



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**INGENIERÍA EMPRESARIAL**

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

**Aplicación de Comercio Electrónico para incrementar la Calidad de**  
**Servicio de la empresa Barco Perú S.A.C, Lima, 2016**

**AUTOR:**

Barco Rivera, Angel Misael

**ASESOR:**

Dr. Bravo Rojas, Leónidas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Automatización de Procesos

**LIMA - PERÚ**

**2016**

**Página del Jurado**

---

**Dr.**

**PRESIDENTE**

---

**Dr.**

**SECRETARIO**

---

**Dr.**

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios por guiarme por el buen camino y darme fuerzas ante las adversidades.

A mi familia por su apoyo y motivación, enseñándome a hacer frente la vida con dignidad.

Y a todos los que me apoyaron a lo largo de mi carrera universitaria, les agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

## **AGRADECIMIENTO**

Una vez más a Dios, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, por hacer realidad mis sueños.

A mis padres y hermana por su amor. Me han dado todo lo que soy como persona.

A mi madre mi eterno agradecimiento por su esfuerzo y dedicación para que pueda ser un hombre mejor cada día.

De igual manera a mis amigos y profesionales que han sido de apoyo e inspiración en mi formación.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo Angel Misael Barco Rivera, con DNI: 47832605 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 académica profesional de Ingeniería Empresarial, me presento con la tesis titulada “Aplicación de Comercio Electrónico para incrementar la Calidad de Servicio de la empresa Barco Perú S.A.C, Lima, 2016”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran 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 la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de Abril del 2017

.....  
Angel Misael Barco Rivera

DNI: 47832605

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Aplicación de Comercio Electrónico para incrementar la Calidad de Servicio en la empresa Barco Perú S.A.C., Lima 2016”, en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la universidad “César Vallejo” para obtener el título profesional de Ingeniero Empresarial.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco Metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**EL AUTOR**

## INDICE

Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración de Autenticidad .....	v
<b>PRESENTACION .....</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>I.- INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1 Realidad Problemática .....</b>	<b>12</b>
1.1.1 Foda- Barco Peru S.A.C .....	15
1.1.2 Organización de la empresa .....	16
<b>1.2 Trabajos previos .....</b>	<b>17</b>
1.2.1 Antecedentes Internacionales .....	17
1.2.2 Antecedentes Nacionales .....	19
<b>1.3 Variables .....</b>	<b>21</b>
1.3.1 Variable1: Comercio electrónico .....	21
1.3.2 Variable 2: Calidad de servicio .....	27
1.3.3 Marco Metodológico .....	33
<b>1.4 Formulación del problema .....</b>	<b>34</b>
1.4.1 Problema general .....	34
1.4.2 Problemas específicos .....	34
<b>1.5 Justificación del estudio .....</b>	<b>34</b>
<b>1.6 Hipótesis .....</b>	<b>36</b>
1.6.1 Hipótesis General .....	36

1.6.2 Hipótesis Específicas .....	36
1.7 Objetivos .....	36
1.7.1 Objetivo General .....	36
1.7.2 Objetivos Específicos .....	36
<b>II.- MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>37</b>
2.1 Diseño de investigación .....	38
2.2 Variables, Operacionalizacion .....	39
2.3 Población y muestra .....	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validez .....	42
2.5 Método de análisis de datos .....	43
2.5.1 Desarrollo de la metodología .....	44
2.5.2 Diagrama de Ishikawa .....	45
2.6 Método de solución para el problema encontrado .....	47
2.6.1 Situación actual .....	47
2.6.2 Aplicación de la mejora .....	48
2.6.3 Modelado de procesos .....	49
2.6.4 Modelado del sistema planteado .....	53
2.6.5 Casos y diagramas de uso del sistema .....	54
2.6.6 Especificaciones de casos de uso del sistema .....	55
2.6.7 Realizaciones de casos de uso .....	62
2.6.8 Diagrama de clases de análisis del sistema .....	63
2.6.9 Diagrama de actividades del sistema .....	65
2.6.10 Diagrama de secuencia del sistema .....	69
2.6.11 Diagrama de colaboración del sistema .....	72
2.6.12 Modelo lógico y físico del sistema .....	76
2.6.13 Situación mejorada .....	77
2.6.14 Diagrama de Gant .....	81



2.6.15 Análisis económico .....	81
2.7 Aspecto Éticos .....	83
III.- RESULTADOS .....	84
3.1 Análisis Descriptivo .....	84
3.2 Análisis Inferencial .....	90
3.2.1 Prueba de normalidad .....	90
3.2.2 Contrastación de hipótesis .....	93
IV.- DISCUSIÓN .....	98
V.- CONCLUSIÓN .....	99
VI.- RECOMENDACIONES .....	100
VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	101
VIII.- ANEXOS .....	107

## RESUMEN

En el estudio “Aplicación de Comercio Electrónico para incrementar la Calidad de Servicios de la empresa Barco Perú S.A.C., Lima, 2016”, el objetivo general fue Determinar como la aplicación de comercio electrónico incrementa la calidad de servicio de la empresa Barco Perú S.A.C, Lima, 2016. En este sentido, la metodología de estudio fue de tipo de investigación aplicada, de diseño cuasi experimental y longitudinal. La población fueron los datos de los servicios prestados durante 30 días, información del área comercial. La técnica empleada fue la observación y el instrumento fue la ficha de observación. La validación de los instrumentos se realizó a través de criterio de los jueces expertos. Para realizar el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 22 con el cual se buscó representar los datos en números cuantitativos para la interpretación de los resultados.

El estudio consta de siete capítulos. En el primero se despliega la introducción que explica la realidad problemática, trabajos previos, variables de estudio, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

En el segundo capítulo se muestra el marco metodológico que explica, el diseño de investigación, operacionalización, población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos y validez.

En el tercer capítulo se indica los resultados de los análisis descriptivos e inferenciales.

Por último, se presenta las principales discusiones de la investigación. Del mismo modo las conclusiones y recomendaciones del estudio. Además se adjuntan las fuentes bibliográficas utilizadas en la investigación, así como también los anexos utilizados como instrumentos generados en la investigación.

## **ABSTRACT**

In the study "Application of Electronic Commerce to Increase the Quality of Services of Barco Peru SAC, Lima, 2016", the general objective was to determine how the application of electronic commerce increases the quality of service of the company Barco Peru SAC, Lima , 2016. In this sense, the study methodology was applied research type, quasi experimental and longitudinal design. The population were all data of services provided during 30 days, commercial area information. The technique used was observation and the instrument was the observation sheet. The validation of the instruments was made through the criteria of the expert judges. To perform the analysis of the data was used the statistical program SPSS Version 22 with which it was sought to represent the data in quantitative numbers for the interpretation of the results.

The study consists of seven chapters. In the first one the introduction that explains the problematic reality, previous works, variables of study, formulation of the problem, justification of the study, hypotheses and objectives is presented.

The second chapter shows the methodological framework that explains the research design, operationalization, population and sample, as well as the techniques and instruments of data collection and validity.

The third chapter shows the results of descriptive and inferential analyzes.

Finally, the main discussions of the research are presented. Similarly the conclusions and recommendations of the study. Also included are the bibliographic sources used in the research, as well as the annexes used as instruments generated in the research.