



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**E-COMMERCE PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL
PROCESO DE VENTAS EN EL CONSORCIO
EMPRESARIAL AARON S.A.C.**

TESIS PROFESIONAL

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

AUTOR:

BR. MARTINEZ BURGOS, JORGE

ASESOR:

ING. CASAZOLA CRUZ, OSWALDO DANIEL

LIMA – PERÚ

2012

DEDICATORIA

El presente desarrollo de tesis está dedicado para mi abuelita, madre, hermanos, familiares y todos los que me apoyaron en su realización, con el objetivo de ver en mí una persona de éxito.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

Por haberme permitido llegar hasta este punto y por haberme brindado una buena salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A MI ABUELITOS:

José Burgos (QEPD) y Petronila Paredes, por quererme y apoyarme siempre, esto también se los debo a ustedes.

A MI MADRE SANTOS:

Por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su gran amor, mama gracias por darme una carrera para mi futuro, todo te lo debo a ti.

A MIS HERMANOS:

A mi hermano Carlos por ser el ejemplo de un hermano mayor y del cual aprendí aciertos y momentos difíciles, a mi hermanos Javier y Dina, quien me apoyaron constantemente y por sus consejos brindados, los quiero mucho

A MIS FAMILIARES:

A mis tíos Meregildo, Esperanza, Asacario, Marcionila, Esteban, Felicita y Francisco, por sus consejos y apoyo brindados.

A MIS ASESORES:

Ing. Oswaldo Casazola, Ing. Edgar Villar, Los profesores Ing. Iván Pérez, Virgilio Tito, Armando Fermín, y todos los docentes que me apoyaron durante toda la presente investigación.

A MIS COMPAÑEROS Y AMIGOS:

Por compartir un pasaje de mi vida, Jorge Távara, Carlos, Efraín, Michaela, Lady, en especial Even Pérez, un amigo quien considero como un hermano gracias por compartir momentos inolvidables. Y en general a toda mi familia y amigos, que siempre confiaron en mí y me apoyaron en los momentos más difíciles de mi vida, y les agradezco desde lo más profundo de mi corazón, muchas gracias, Dios bendiga a todos.

RESUMEN

El comercio electrónico es un arma de venta que nace a partir de las necesidades de empresas que desean llegar a posicionarse en un lugar importante dentro del mercado, proyectándose a nivel local, nacional e internacional y permite optimizar sus operaciones (proceso) realizar ventas en línea y brinda un mejor servicio a sus clientes.

Cualquier empresa, comercio o negocio puede vender sus productos o servicios en una tienda virtual. En ese contexto el presente proyecto de investigación abarco el desarrollo y la implementación de un E-Commerce para la optimización del proceso de ventas en el Consorcio Empresarial AARON S.A.C.

El problema principal encontrado fue la pérdida significativa de tiempo en la ejecución de su proceso de ventas, es decir el tiempo de atención al cliente, los costos generados por dichos procesos y la disminución de los clientes debido a la insatisfacción por la demora que generaba dicho proceso, en consecuencia fue necesaria la implementación de un sistema E-Commerce para determinar cómo influyo el mismo en el rendimiento de los mismos.

El objetivo principal fue optimizar el rendimiento del proceso de ventas que se desarrollan en el Consorcio Empresarial AARON S.A.C., a través de la implementación y post ejecución del sistema E-Commerce.

Para tal propósito se empleó la metodología RUP (Rational Unified Process) ya que describe los procesos de manera iterativa e incremental, se delineó el proceso general e individual como consecuencia de las estimaciones en cada hito o iteración enfocados fuertemente sobre la arquitectura del Software, a su vez se utilizó como herramienta el Software Rational Rose Enterprise 9.0 para la construcción de los diferentes diagramas del proceso de modelamiento.

Se optó por PHP (Personal Home Page) como lenguaje de programación, también se eligió un servidor de base de datos MySQL 5.1 como gestor de base de datos y soporte de conexión.

Se empleó el tipo de estudio Experimental y el diseño de estudio Pre- Experimental, con una muestra de 54 proceso de ventas realizadas por los clientes para encontrar el indicador tiempo de atención al cliente y 54 clientes para medir el indicador grado de satisfacción del cliente. Para la comprobación y validación de la hipótesis se utilizó la prueba de Wilcoxon

Posterior a la implementación del sistema E-Commerce, en el tiempo de atención al cliente disminuyendo en un 75.76% en un lapso de tres semanas, a su vez incremento el grado de satisfacción del cliente en 51.67% en un periodo de un mes.

Finalmente, se concluyó que el sistema E-Commerce implementado influyo de manera positiva en el rendimiento del proceso de ventas del Consorcio Empresarial AARON S.A.C.

ABSTRACT

E-commerce sales is a weapon that is born from the needs of companies who want to reach in an important position within the market, projecting at the local, national and international levels and to optimize its operations (process) make sales online and provide better service to their customers.

Any business, trade or business can sell their products or services in a virtual store. In this context this research project encompassed the development and implementation of an E-Commerce for optimizing the sales process in Consorcio Empresarial AARON S.A.C...

The main problem encountered was the significant loss of time in the execution of your sales process, in the customer time, the costs generated by these processes and decrease customer dissatisfaction due to the delay that generated the process, was accordingly necessary to implement E-Commerce system to determine how it influenced the performance thereof.

The main objective was to optimize the performance of the sales process taking place in the Consorcio Empresarial AARON S.A.C., through implementation and post implementation of the E-Commerce.

For this purpose we used the RUP (Rational Unified Process) as it describes processes iteratively and incrementally, the overall process is outlined and individual estimates due at each milestone or iteration focused heavily on the software architecture to turn the tool was used as Enterprise Software Rational Rose 9.0 for the construction of the different diagrams modeling process.

We chose PHP (Personal Home Page) as a programming language, also chose a database server MySQL 5.1 as database manager and cradle.

We employed Experimental study type and design of pre-experimental study with a sample of 54 sales processes for customers to find the indicator time customer and 54 guest's indicator to measure customer satisfaction. For the verification and validation of the hypothesis we used the Mann Whitney test.

After the implementation of the E-Commerce, in time Customer decreasing by 75.76% over a period of three weeks, in turn increase the level of customer satisfaction in 51.67% over a period of one month.

Finally, it was concluded that the E-Commerce implemented positively influenced in the performance of the sales process Consorcio Empresarial AARON S.A.C.