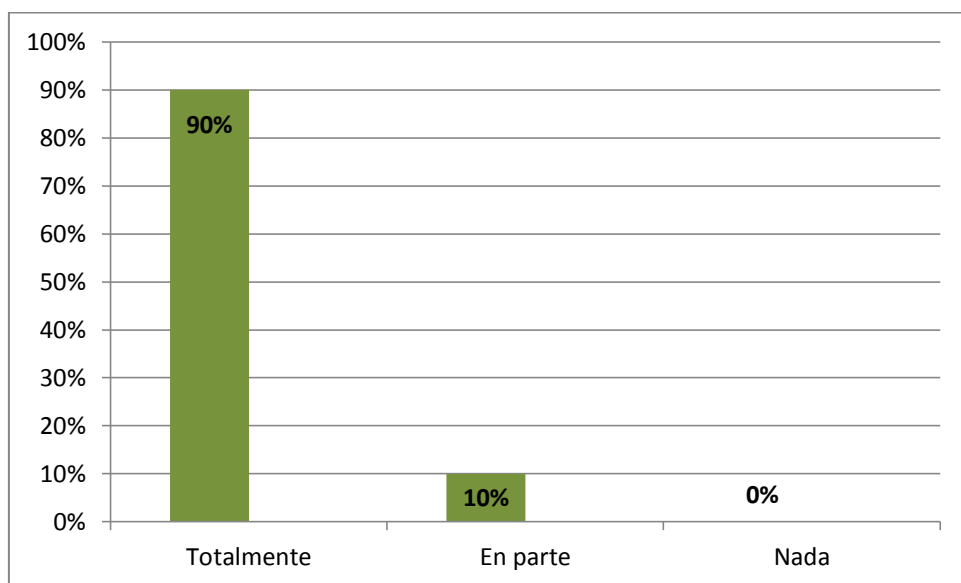
5. - ¿Cómo considera Usted el grado de sistematización de los procesos desarrollados en el Área comercial después de la implementación del sistema web móvil?

Tabla 39: La sistematización de los procesos

Categoría	fi	hi%
Totalmente	18	90%
En parte	2	10%
Nada	0	0%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 94: Gráfico de la sistematización de los procesos



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Del 100% de los encuestados se observa que el 90% están totalmente de acuerdo con la implementación del sistema web móvil para la sistematización de los procesos desarrollados en el Área comercial.

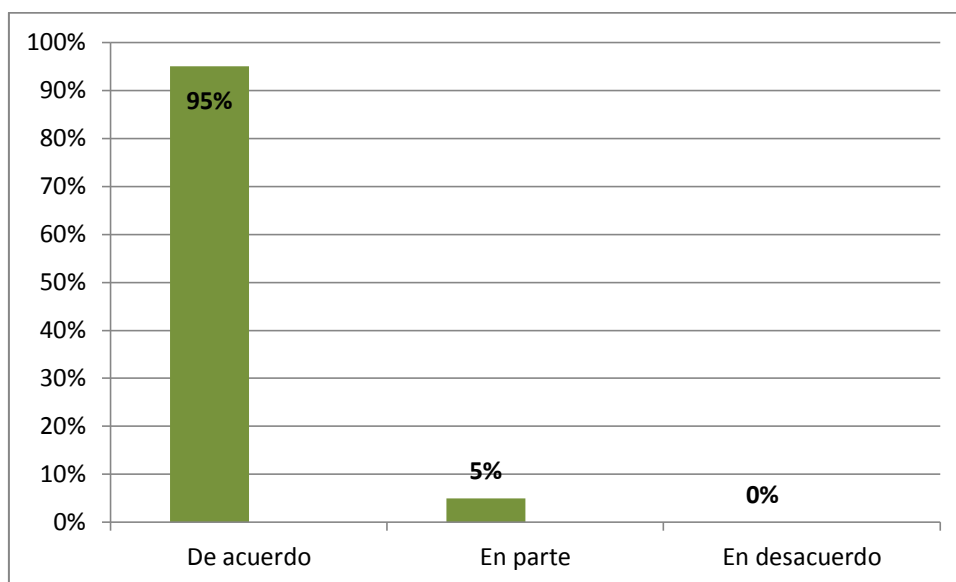
6. - ¿Considera usted que después de la implementación del sistema web móvil la sistematización de los procesos será importante para la gestión comercial?

Tabla 40: Procesos de la gestión comercial

Categoría	fi	hi%
De acuerdo	19	95%
En parte	1	5%
En desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 95: Gráfico de los procesos de la gestión comercial



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Del 100% de los encuestados se observa que el 95 % están de acuerdo con la sistematización de los procesos en la implementación del sistema web móvil y mientras que un 5% están en parte con la sistematización de los procesos en la implementación del sistema web móvil.

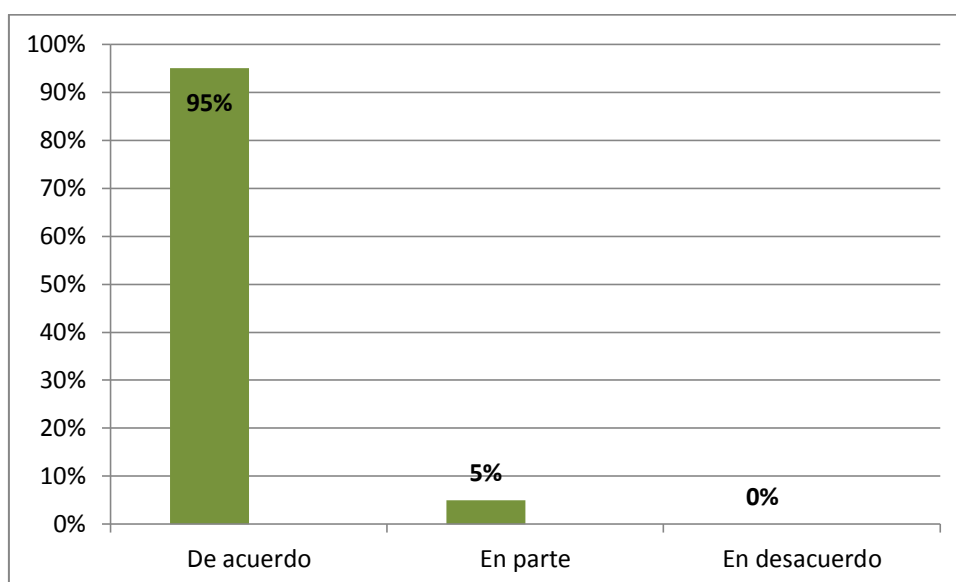
7. - ¿Después de la implementación del sistema web móvil, considera Usted que el Área Comercial dispone de mayor información del negocio?

Tabla 41: Área comercial dispone de la información del negocio

Categoría	fi	hi%
Totalmente	19	95%
En parte	1	5%
Nada	0	0%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 75: Gráfico del área comercial dispone de la información del negocio



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Del 100% de los encuestados se observa que el 95 % están de acuerdo que el área comercial dispone de mayor información del negocio con la implementación del sistema web móvil en el área Comercial y mientras que un 5% están en parte que el área comercial dispone de mayor información del negocio con la implementación del sistema web móvil en el área comercial.

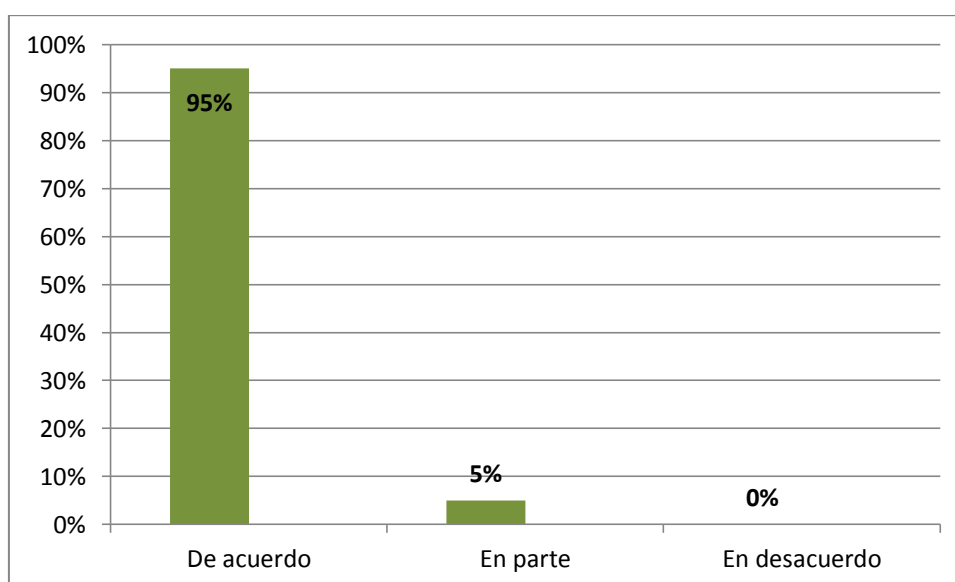
8. - ¿Considera Usted que después de la implementación del sistema web móvil la cobertura de la información para la gestión comercial ha mejorado?

Tabla 42: La cobertura de la información

Categoría	fi	hi%
De acuerdo	18	90%
En parte	2	10%
En desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 97: Gráfico de la cobertura de la información



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Del 100% de los encuestados se observa que el 90% están de acuerdo que la cobertura la información para la gestión comercial ha mejorado después de la implementación del sistema web móvil y mientras un 5 % en parte que que la cobertura la información para la gestión comercial ha mejorado después de la implementación del sistema web móvil.

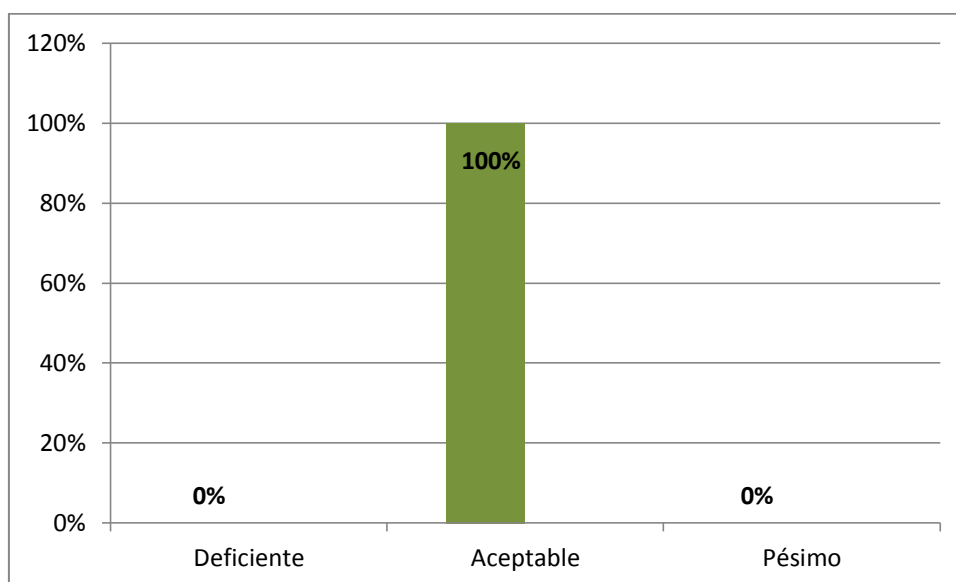
9. - ¿Cómo considera Usted el tiempo empleado en la conciliación de información después de la implementación del sistema web móvil?

Tabla 43: Tiempo empleado en la conciliación de información

Categoría	fi	hi%
Deficiente	0	0%
Aceptable	20	100%
Pésimo	0	0%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Figura 98: Gráfico del tiempo empleado en la conciliación de información



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 01)

Del 100% de los encuestados se observa que en su totalidad 100% la conciliación de información después de la implementación del sistema web móvil que es aceptable el tiempo empleado.

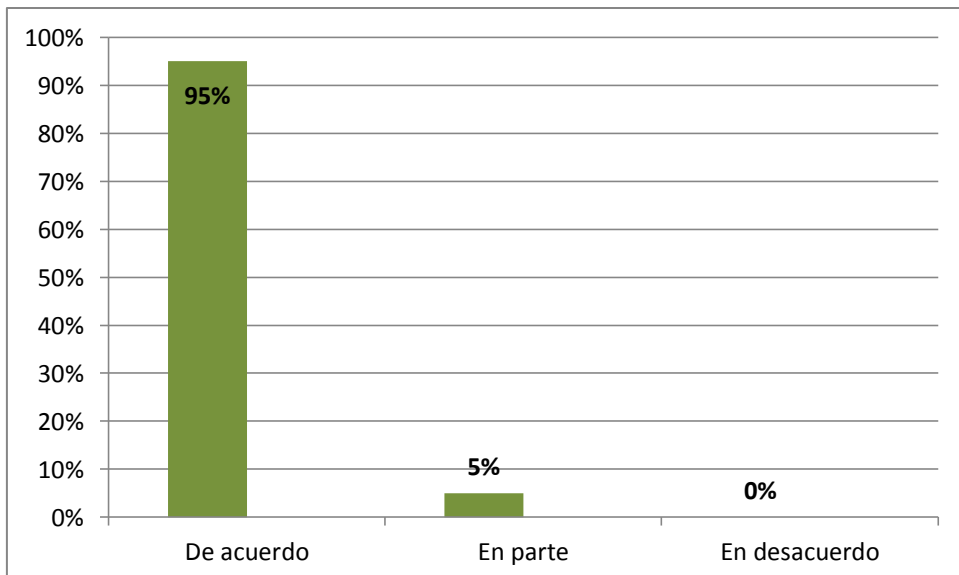
10. - ¿Considera usted que han mejorado los tiempos de respuesta para la conciliación de la información después de la implementación del sistema web móvil?

Tabla 44: Tiempos de conciliación de la información

Categoría	fi	hi%
De acuerdo	19	95%
En parte	1	5%
Desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario # 01)

Figura 99: Gráfico del tiempo de conciliación de la información



Fuente: elaboracion propia (cuestionario # 01)

Del 100% de los encuestados se observa que el 95% están de acuerdo con la implementación del sistema web móvil y han mejorado los tiempos de respuesta para la conciliación de la información y mientras el 5% en parte la implementación del sistema web móvil a mejorado los tiempos de respuesta para la conciliación de la información.

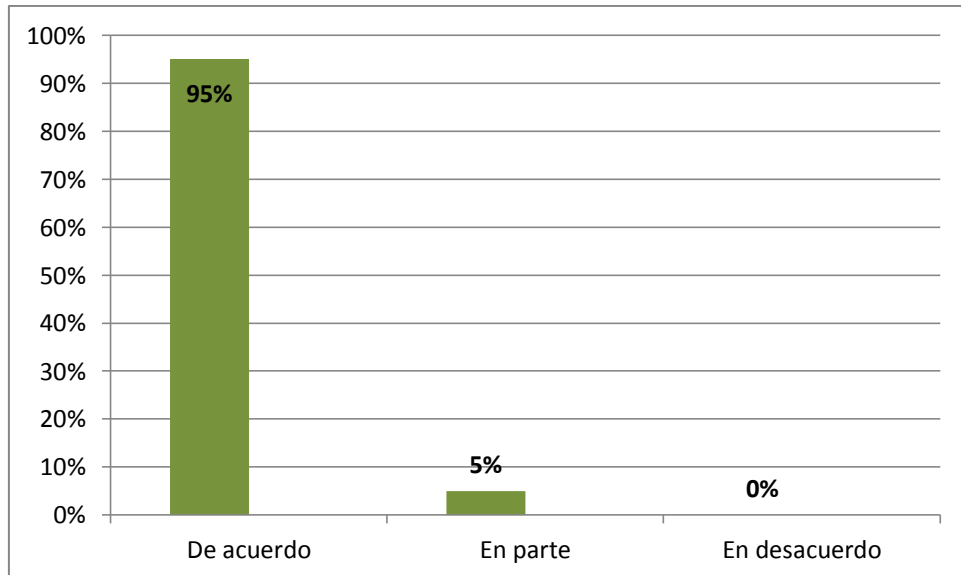
11. - ¿Con la información Comercial manejada actualmente, cómo calificaría usted el proceso de toma de decisiones por parte de la Gerencia después de la implementación del sistema web móvil?

Tabla 45: El proceso de toma de decisiones

Categoría	fi	hi%
Acertada	19	95%
Poco acertada	1	5%
Desacertada	0	0%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario # 01)

Figura 100: Gráfico del proceso de toma de decisiones



Fuente: elaboracion propia (cuestionario # 01)

Del 100% de los encuestados se observa que el 95% están de acuerdo con la implementación del sistema web móvil se a mejorado el proceso de toma de decisiones por parte de la Gerencia y mientras el 5% en parte la implementación del sistema web móvil se a mejorado el proceso de toma de decisiones por parte de la Gerencia.

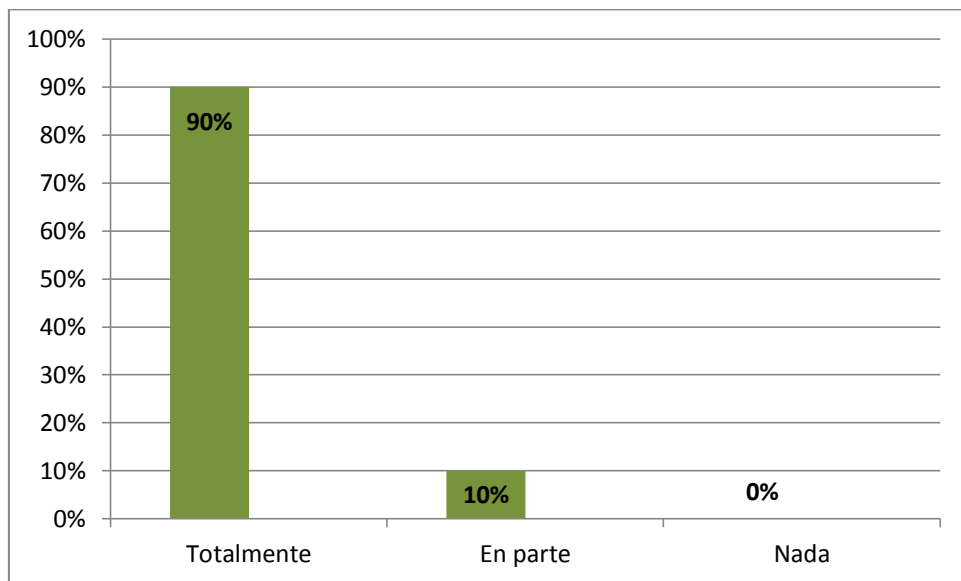
12. - ¿Considera Usted que después de la implementación del sistema web móvil hay un mejor apoyo para la toma de mejores decisiones en la Gerencia?

Tabla 46: Apoyo para la toma de mejores decisiones en la Gerencia

Categoría	fi	hi%
De acuerdo	18	90%
En parte	2	10%
En desacuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario # 01)

Figura 101: Gráfico del apoyo para la toma de mejores decisiones en la Gerencia control de sus servicios



Fuente: elaboracion propia (cuestionario # 01)

Del 100% de los encuestados se observa que el 90% están totalmente con la implementación del sistema web móvil para mejores decisiones en la Gerencia y mientras el 10% están en parte con la implementación del sistema web móvil para mejores decisiones en la Gerencia.

ENCUESTA A LOS CLIENTES

Grado de conformidad sobre la calidad de servicio que brinda INNOTEC SAC después de la Implementación del sistema web móvil.

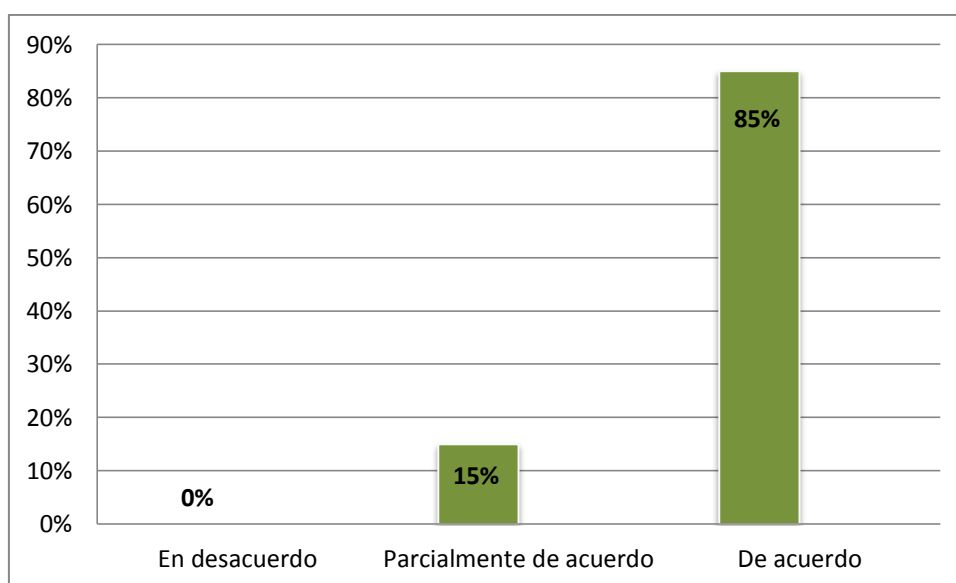
Pregunta 1.- ¿La empresa actualmente le ofrece una atención personalizada?

Tabla 47: Le ofrece una atención personalizada

Categoría	fi	hi%
En desacuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	3	15%
De acuerdo	17	85%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Figura 102: Gráfico de la atención personalizada



Fuente: elaboracion propia (cuestionario # 02)

Del 100% de los encuestados se observa que el 85% están de acuerdo con la atención personalizada actualmente que ofrece y mientras que el 15% están parcialmente de acuerdo con la atención personalizada actualmente que ofrece.

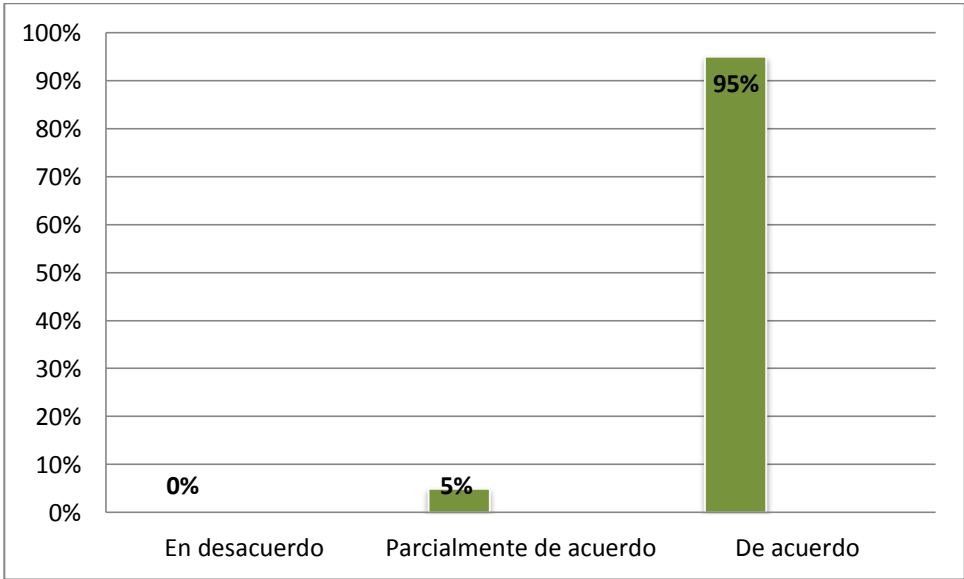
Pregunta 2. - ¿El personal de la Empresa atiende de manera inmediata los pedidos de los usuarios?

Tabla 48: Atención de los pedidos de los usuarios

Categoría	fi	hi%
En desacuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	1	5%
De acuerdo	19	95%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario # 02)

Figura 103: Gráfico de atención de los pedidos de los usuarios



Fuente: elaboracion propia (cuestionario # 02)

Del 100% de los encuestados se observa que el 95% están de acuerdo que el personal de la empresa con la implementación sistema web móvil se atenderán de la manera inmediata que se atienden los pedidos de los cliente y mientras que un 5% están parcialmente de acuerdo que el personal de la empresa con la implementación sistema web móvil se atenderán de la manera inmediata que se atienden los pedidos de los clientes.

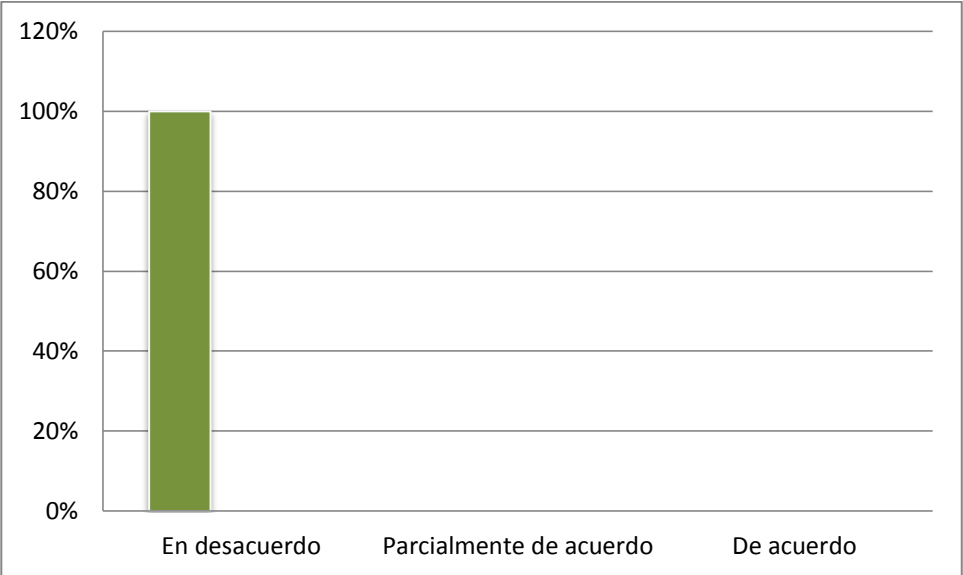
Pregunta 3. - ¿Considera que existe aún demora excesiva en el trámite de los pedidos de los usuarios?

Tabla 49: Tramites de los pedidos de los usuarios

Categoría	fi	hi%
En desacuerdo	20	100%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Figura 104: Gráfico de los tramites de los pedidos de los usuarios



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Del 100% de los encuestados se observa que el 100% están en desacuerdo que después de la implementación del sistema web móvil no existe demora excesiva en el trámite de los pedidos de los usuarios.

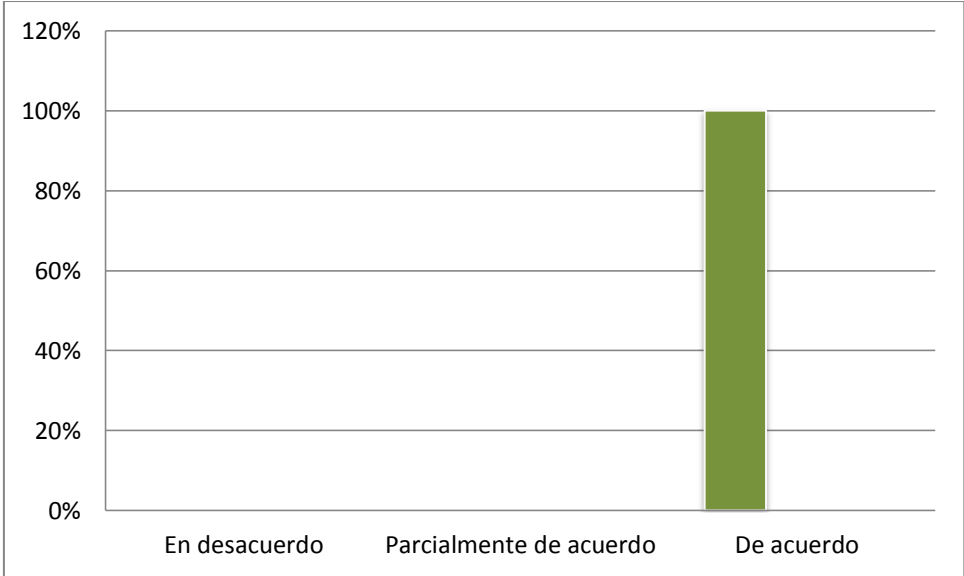
Pregunta 4.- ¿La empresa brinda un servicio al cliente empleando tecnologías de información?

Tabla 50: Empleando tecnologías de información

Categoría	fi	hi%
En desacuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	20	100%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Figura 105: Gráfico del servicio al cliente empleando de tecnologías de información



Fuente: elaboracion propia (cuestionario # 02)

Del 100% de los encuestados se observa que el 100% están de acuerdo que después empleando tecnologías de información se va a mejorar el servicio al cliente.

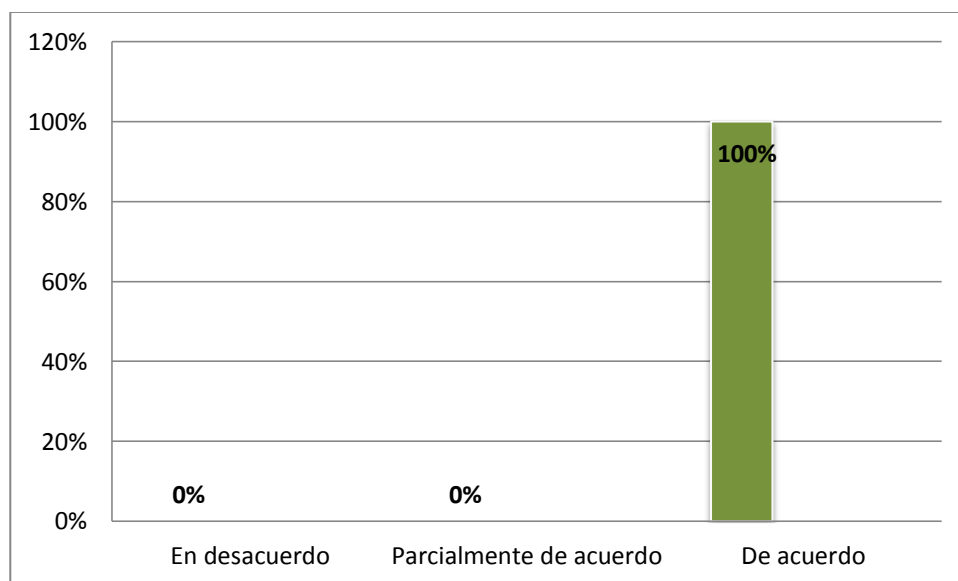
Pregunta 5. - ¿Considera usted que la empresa debe automatizar todos sus procesos comerciales a fin de dar un mejor servicio?

Tabla 51: Automatizar todos sus procesos comerciales

Categoría	fi	hi%
En desacuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	20	100%
	20	100%

Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Figura 106: Gráfico de van a automatizar los procesos comerciales



Fuente: elaboracion propia (cuestionario 02)

Del 100% de los encuestados se observa que el 100% están de acuerdo que automatizar todos los procesos comerciales y brindar un mejor servicio.

IV. DISCUSIÓN

En la culminación del proyecto de investigación se realizó la indagación del presente proyecto a que conlleva a evaluar la hipótesis planteada y observo que es aceptada puesto que se muestra la influencia favorable en la gestión comercial de la empresa INNOTEC SAC de Tarapoto con la implementación y puesta en marcha el Sistema Web Móvil. Esto permitirá a la actual administración una sólida información de apoyo en gestión comercial con mejoras en la toma decisiones ya que será de forma oportuna, coherente y sobre todo lo que brindara el sistema web móvil el fácil acceso y obtener las sugerencia a tomar encuentra lo que brinda nuestros clientes y enfocarnos en pocesionamiento en el mercado informativo san martinense a INNOTEC SAC como tal.

También el presente capítulo previo queda confirmado la aprobación de la implementación del sistema web móvil hay un mejor apoyo para mejores de toma decisiones en la atención en la empresa en la gestión comercial mejoró notablemente y con un 10% que lo calificaron que en parte implementación del sistema web móvil hay un mejor apoyo para mejores de toma decisiones en la atención en la empresa, esto se debe a la facilidad que brinda la implementación del sistema web móvil con mejoras en la productividad dentro de la empresa. Igualmente va a analizar lo conseguido la sutileza que la opinión de los encuestados que el 95% que están de acuerdo que después de la implementación del sistema web móvil la sistematización de los procesos será importante para la gestión comercial y mientras tanto un 5 % de los encuestados opinaron que están parte que será importante con la implementación de sistema web móvil mejorará los procesos comerciales. Esto también se refleja en la automatización del tiempo el cual es considerado de los encuestados que el 100% están de acuerdo que la empresa debe automatizar todos sus procesos comerciales para dar un mejor servicio. En otro punto considere que la información es mejor organizado la atención al cliente los cuales que un 95% de los encuestados están de acuerdo y mientras tanto un 5% que respuesta para la conciliación de la información que ha mejorado los tiempos de respuesta.

V. CONCLUSIONES

De haber culminado diversas etapas de planificación y realización opinare de mi proyecto de investigación:

- La realización de recojo de información es muy importante el uso de técnico de recolección de información y poniendo en ejecución el primer objetivo específico de esta tesis, se obtendrá el diagnóstico de los procesos actuales en la gestión comercial y se contó con el apoyo incondicional de los gerentes y administradores reflejados en ser sobresaliente dentro de la propuesta tecnológica a desarrollar en la empresa INNOTEC SAC, y mediante la utilización del instrumento que fue la encuesta que se realizó al personal de operaciones, gerentes, administrativos y cliente se identificó de manera directa las imperfección de la situación actual en la gestión comercial y generan se contó con el apoyo incondicional de los gerentes y administradores extemporáneo en la pertinencia en brindar un sistema web móvil a fin de preferable canalizar los procesos actuales de la gestión comercial y atención al cliente en INNOTEC SAC.
- Una vez concluida la fase de recolección de información y también procesamiento, se procedió la elaboración del sistema web móvil para ello se inició con el modelación de las funciones que tiene la plataforma Web Móvil y para ello se modelara con el proceso Unificado de Rational con plataforma web móvil que me permitirá percibir el sistema web móvil desde su inicio hasta su implementación de manera progresiva y de formar a brindar mejoras en el servicio que se le ofrece al cliente. Con esta etapa se culminó con diferentes pruebas de calidad de software como son usabilidad y la accesibilidad las cuales fueron satisfactoria.
- Por último el sistema comercial que se realizó de manera favorable en mejoras de la evaluación de la ejecución y funcionamiento viables con los beneficios favorables con mejoras en los procesos comerciales.

VI. RECOMENDACIONES

- La empresa INNOTEC SAC, debe integrar más procesos de negocios en la gestión comercial brindando el uso de tecnologías de este tipo y garantizar un eficiente y eficaz servicio, alcanzando la información cuando el cliente lo amerita, encausando de esta manera su lealtad a la empresa.
- Es fundamental que esta casa de estudio UCV, oriente a integrar más herramientas de tecnologías que nos conlleve a firmar tratados con sociedades mercantiles de diversos ámbitos a fin de que la empresa mejore la toma de decisiones, monitoreo y control; con proyectos innovadores y con alta demanda, de acuerdo a la empresa que se está dando soluciones viables con la gestión y futuros egresados.
- Los futuros egresados de la Facultad de Ingeniería de Sistemas deben presentar proyectos con las nuevas tendencias tecnológicas e innovadoras y viables al beneficio empresarial y que el aporte tecnológico será importante en el crecimiento de la empresa.

VII. REFERENCIAS

- [1] Muñes, Paulo. 2015. *Universidad de Nova de Lisboa*. [En línea] Paulo Nunes, 30 de 12 de 2015. [Citado el: 21 de 05 de 2016.] Disponible en web: . <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestion-comercial/>
- [2] .McLeod, Raymond. 2016. "Sistemas de información séptima edición. *Sistemas de información séptima edición*". Mexico : s.n., 2016.
- [3] Jimenez, ALEJANDRO. 2007. *Universidad de los Andes*. [En línea] "Sistema Web para la Gestión", 09 de 2007. [Citado el: 21 de 05 de 201]
- [4] Cobo, Ángel. 2005. Tecnologías para el desarrollo de aplicaciones web. *Tecnologías para el desarrollo de aplicaciones web*. 2005.
- [5]. López Guzmán, Miguel. 2002. Sistemas de información. *Sistemas de información*. MEXICO : s.n., 2002.
- [6] Thompson, Iván. 2005. "Satisfacción al cliente. ESPAÑA" : s.n., 2005.
- [7] Hernández, Ralph M. 2002.. "Sistema de Información Enfoque administrativo". mexico : s.n., 2002.
- [8]. Alvare, Mariela. 2009. "Desarrollo de un sistema automatizado bajo entorno web para el control de la programación académica en la universidad de oriente núcleo de anzoátegui". Barcelona : s.n., 2009.
- [9] Vergara, José Luis Tubay. 2010. "Desarrollo de una aplicación web para el control de avances académicos y asistencia de docentes". Ecuador : s.n., 2010.

- [10] Vega, Siccha. 2012. "*Diseño de un Sistema Web Para la Administración del Condominio*". Lima : s.n., 2012.
- [11]. Bach.Manosalva Vargas ,Magali,. 2010. "*Implementación de un sistema web de localización urbana para mejorar la administración de servicios operativo en Telefónica Servicios Comerciales – Sub Zonal Tarapoto*". Tarapoto : s.n., 2010.
- [12] Bach. Isla Sandoval, Juan Carlos Sandoval. 2009. *Sistema de tramite documentario web para mejorar la gestión de documentos de la dirección regional de Salud San Martín*. Tarapoto : s.n., 2009.
- [13]. Bach.Jaramillo García ,Juan,. 2009. *Diseño e Implantación de un portal web para administrar la información transparente de la municipalidad distrital de San Antonio de Cumbaza*. Tarapoto : s.n., 2009.
- [14]. Wikipedia "*Sistema de información*" [En línea]: 05 mayo 2014, [ref. 15 de mayo 2014]. Disponible en web: http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_información.
- [15]. Wikipedia "*Jquery Mobile*" [En línea]: 21 mayo 2014, [ref. 1 de Junio 2014]. Disponible en web: http://es.wikipedia.org/wiki/jquery_mobile.
- [16] MMA SPAIN "*Libro Blanco de las Web Móviles*"[En línea]:España,30 Setiembre 2012 [ref. 17de Mayo 2014].Disponible en web: <http://libro-blanco-webs.mmaspain.org/wpcontent/uploads/2012/09/Libro-BlancoOK.pdf>.
- [17] Gonzalez Cornejo, José Enrique. "*El lenguaje de Modelado Unificado*". Mexico : s.n., 2008.
- [18] Gestión de Ventas "*Gestión de Ventas y Comercial*" [en línea]: 11 de

Enero de 2015, [ref. 15 de Agosto de 2015.]. Disponible en web:
<http://www.definicionabc.com/negocios/gestion-de-ventas.php>

- [19] Andrade Castro, Jesús Alberto. "*Diagramas entidad-relación y de clases UML en el modelado*". Argentina : s.n., 2012.
- [20] Gonzáles Segura, Carlos Miguel "*Programación Web con PHP*" [En línea]: Mexico s.n. 2019. Disponible en web:
<http://www.libroparatodos.com/bookmarks/detail/Programacion-Web-con-PHP-y-MySQL/onecat/0.html>
- [21] Castilgado, Heber Simeí. "*MySQL como software libre*" Chile : s.n., 2014.
- [22] Barzanallana Asencio, Rafael. *XAMPP "Desarrollo-de-aplicaciones-web"* [En línea]: 11 de Junio 2014 [ref. 11 de Junio 2014]. s.n. 2019. Disponible en web:
<http://www.libroparatodos.com/bookmarks/detail/Programacion-Web-con-PHP-y-MySQL/onecat/0.html>
- [23] Jiménez Antonio, "Calidad del Software de la Asignatura de Planificación y Gestión del Desarrollo de Sistemas Informáticos". Madrid, 1999.
- [24] SCRUM "Proyectos Agiles" [en línea]: 20 de Enero de 2010, [ref. 20 de Enero de 2010.]. Disponible en web: <http://www.proyectosagiles.org/que-es-scrum>
- [25] SCRUM "Metodología Scrum" [en línea]: 11 de Enero de 2015, [ref. 11 de Enero de 2015.]. Disponible en web: <http://www.troop.com.ar/scrum/>
- [26] Bustamante Rodríguez Dayana. "*Metodología de Desarrollo del Software*". Barinas, Marzo del 2014.
- [27] Tapia Marroquín, Mónica Lucía. *Estudio y desarrollo de aplicaciones para*

dispositivos móviles Android. Trabajo de Grado, Universidad Técnica del Norte, Ibarra, 2013.

- [28] Herrero Palomo, Julián. *Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa*. Editorial Paraninfo, 2011.

VIII. ANEXOS

8.1. Instrumentos

- 8.1.1. Utilización de las encuestas para ver la situación actual de la Gestión Comercial en la empresa INNOTEC SAC antes de la implementación sistema web móvil.

CUESTIONARIO

A continuación se presenta una encuesta con una serie de preguntas que permitirán conocer la situación actual de la Gestión Comercial en la empresa INNOTEC SAC a fin de establecer posibles mejoras.

Por favor responder marcando con una X en el recuadro la repuesta que crea conveniente según las alternativas presentadas por cada pregunta. Muchas gracias.

TIPO DE PERSONAL:

<input type="checkbox"/>	Gerente General
<input type="checkbox"/>	Administrador
<input type="checkbox"/>	Personal de Operaciones

Indicador: Grado de Integración de la Información

1.- ¿En la Gestión Comercial de la Empresa INNOTEC SAC, se dispone de información integrada para el control de sus servicios?

<input type="checkbox"/> Siempre	<input type="checkbox"/> A veces	<input type="checkbox"/> Nunca
----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

2.- ¿Existen mecanismos que faciliten el manejo de la información consolidada para la Gestión comercial de la Empresa?

<input type="checkbox"/> Siempre	<input type="checkbox"/> A veces	<input type="checkbox"/> Nunca
----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

3.- ¿Considera Usted que la automatización de Procesos apoyaría en el manejo integrado de la información comercial?

<input type="checkbox"/> Siempre	<input type="checkbox"/> A veces	<input type="checkbox"/> Nunca
----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

Indicador: Grado de Disponibilidad de la Información

4.- ¿Cuándo Usted ha necesitado cierta información, la ha empleado oportunamente?

Siempre A veces Nunca

5.- ¿Considera Usted que contar con la información en el momento que se necesita es un punto decisivo para la gestión comercial de la empresa?

Siempre A veces Nunca

Indicador: Grado de Sistematización de los Procesos

6.- ¿Considera Usted que los procesos desarrollados en el Área comercial se encuentran sistematizados?

Totalmente En Parte Nada

7.- ¿Considera Usted que la sistematización de los procesos es importante para la gestión comercial?

De acuerdo En Parte En desacuerdo

Indicador: Cobertura de la Información Comercial

8.- ¿Actualmente en la gestión comercial de la empresa, la Información contempla todos los aspectos del negocio?

Totalmente En Parte Nada

9.- ¿Considera Usted que con una aplicación Informática se podría cubrir el 100% de la información para la gestión comercial?

De acuerdo En Parte En desacuerdo

Indicador: Percepción del Tiempo de Conciliación de la Información

10.- ¿Durante el proceso de conciliación de información comercial, como considera Usted el Tiempo Empleado?

Deficiente Aceptable Pesimo

11.- ¿Considera Usted que la automatización de los procesos en el área comercial conllevaría a minimizar los tiempos, sobre todo durante la conciliación de la información?

De acuerdo En Parte En desacuerdo

Indicador: Nivel de apoyo en la Toma de Decisiones

12.- ¿Con la información Comercial manejada actualmente, cómo calificaría Usted el proceso de toma de decisiones por parte de la Gerencia?

Acertada Poco Acertada Desacertada

13.- ¿Considera Usted que si se implementa una Aplicación Informática en el Área Comercial, apoyaría en parte a tomar mejores decisiones a sus Gerentes?

De acuerdo En Parte En desacuerdo

CUESTIONARIO 02

El siguiente cuestionario presenta una encuesta con una serie de preguntas que permitirán conocer la situación actual sobre la calidad de servicio que brinda INNOTEC SAC a sus clientes a fin de poder establecer posibles mejoras.

Por favor responder marcando con una X en el recuadro la respuesta que crea conveniente según las alternativas presentadas por cada pregunta. Utilice la siguiente escala para mostrar su grado de conformidad.

1. En desacuerdo
2. Parcialmente de acuerdo
3. De Acuerdo

Grado de conformidad sobre la calidad de servicio que brinda INNOTEC SAC	Grado de Conformidad		
	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De Acuerdo
	1	2	3
Pregunta 1.- ¿El personal que presta servicio en la Empresa, inspira confianza debido a que domina su trabajo?			
Pregunta 2.- ¿El personal que presta servicio es siempre amable?			
Pregunta 3.- ¿Cuándo Usted ha necesitado alguna orientación se le demuestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas?			
Pregunta 4.- ¿La empresa actualmente le ofrece una atención personalizada?			
Pregunta 5.- ¿El personal de la Empresa atiende de manera inmediata los pedidos de los usuarios?			
Pregunta 6.- ¿existe demora excesiva en el trámite de los pedidos de los usuarios?			
Pregunta 7.- ¿El mobiliario y los ambientes del área comercial muestran un espacio acogedor?			
Pregunta 8.- ¿La empresa brinda su servicio al cliente empleando tecnologías de información?			
Pregunta 9.- ¿Considera Usted que la Empresa debería automatizar sus procesos comerciales a fin de dar un mejor servicio?			

8.1.2. Utilización de las encuestas para ver la situación actual de la Gestión Comercial en la empresa INNOTEC SAC después de la implementación sistema web móvil.

CUESTIONARIO 01

A continuación se presenta una encuesta con una serie de preguntas que permitirán conocer la situación actual de la Gestión Comercial en la empresa INNOTEC SAC a fin de establecer posibles mejoras.

Por favor responder marcando con una X en el recuadro la respuesta que crea conveniente según las alternativas presentadas por cada pregunta. Muchas gracias.

TIPO DE PERSONAL:

- Gerente General
 Administrador
 Personal de Operaciones

Indicador: Grado de Integración de la Información

- 1.- ¿Considera Usted que después de la implementación del sistema web móvil la gestión comercial de la Empresa INNOTEC SAC, dispone de información integrada para el control de sus servicios?

Siempre A veces Nunca

- 2.- ¿Con la implementación del sistema web móvil, existen mecanismos que faciliten el manejo de la información consolidada en la gestión comercial de la empresa ?

Siempre A veces Nunca

Indicador: Grado de Disponibilidad de la Información

- 3.- ¿Considera Usted que con la implementación del sistema web la información solicitada es atendida de manera más oportuna?

Siempre A veces Nunca

- 4.- ¿Luego de la Implementación del Sistema web considera Usted que la disponibilidad de la información es un punto clave ventajoso para la gestión comercial de la empresa?

Siempre A veces Nunca

Indicador: Grado de Sistematización de los Procesos

- 5.- ¿Cómo considera Usted el grado de sistematización de los procesos desarrollados en el Área comercial después de la implementación del sistema web móvil?

Totalmente En Parte Nada

- 6.- ¿Considera usted que después de la implementación del sistema web móvil la sistematización de los procesos será importante para la gestión comercial?

De acuerdo En Parte En desacuerdo

Indicador: Cobertura de la Información Comercial

- 7.- ¿Después de la implementación del sistema web móvil, considera Usted que el Área Comercial dispone de mayor información del negocio?

Totalmente En Parte Nada

- 8.- ¿Considera Usted que después de la implementación del sistema web móvil la cobertura la información para la gestión comercial ha mejorado?

De acuerdo En Parte En desacuerdo

Indicador: Percepción del Tiempo de Conciliación de la Información

- 9.- ¿Cómo considera Usted el tiempo empleado en la conciliación de información después de la implementación del sistema web móvil?

Deficiente Aceptable Pesimo

10.- ¿Considera usted que han mejorado los tiempos de respuesta para la conciliación de la información después de la implementación del sistema web móvil?

De acuerdo

En Parte

En desacuerdo

Indicador: Nivel de apoyo en la Toma de Decisiones

11.- ¿Con la información Comercial manejada actualmente, cómo calificaría usted el proceso de toma de decisiones por parte de la Gerencia después de la implementación del sistema web móvil?

Acertada

Poco Acertada

Desacertada

12.- ¿Considera Usted que después de la implementación del sistema web móvil hay un mejor apoyo para la toma de mejores decisiones en la Gerencia?

De acuerdo

En Parte

En desacuerdo

CUESTIONARIO 02

El siguiente cuestionario presenta una encuesta con una serie de preguntas que permitirán conocer la situación actual sobre la calidad de servicio que brinda INNOTEC SAC a sus clientes después de haber implementado el sistema web móvil.

Por favor responder marcando con una X en el recuadro la repuesta que crea conveniente según las alternativas presentadas por cada pregunta. Utilice la siguiente escala para mostrar su grado de conformidad.

1. En desacuerdo
2. Parcialmente de acuerdo
3. De Acuerdo

Grado de conformidad sobre la calidad de servicio que brinda INNOTEC SAC después de de la Implementación del sistema web móvil	Grado de Conformidad		
	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De Acuerdo
	1	2	3
Pregunta 1.- ¿La empresa actualmente le ofrece una atención personalizada?			
Pregunta 2.- ¿El personal de la Empresa atiende de manera inmediata los pedidos de los usuarios?			
Pregunta 3.- ¿Considera que existe aún demora excesiva en el trámite de los pedidos de los usuarios?			
Pregunta 4.- ¿La empresa brinda un servicio al cliente empleando tecnologías de información?			
Pregunta 5.- ¿Considera usted que la empresa debe automatizar todos sus procesos comerciales a fin de dar un mejor servicio?			

8.2. Validación de los instrumentos

8.2.1. Validación de los expertos para la evaluación confiabilidad de la encuesta para los gerentes y trabajadores de la empresa.



INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto: Merino Neira Santos Régulo
 Institución donde labora: INNOTEC S.A.C.
 Cargo que desempeña: Gerente de Proyectos de Software
 Instrumento Motivo de Evaluación: ENCUESTA PARA LOS GERENTES
 Autor del instrumento: FRANCISCO JAVIER PANDURO GÁLVEZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva sobre la variable <NOMBRE VARIABLE> en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la <NOMBRE VARIABLE>.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <NOMBRE VARIABLE>, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan y se relacionan con los indicadores de cada dimensión de la variable <NOMBRE VARIABLE>.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					X
Subtotal						
TOTAL						47

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es un cuestionario aceptable para la recolección de datos que tiene como objetivo mejorar la calidad de servicio de la empresa.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,7

Lugar y fecha: Tarapoto 05-10-2016

FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 01141407

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto: PARDES TORRES PERCY JOHAN
 Institución donde labora: MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO
 Cargo que desempeña: INFORMÁTICO
 Instrumento Motivo de Evaluación: ENCUESTA PARA LOS GERENTES
 Autor del instrumento: Panduro Gálvez Francisco Javier

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva sobre la variable <NOMBRE VARIABLE> en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la <NOMBRE VARIABLE>.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <NOMBRE VARIABLE>, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan y se relacionan con los indicadores de cada dimensión de la variable <NOMBRE VARIABLE>.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					X
Subtotal						
TOTAL						47

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

LA ENCUESTA TIENE BUENA APLICABILIDAD PARA EL USUARIO FINAL, DANDO HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA LA APLICACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,7

TARAPOTO 06 DE OCTUBRE DE 2016



FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 44956670

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto: CHAVEZ RUIZ, LEONEL RIGOBERTO
 Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 Cargo que desempeña: DOCENTE
 Instrumento Motivo de Evaluación: ENCUESTA PARA LOS GERENTES
 Autor del instrumento: FRANCISCO JAVIER PANDURO GÁLVEZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva sobre la variable <NOMBRE VARIABLE> en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la <NOMBRE VARIABLE>.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <NOMBRE VARIABLE>, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan y se relacionan con los indicadores de cada dimensión de la variable <NOMBRE VARIABLE>.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				X	
Subtotal						
TOTAL						40

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

ES una ENCUESTA FIABLE, ya que se utilizo
DATOS CONFIABLES para mejorar la calidad de
SERVICIO de la empresa.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,0

TARAPOTO 06 DE OCTUBRE DE 2016



FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 45570825

8.2.2. Validación de los expertos para la evaluación confiabilidad de la encuesta para los clientes.



INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto: PARGDES TORRES Percy JOHAN
 Institución donde labora: MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO
 Cargo que desempeña: INFORMATICO
 Instrumento Motivo de Evaluación: ENCUESTA PARA LOS CLIENTES
 Autor del instrumento: Panduro Galvez, Francisco Javier

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva sobre la variable <NOMBRE VARIABLE> en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la <NOMBRE VARIABLE>.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <NOMBRE VARIABLE>, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan y se relacionan con los indicadores de cada dimensión de la variable <NOMBRE VARIABLE>.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				X	
Subtotal						
TOTAL						42

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

LA ENCUESTA PARA CLIENTES, FORMA PARTE DE UNA ESTRUCTURA METÓDICA Y ORGANIZADA, PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: _____

TARAPOTO 09 DE OCTUBRE DE 2016

FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 94956670

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto: Merino Neira Santos Régulo
 Institución donde labora: INNOVTE S.A.C.
 Cargo que desempeña: Gerente de Proyectos de Software
 Instrumento Motivo de Evaluación: ENCUESTA PARA LOS CLIENTES
 Autor del instrumento: Panduro Galvez, Francisco Javier

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva sobre la variable <NOMBRE VARIABLE> en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la <NOMBRE VARIABLE>.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <NOMBRE VARIABLE>, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan y se relacionan con los indicadores de cada dimensión de la variable <NOMBRE VARIABLE>.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					X
Subtotal						
TOTAL						49

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es una encuesta fiable, ya que se utiliza
datos confiables para mejorar la atención
al cliente en la empresa

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: _____

TARAPOTO 09 DE OCTUBRE DE 2016


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 01141407

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto: LHUEZ RUIZ, LEONEL RIGOBERTO
 Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Cargo que desempeña: DOCENTE
 Instrumento Motivo de Evaluación: ENCUESTA PARA LOS CLIENTES
 Autor del instrumento: Panduro Gálvez, Francisco Javier

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)


CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva sobre la variable <NOMBRE VARIABLE> en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la <NOMBRE VARIABLE>.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <NOMBRE VARIABLE>, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan y se relacionan con los indicadores de cada dimensión de la variable <NOMBRE VARIABLE>.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					X
Subtotal						
TOTAL						46

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

ES UNA ENCUESTA CONFIABLE EN OBTENCIÓN DE RESULTADOS PARA LA MEJORA DE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: _____

TARAPOTO 09 DE OCTUBRE DE 2016



 INGENIERO EN SISTEMAS
 CIP Nº 174481

FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 45578825

8.3. Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Hipótesis	Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Técnicas	Instrumentos	Fuentes Informantes
IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA WEB MOVIL PARA LA GESTION COMERCIAL DE LA EMPRESA INNOTEC SAC- TARAPOTO, 2016".	¿Cómo Influye la implementación de un sistema web móvil en la Gestión de la Empresa INNOTEC SAC- Tarapoto?	La implementación de un Sistema Web Móvil Influye de Manera Optima en la Gestión Comercial de la Empresa INNOTEC SAC –Tarapoto, 2016.	Implementar un Sistema Web Móvil para la gestión Comercial de la Empresa INNOTEC SAC – Tarapoto.	Realizar un diagnóstico de los procesos actuales en la gestión comercial de la Empresa IINNOTEC SAC.	Gestión Comercial	- Tipos de Documentos de Control - Número de documentos de Gestión - Especificaciones de la base de datos.	Análisis Documental	Guía de Revisión Documental	- Documentos comerciales - Informes de gestión - Base de datos comercial en archivos digitales
						- Grado de Integración de la Información - Grado de Disponibilidad de la Información. - Grado de sistematización de los procesos - Cobertura de información comercial - Percepción del tiempo de conciliación de información - Nivel de apoyo en la toma de decisiones	Encuesta	Cuestionario	-Gerentes -Personal de Operaciones.
						- Percepción del Servicio Prestado	Encuesta	Cuestionario	Clientes
				Realizar el diseño y programación del sistema informático empleando la metodología Agil Scrum así como plataforma Web Móvil.	Sistema Web Móvil	- Numero de Informes operativos - Numero de Informes de Gestión. - Número de Consultas. - Nivel Usabilidad. - Nivel Portabilidad. - Número de accesos. - Nivel de fiabilidad. - Nivel de seguridad. - Número de clientes atendidos. - Nivel de confiabilidad.	Análisis Documental	Ficha Técnica	- Manual de diseño técnico

				<p>Evaluar la influencia del sistema Informático en la Gestión Comercial de la Empresa INNOTEC SAC – Tarapoto.</p>	<p>Gestión Comercial</p>	<p>PRODUCTIVIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de Ventas - Índice de Clientes Nuevos - Porcentaje de Morosidad de los clientes - Porcentaje de Ventas por Línea Productos - Entrega de pedido a tiempo al cliente. <p>SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Densidad de Reclamos Totales - Tiempo de Atención de Pedidos 	<p>Análisis Documental</p>	<p>Guía de Análisis Documental</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos de Salida del sistema
						<ul style="list-style-type: none"> - Percepción del Servicio Prestado 	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Clientes</p>
						<p>PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grado de Integración de la Información - Grado de Disponibilidad de la Información. - Grado de sistematización de los procesos - Cobertura de información comercial - Percepción del tiempo de conciliación de información - Nivel de apoyo en la toma de decisiones 	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Gerentes Personal de Operaciones</p>

ABSTRACT

The following research work has the results of the inquiry aimed at solving the dilemma in the firm's business direction INNOTECH SAC Company in the city of Tarapoto, using innovative information technologies such as the implementation of a Mobile Web System which aims to give solution to the currently problems presented by the company and to accelerate the development of the company that gradually goes into positioning to the local market. This company is engaged in trading products of varied lines computer equipment, printers and computer supplies, and provides attention to companies as well as customers who require its services. A key factor has been the optimization of the processes of commercial management and the attention to customers in less time; for which we had the unconditional support of the managers and administrators of INNOTECH SAC Company, as well as the predisposition of employees, main and potential customers who are part of its portfolio by providing us with necessary information.

The present project is organized by chapters: first, the introduction of the study as problematic reality, previous work and framework as well as the formulation of hypothesis and objectives of this work. Then, the second part corresponds to the research method determining the variables, the population and sample of representative study for the accomplishment of the function in the field. The third chapter corresponds to the execution of the instruments to obtain the results in which the information was analyzed and evaluated to improve and provide a solution to the current needs of the company, and in order to improve the commercial management. This chapter culminates with the construction of the Mobile Web System tailored to the needs of the company in order to generate good results with the satisfaction and solution of the problem that the company had. The last chapter supports the discussion, conclusion and recommendation of the research.

The project was carried out with the aim of being taken into account and used as a guide in the execution of future thesis projects, in the use of the Mobile Web System, to improve the commercial management of companies.

