



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE
SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

E-commerce para la venta de productos informáticos para la empresa Rysoft, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información.

AUTOR:

Br. Yañez Romero, Robinson Manuel (ORCID: 0000-0001-5282-1810)

ASESOR:

Ms. Torres Cabanillas, Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-2808-7753)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistemas de información y comunicaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, mis padres,
novia y familia que son mi apoyo
constante en cada paso que doy.

Agradecimiento

Agradezco a los excelentes profesionales docentes que fueron parte de esta enriquecedora maestría.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): YAÑEZ ROMERO ROBINSON MANUEL

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información*, ha sustentado la tesis titulada:

E-COMMERCE PARA LAS VENTAS DE PRODUCTOS INFORMÁTICOS EN LA EMPRESA RYSOFT, 2019

Fecha: 16 de agosto de 2019

Hora: 6:30 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Jesus Emilio Agustin Padilla Caballero

Firma:

SECRETARIO: Dr. Mateo Mario Salazar Avalos

Firma:

VOCAL: Mg. Luis alberto Torres Cabanillas

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *aprobado por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Se sugiere mejorar el APA*

..... *Se sugiere incorporar la variable independiente.*

.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de Autenticidad

Declaratorio de autenticidad

Yo, Robinson Manuel Yáñez Romero estudiante del programa de Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en TI de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 73041890, con la tesis titulada "E-Commerce para la venta de productos informáticos para la empresa Rysoft 2019." declaro bajo juramento que:

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

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

Los Olivos, 16 de Agosto de 2019.


Yáñez Romero, Robinson Manuel
DNI 73041890

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	14
2.2. Operacionalización de Variables	16
2.3. Población, Muestra y Muestro	17
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	18
2.5. Procedimientos	22
2.6. Método de Análisis de Datos	23
2.7. Aspectos Éticos	26
III. Resultados	27
IV. Discusión	34
V. Conclusiones	36
VI. Recomendaciones	37
Referencias	38
Anexos	45

RESUMEN

La presente investigación detalla el desarrollo de un E-Commerce para las ventas de productos informáticos en la empresa Rysoft, debido a que previo a la aplicación del sistema presentaba problemas en cuanto al índice de efectividad de ofertas e ineficiencia en el registro de pedidos. El objetivo general fue determinar como el E-Commerce mejora las ventas de productos informáticos.

Por ello, se describe previamente aspectos teóricos sobre E-Commerce, proceso de ventas, aplicación móvil y las metodologías que se utilizaron. El tipo de investigación es aplicada, el diseño de la investigación es pre-experimental, método hipotético-deductivo y el enfoque es cuantitativo. La población fue de 206 ofertas registradas y de 335 pedidos registrados y la muestra de 204 ofertas registradas y 329 pedidos registrados, calculadas con un 99% de nivel de confianza. El muestreo es el aleatorio estratificado. La técnica de recolección de datos fue el fichaje y el instrumento fue la ficha observación, los cuales fueron validados por expertos.

Para la prueba de normalidad se aplicó Shapiro Wilk, teniendo como resultado de normalidad datos no paramétricos. Posterior a ello se utilizó la prueba de hipótesis U de Mann Whitney para muestras independientes. La implementación del E-commerce permitió aumentar el índice de efectividad de ofertas de 56.40% a 84.12%, y disminuir la ineficiencia en el registro de pedidos de 50.27% a 27.53%. Estos resultados, permitieron llegar a la conclusión que se mejoró en el argumento de ventas y en el cierre o consolidación de venta para las ventas de productos informáticos en la empresa Rysoft.

Palabras claves: E-Commerce, ventas, aplicación móvil, Android

ABSTRACT

The present investigation details the development of an E-Commerce for the sales of computer products in the Rysoft Company, due to the fact that prior to the application of the system it presents problems regarding the index of offers problems and inefficiency in the registration of orders. The overall objective was determined as electronic commerce improves sales of computer products.

Therefore, we will specifically describe the technical aspects of electronic commerce, sales process, mobile application and the methodologies that will be used. The type of research is applied, the research design is pre-experimental, hypothetical-deductive method and the approach is quantitative. The population was 206 registered offers and 335 registered orders and the sample of 204 registered offers and 329 registered orders, calculated with a 99% confidence level. Sampling is the stratified random. The data collection technique was the signing and the instrument was the observation sheet, which were validated by experts.

For the normality test, Shapiro Wilk was applied, resulting in normal non-parametric data. Subsequently, there is the Mann Whitney U hypothesis test for independent samples. The implementation of electronic commerce increased the bid evaluation rate from 56.40% to 84.12%, and decreased inefficiency in the order register from 50.27% to 27.53%. These results allowed us to reach the conclusion that it was improved in the sales argument and in the closing or consolidation of the sale for the sales of computer products in the Rysoft Company.

Keywords: E-Commerce, sales, mobile application, Android