



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA ZOE

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

AUTOR:

SANDRA MELISSA INCA GUARDIA

ASESORA:

DRA. MÓNICA DÍAZ REÁTEGUI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRANSACCIONALES

LIMA-PERÚ

2017

TESIS
SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE VENTAS EN LA
EMPRESA ZOE

INCA GUARDIA, SANDRA MELISSA
AUTORA

DRA. DIAZ REATEGUI, MONICA
ASESORA

*Presenta a la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Cesar Vallejo
para optar el Grado de: INGENIERA DE SISTEMAS*

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mis padres y a mi hermana, que siempre confiaron en mí, por los valores que inculcaron en mí y me apoyaron durante mi vida universitaria y personal.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme permitido llegar a esta etapa de mi vida y por guiarme en cada paso que doy, a mis profesores y compañeros por guiarme y confiar en mí, a la empresa ZOE por el apoyo durante el desarrollo de este trabajo. A mi asesora Mónica Díaz por la confianza y por la dedicación.

DECLARACION DE AUTENCIDAD

Yo, INCA GAURDIA SANDRA MELISSA, estudiante de ingeniería de Sistemas de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 47621439, con la tesis titulada “SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA ZOE”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis en mención es de auditoria propia
2. He aceptado las normas internacionales las citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagio total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o un título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados, por lo tanto, los resultados que se presentan en la tesis se constituirán a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (como algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias que, de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente a la Universidad César Vallejo.

Lima, Perú – Julio de 2017

Inca Guardia Sandra Melissa

47621439

PRESENTACIÓN

SEÑOR PRESIDENTE

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

Presento ante ustedes la tesis titulada “Sistema Web para el proceso de ventas en la empresa ZOE”.

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título en Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada César Vallejo sede Lima Norte.

La investigación tiene como finalidad determinar la influencia de un Sistema web para el proceso de ventas en la empresa ZOE la cual consta con siete capítulos: Capítulo I Introducción, donde se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos. El Capítulo II Método, en el cual se describe el diseño de investigación, las variables, la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. El Capítulo III Resultados, se detalla los resultados obtenidos en la investigación. El Capítulo IV Discusión, que se obtuvo de la investigación. El Capítulo V Conclusiones, que se obtienen de los resultados presentados. El Capítulo VI Recomendaciones, que se toman en cuenta para continuar con la investigación. Y por último el Capítulo VII Referencias Bibliográficas, donde se presentan las referencias que se utilizaron para la investigación.

Espero señores miembros del jurado que la presente investigación se ajuste con los requerimientos establecidos y sea de ayuda para futuras investigaciones.

El autor

ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE FIGURAS	4
CAPITULO I: GENERALIDADES.....	5
I. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1 Realidad Problemática.....	7
1.2 Trabajos Previos.....	8
1.3 Teorias Relacionadas al tema	12
1.4 Formulacion del Problema.....	25
1.5 Justificacion del estudio.....	25
1.6 Hipótesis.....	27
1.7 Objetivos	27
II. MÉTODO.....	27
2.1 Diseño de Investigacion	29
2.2 Variables, operacionales	29
2.3 Poblacion y muestra.....	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recoleccion de datos.....	36
2.5 Métodos de análisis de datos	39
2.6 Aspectos Éticos.....	44
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	44
3.1 Recursos y presupuesto.....	45
3.2 Financiamiento	43

Índice de Tablas:

Tabla N° 1: Validación de Expertos para la aplicación de la metodología	25
Tabla N° 2: Tabla de Operacionalizacion de Variables	30
Tabla N°3: Tabla de Indicadores	31
Tabla N°4: Determinación de la Población	32
Tabla N°5: Tabla de Técnicas e instrumentos	36
Tabla N°6: Cuadro de Resultados- Ficha de Registros del Indicador Fidelidad de los Clientes	38
Tabla N°7: Cuadro de Resultados- Ficha de Registros del Indicador Eficacia de las Ventas	38
Tabla N°8: Cuadro de Recursos Humanos	43
Tabla N°9: Materiales de Oficina	44
Tabla N°10: Recursos del Área	44
Tabla N°11: Materiales del Software	44
Tabla N°12: Materiales de Hardware	45
Tabla N°13: Total Presupuesto	45

Índice de Figuras:

Figura N°1: Esquema Básico de un Sitio Web	14
Figura N°2: Formula de la Eficacia	17
Figura N°3: Formula de la Eficacia de las Ventas	17
Figura N°4: Formula de la Fidelidad de los Clientes	18
Figura N°5: Fases del RUP	20
Figura N°6: Ciclo de Entrega en la Programación extrema	24
Figura N°7: Diseño de Estudio Pre-Experimental	28
Figura N°8: Formula de la Muestra	33
Figura N°9: Formula de la Estadística de la Prueba	42
Figura N°10: Distribución de Prueba de Z	43

RESUMEN

El presente trabajo de investigación detalla el desarrollo e implementación de un sistema web para el proceso de ventas en la empresa ZOE que tiene como objetivo principal determinar la influencia del sistema web desarrollado a fin de incrementar la fidelidad de los clientes, mejorar las ventas y apoyar en el desarrollo de la empresa.

Para la investigación se utilizó la metodología RUP (Rational Unified Process), lenguaje de programación PHP y motor de base de datos MySQL que permitió el desarrollo del sistema web para el proceso de ventas.

Se empleó la investigación aplicada, diseño experimental y tipo pre – experimental, como población se tomó los registros de ventas y muestra para ambos indicadores, fidelidad de clientes y eficacia de las ventas, en un periodo de dos meses, asimismo, se utilizó las técnicas fichaje y entrevistas, los instrumentos de ficha de registro.

Para los resultados se utilizó el método de Shapiro-Wilk para la validación de las hipótesis propuestas. Finalmente se demostró que el sistema web mejoró el proceso de ventas en la empresa ZOE debido a que se logra un incremento de 0.30 en la fidelidad de los clientes y 0.16 en la eficacia de las ventas para el proceso de ventas.