



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE  
SISTEMAS**

Sistema web con el Framework Laravel para proceso de outsourcing de la  
Empresa Tika Tours S.R.L

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Ingeniero de Sistemas

**AUTOR:**

Br. Pozo Ramirez, Maycol Celestino (ORCID: 0000-0002-2809-4198)

**ASESOR:**

Mg. Renee Rivera, Crisostomo (ORCID: 0000-0002-5496-7036)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Información

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

Dios por guiarme por el buen camino y darme fuerzas todos los días para poder conseguir mis metas y acompañarme durante todo este camino.

A mi familia por el apoyo durante todo este proceso, en especial a mi padre Emilio Pozo Campos y mi madre María Mercedes Ramirez Valverde quienes fueron pieza fundamental durante todo este proceso, no solo me apoyaron económicamente, también me daban fuerzas para poder seguir adelante.

## **Agradecimiento**

A Dios por ser quien me da sabiduría y salud para poder afrontar el día a día y los retos que se me presentan.

A mi familia por el apoyo durante todo este proceso, en especial a mi padre Emilio Pozo Campos y mi madre María Mercedes Ramirez Valverde quienes fueron pieza fundamental durante todo este proceso, no solo me apoyaron económicamente, también me daban fuerzas para poder seguir adelante.

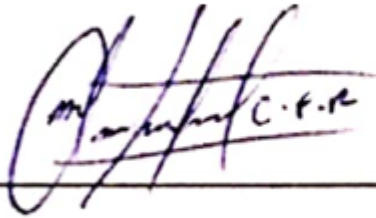
A mi asesor Renee Rivera Crisostomo quien me inculcaba conocimientos durante la realización de la tesis.

## **Página del jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Maycol Pozo Ramirez, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Cesar Vallejo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.



---

**Maycol Pozo Ramirez**

---

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de anexos .....	ix
Índice de figuras .....	x
Resumen .....	xii
Abstract.....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>14</b>
1.1. Realidad Problemática .....	14
1.2. Trabajos Previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	26
1.4. Formulación del problema .....	42
1.5. Justificación del estudio.....	42
1.6. Hipótesis .....	43
1.7. Objetivos.....	44
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>45</b>
2.1. Diseño de investigación .....	45
2.2. Variables .....	47
2.3. Operacionalización de Variables .....	48
2.4. Población y muestra.....	50
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	51
2.6. Métodos de análisis de datos.....	55
2.7. Aspectos Éticos.....	58
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>59</b>
3.1. Análisis Descriptivos .....	59
3.2. Análisis Inferencial .....	62

3.3. Prueba de Hipótesis.....	66
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>72</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>74</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>75</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>76</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>82</b>

## Índice de tablas

Tabla N°01: Validación de expertos .....	35
Tabla N°02: criterios de evaluación.....	38
Tabla N°03: criterios de evaluación.....	38
Tabla N°04: Escala nivel de calificación .....	39
Tabla N°05: Operacionalización de variables.....	46
Tabla N°06: Validez de la ficha de registros .....	49
Tabla N°07: niveles de correlación de Pearson .....	50
Tabla N°08: Correlación de Pearson- Grado de cumplimiento .....	50
Tabla N°08: Correlación de Pearson -Nivel de outsourcing certificados .....	51
Tabla N°09: Estadísticos descriptivos grado de cumplimiento .....	57
Tabla N°10: Estadísticos descriptivos nivel de outsourcing certificados .....	58
Tabla N°11: Prueba de normalidad del grado de cumplimiento.....	60
Tabla N°12: Prueba de normalidad del nivel de outsourcing certificados .....	62
Tabla N°13: Prueba de T-Student para el grado de cumplimiento .....	66
Tabla N°14: Prueba de T-Student para el Nivel de Outsourcing Certificados .....	68



## Índice de anexos

ANEXO 01 –Arquitectura de la empresa .....	84
ANEXO 02 – RECIBO MANUAL .....	85
ANEXO 03 – LIQUIDACION MANUAL.....	86
ANEXO 05 – VALIDACIÓN DE LA METODOLOGIA .....	88
ANEXO 06 – VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	91
ANEXO 07 - FICHA DE REGISTRO GRADO DE CUMPLIMIENTO PRE-TEST.....	97
ANEXO 08 - FICHA DE REGISTRO GRADO DE CUMPLIMIENTO POST-TEST .....	98
ANEXO 09 – FICHA DE REGISTRO NIVEL DE CRECIMIENTO DE VENTA .....	99
ANEXO 09- FICHA DE REGISTRO NIVEL DE OUTSOURCING .....	99
ANEXO 10- FICHA DE REGISTRO NIVEL DE OUTSOURCING CERTIFICADOS PRE-TEST .....	100

## Índice de figuras

Figura N°01: Gestores de base de datos más usados en la actualidad .....	29
Figura N°02: Fases de la metodología RUP .....	32
Figura N°03: Fases de la metodología UWE.....	33
Figura N°04: Diseño de estudio.....	43
Figura N°05: T-Student Distribución .....	53
Figura N°08: Prueba de la normal Grado de cumplimiento antes de la implementación del Sistema Web Fuente.....	60
Figura N°09: Prueba de la normal Grado de cumplimiento después de la implementación del Sistema Web.....	61
Figura N°13: Prueba T-Student – Grado de Cumplimiento .....	65
Figura N°16: Caso de uso para el Administrador .....	99
Figura N°17: Caso de uso para el Encargado de Producto .....	100
Figura N°18: Caso de uso para el Asesor de Ventas .....	101
Figura N°19: Caso de uso para el Encargado de Contabilidad.....	102
Figura N°20: Caso de uso para la Recepcionista fuente.....	103
Figura N°21: Diagrama de actividad para el Administrador .....	104
Figura N°22: Diagrama de actividad para el Encargado de Producto .....	105
Figura N°23: Diagrama de actividad para el Asesor de Ventas.....	106
Figura N°24: Diagrama de actividad para el Encargado de Contabilidad .....	107
Figura N°25: Diagrama de actividad Recepcionista.....	108
Figura N°26: Diagrama de clases .....	109
Figura N°27: Diagrama de Navegación Administrador.....	110
Figura N°28: Diagrama de Navegación Encargado de Producto .....	111
Figura N°29: Diagrama de Navegación Asesor de ventas.....	112

Figura N°30: Diagrama de Navegación Encargado de Contabilidad .....	113
Figura N°33: Diagrama de presentación Encargado de producto.....	117
Figura N°34: Diagrama de presentación Asesor de ventas.....	119
Figura N°35: Diagrama de presentación Encargado de producto.....	120
Figura N°36: Diagrama de presentación Recepcionista .....	121
Figura N°37: Interfaz y codificación Administrar Usuarios.....	122
Figura N°38: Interfaz y codificación Crear Usuario.....	123
Figura N°39: Interfaz y codificación Editar Usuario.....	124
Figura N°40: Interfaz y codificación Ver Usuario.....	125
Figura N°41: Interfaz y codificación Eliminar Usuario.....	126
Figura N°42: Interfaz y codificación Proveedores.....	127
Figura N°43: Interfaz y codificación Registrar Proveedores .....	128

## Resumen

La presente tesis titulada “Sistema Web con el framework Laravel para el proceso de Outsourcing en la empresa Tika Tours S.R.L” el objetivo general de esta investigación era determinar la influencia del sistema web con el framework Laravel en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L. La elaboración del sistema estuvo basada en la tecnología web para que este sea mucho más fácil llevar el proceso de outsourcing.

Por ello describe previamente aspectos teóricos en que consiste y del proceso de outsourcing, de igual manera de las metodologías que se tuvo que recurrir para el desarrollo del sistema. Para la elaboración del sistema web, se aplicó la metodología UWE (UML -BASED WEB ENGINEERING) UML basado en ingeniería, se trabajó con esta metodología ya que es la que más se acomoda a las necesidades del proyecto.

El tipo de investigación para este estudio fue aplicado, el diseño de investigación es experimental y el enfoque es cuantitativo. Para la estimación de este trabajo la población fue de 75 empresas que tercerizan su servicio por día, agrupadas por un mes, de igual manera la muestra fue de 63 fichas de registros estratificadas por día. Entonces la muestra quedo, conformado por 20 fichas de registro. El muestreo que se hizo fue aleatorio probabilístico simple. La técnica de recolección de datos que se uso fue el fichaje y el instrumento fue la ficha de registro, estos fueron validados por expertos.

La implementación del sistema web permitió incrementar el grado de cumplimiento de 50,91% a 77,83%, de igual manera se llegó a incrementar el nivel de outsourcing certificados de 45,33% a 78,25%. Los resultados obtenidos fueron positivos y se llegó a la conclusión que el sistema web con el framework laravel ayudo a mejora el proceso de outsourcing en la empresa Tika Tours S.R.L.

**Palabras claves:** Sistema Web, proceso outsourcing, grado de cumplimiento y nivel de outsourcing certificados.

## Abstract

This thesis entitled “Web system with the Laravel framework for the Outsourcing process in the company Tika Tours SRL” the general objective of this research was to determine the influence of the web system with the Laravel framework in the outsourcing process of the company Tika Tours SRL The development of the system was based on web technology to make it much easier to carry out the outsourcing process.

Therefore, we previously described theoretical aspects of what it consists of and the outsourcing process, in the same way as the methodologies that I had to resort to the development of the system. For the development of the web system, the UWE (UML-BASED WEB ENGINEERING) UML methodology based on engineering was applied, it got involved with this methodology since it is the one that best suits the needs of the project.

The type of research for this study was applied, the research design is experimental and the approach is quantitative. For the classification of this work, the population of 75 companies that outsource their service by day, grouped by one month, in the same way the sample of 63 records of stratified records per day. Then the sample remained, consisting of 20 record sheets. The sampling that was done was simple random probabilistic. The data collection technique used with the record and the instrument with the record sheet, these were validated by experts.

The implementation of the web system will improve the degree of compliance from 50.91% to 77.83%, in the same way the level of outsourcing certificates was increased from 45.33% to 78.25%. The results obtained were positive and concluded that the web system with the Laravel framework helped improve the outsourcing process at the company Tika Tours S.R.L.

**Keywords:** Web System, outsourcing process, degree of compliance and level of outsourcing certificates.

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Realidad Problemática

En los últimos años hemos visto como el turismo viene creciendo a gran escala en el Perú, todo esto a que ahora se está promoviendo más la visita de los extranjeros a nuestro país. En el 2016, se registró la llegada de 490 mil turistas corporativos que representan el 14% del total de visitantes internacionales que arriban al país (3.7 millones) (Lavado 2019), eso quiere decir que no solo están viniendo por turismo si no para hacer negocios brindando servicios de outsourcing mejor dicho tercerización, todo esto con lleva para que gran números de personas abrieran sus agencias de turismo en distintos plataformas ya sea online o en un centro de atención, estas agencias están en distintos puntos del país ya sea en la costa, cierra o selva. Todo esto nos conlleva a que las agencias de turismo vienen manejando grandes datos, por ello no todas cuentan con un sistema web que les ayude a mejorar su proceso de outsourcing para tener mejor el control de la tercerización con respecto a sus ventas en sus servicios turísticos.

En la actualidad sabemos que tan importante es el de desarrollo de un sistema de información en una compañía, absolutamente todo sistema de información tiene una serie de funciones que son asociadas en agrupación de datos, almacenamiento de datos, y manejo de datos. La información que el sistema brinda es de mucha ayuda, mediante esto se puede tomar decisiones que pueden ayudar a mejorar y optimizar los distintos procesos que viene aplicando una organización en distintas áreas.

Pese a eso hay agencias de turismos que a un no cuentan con un sistema de información, ya sea por motivos económicos que en su gran parte es por este factor, ya que como recién se está estableciendo este negocio existen pocos sistemas de turismo y como son pequeñas empresas que recién están empezando no cuentan con los ingresos necesarios para que puedan hacer una inversión en un sistema propio.

La elaboración de esta investigación se llevó acabo en la empresa TIKÁ TOURS con razón social TIKÁ TOURS S.R.L con el ruc identificado 200100987423 ubicado en Av. José Pardo Nro. 332. La organización pertenece al rubro de turismo con 41 años de

experiencia, presta diferentes tipos de servicios entre ellas tenemos las más importantes la venta de boletos aéreos nacionales, boletos internacionales, paquetes turísticos, circuitos turísticos ya sean nacionales como internacionales y los seguros de viaje todos estos servicios están tercerizados por distintas empresas.

La empresa TIKI TOURS S.R.L actualmente viene teniendo una deficiencia con respecto al proceso de tercerización de los servicios que les brindan, este proceso se viene dando de la siguiente manera, la empresa genera una venta sin saber qué outsourcing es confiable y tenga un nivel de cumplimiento óptimo ya que no cuentan con una herramienta que les pueda ayudar a medir el grado de nivel de cumplimiento de una empresa tercerizada que les brinda los servicios turísticos. Por otra parte, la empresa se está arriesgando obteniendo servicios turísticos de outsourcing desconocidos que más adelante les puede generar muchos problemas, ya que no cuenta con un proceso que le pueda ayudar a seleccionar un outsourcing que brindan servicios turísticos mediante criterios y certificarlos nivel, según observado el suceso se pudo identificar dos problemas en la empresa TIKI TOURS S.T.L.

El primer incidente identificado en la empresa TIKI TOURS S.R.L viene en la falta de un sistema que tenga los datos necesarios para que pueda ayudar a mejorar el desempeño de su proceso de outsourcing, ya que como se ha visto la empresa no tiene a la mano el grado de cumplimiento de una empresa tercerizada y esto se da a raíz por que el registro de venta (ver anexo 04) de un servicio con la empresa tercerizada que está brindando, se viene registrando de forma manual en una hoja de cálculo y para calcular la utilidad se hace una liquidación de igual de forma manual (ver anexo 05), como se ve la empresa viene generando ventas de servicios turísticos de empresas tercerizadas sin tener conocimiento si el servicio que le está brindando tiene un alto grado de cumplimiento o un nivel bajo de cumplimiento arriesgándose así a que se pueda presentar obstáculos más adelante o en el peor de los casos que el servicio sea incumplido, esto debido a que no lo están registrando en una base de datos el total de servicios que se le asignó a la empresa outsourcing ni tampoco la cantidad servicios cumplidos. Como resultado esto generara grandes pérdidas de ingresos hacia la empresa ya que se desconoce el grado de cumplimiento de servicios turístico de una

empresa tercerizada.

El segundo incidente identificado en la empresa, viene a ser la falta de nivel de certificación de una empresa que brinda outsourcing, ya que la empresa TIKKA TOURS S.R.L no cuenta con una herramienta que le pueda ayudar a filtrar entre empresas que brindan tercerización de servicios turísticos certificados y no certificados en consecuencia no se sabe la cantidad de empresas que cumplen con los estándares de la empresa, el registro de empresas tercerizadas se viene haciendo de forma manual ingresando de igual manera a una hoja de cálculo en ocasiones este trabajo se vuelve tedioso ya que solo lo están clasificando de acuerdo a los servicios que se venden, para buscar algún servicio de una empresa tercerizada se tiene que solicitar al encargado y esto hace que el proceso sea mucho más lento y se retrase la venta. Como resultado esto puede llevar a una mala calidad de servicio y esto generaría incomodidad en las personas que lo adquieren este servicio por ende esto conllevaría a la disminución de ingresos en la empresa TIKKA TOURS S.R.L.



## **1.2. Trabajos Previos**

### **Antecedentes nacionales**

En el año 2018, Plasencia Ramos, Luis hizo un estudio de investigación titulada “Implementación de un Sistema Informático Web de control de servicios outsourcing para la empresa Haug S.A. - Lurin;2018” (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas) de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

La finalidad de esta investigación tuvo como principal objetivo implementar un Sistema Web informático para el control de Servicios Outsourcing de la Empresa Haug S.A. con el propósito de tomar mejores decisiones al elegir un servicio que será tercerizado, verificando así si es factible para la empresa en adquirir.

El tipo de investigación fue cuantitativa. La metodología que se empleó en esta investigación para su desarrollo fue Iconix. El tamaño de la población que se tomo fue de 60 y la muestra fue de 30 trabajadores.

El resultado de esta investigación tenía como objetivo principal mejorar el control de servicios outsourcing ya que este arrojaba un 56.67% de desconformidad en los trabajadores ya que en su mayoría lo hacían de forma manual y un 36.67% indicaban que no se podía tomar decisiones ya que no existía una base de datos bien estructurada. Con la implementación del sistema el control de servicios outsourcing llego a un 80% dejando así el trabajo manual y un 75% en la toma de decisiones.

De esta investigación se tomó en cuenta que es muy importante tener un sistema web para ayudar a tomar mejores decisiones con los servicios que serán tercerizados y tener un mejor control de ellos.

En el año 2017, Gallardo Vidal y Laynes Bryan hicieron un estudio titulada “Implementación de un Sistema Web para la gestión de Servicios de la Lavandería Eden” (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Computación y Sistemas) de la Universidad de San Martín de Porres de Lima.

El propósito de esta tesis consiste en la creación de un sistema web para la gestión de servicios de las distintas sucursales de la lavandería Eden que ayude a mejorar el registro de servicios y mejorar la satisfacción de atención que brinda al cliente dando un innovador servicio.

El tipo de investigación fue cuantitativa aplicada. La metodología que se usó para su implementación en este estudio fue Scrum. Se tomo como población 686 en las tres sucursales y como muestra para evaluar fue de 230 clientes.

El resultado de esta investigación tuvo como objetivo principal mejorar el cumplimiento registro de servicios para que las prendas no se pierdan ni tampoco haya confusión, esto arrojo que solo el 62% tenga las probabilidades de no fallar en el proceso, a su vez se pretende reducir el tiempo de entrega ya que ahora están con 58 %, con la implementación del sistema el registro de servicio aumento a un 85% y con respecto a la reducción de tiempo se obtuvo 87% dando así que el sistema es factible.

De esta tesis se va recalcar que un sistema web ayuda a mejorar la gestión de servicio, dando así una perspectiva innovadora en la empresa que se empleó y así tener satisfechos a los clientes que esta pueda generar más ingresos.

En el año 2018, Llagas Guisazola, Renzo realizo un estudio de investigación “Sistema Web para la inspección textil en la tercerización de servicios de la empresa Perú Fashions S.A.C” (Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero de Sistemas) de la Universidad Cesar Vallejo de Lima.

La finalidad de esta investigación es desarrollar un sistema web para la empresa Perú Fashions S.A.C que ayude en la inspección en sus servicios tercerizados ya que el proceso se está llevando deficientemente porque lo están llevando de forma manual y no tienen un orden el proceso.

El tipo de investigación es cuantitativa experimental. La metodología que se usó para su desarrollo fue Scrum. Se utilizó como población 295 documentos de auditorías y se seleccionó 168 como muestra.

El resultado de investigación tuvo como finalidad mejorar el porcentaje de rechazo que eran 65% y la calidad 69%, con la implementación del sistema estos mejoraron ya que ahora el porcentaje de rechazo fue de 85% y la calidad de los servicios tercerizados incremento en 87%.

De esta investigación se va recalcar que un sistema web ayuda a mejorar la calidad de los servicios tercerizados, llevando así a la empresa Perú Fashions S.A.C a incrementar el nivel de calidad de sus servicios y esto ayudo a tener más ingresos a la empresa.

En el año 2017 Ipanaque Aparcana, Yessenia realizo una tesis titulada “Desarrollo de una aplicación web para la mejora del proceso de venta de equipos informáticos en la empresa Suministros Tecnológicos Terabyte” (Tesis para optar el Título de Ingeniero de Sistemas y Cómputo) de la universidad Inca Garcilaso de la Vega de Lima.

La finalidad de esta investigación tiene como enfoque implementar un sistema web para mejorar en la deficiencia que tienen en su proceso de venta tanto y los constantes reclamos por parte de los clientes por el desorden que se fomenta al hacerlo manualmente ya que los trabajadores tienen que estar moviéndose de un lugar a otro para buscar una información.

El tipo de investigación fue cuantitativa. La metodóloga empleada en este estudio para el desarrollo del sistema fue Rup. La muestra que se usó para esto estudio fue de 20 trabajadores encuestados.

El resultado que arrojo el sistema después de la implementación para el proceso de ventas fue de un 25% a 89% permitiendo automatizar el registro de sus productos, servicios, registro del cliente y generar reportes que le ayuden a tomar mejores decisiones, con la implementación del sistema también se logró dejar los trabajos manuales para pasar a un proceso mucho más eficiente.

De esta investigación se recalca que aplicando un sistema web garantizará a la empresa mejorar su proceso de venta y ayudará a cumplir con los objetivos que tiene la empresa a reducir costos y el tiempo en que se demoraban en gestionar una tarea será mucho menor gracias al sistema.

En el año 2018, Gamarra Cavalier, Adrian realizo la investigación titulada “Implementación de un Sistema Web para mejorar el control en el servicio de mantenimiento de vehículos motorizados de la empresa Motor Repuestos Ariza-Huarmey;27” (Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas) de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La finalidad de esta investigación tiene como prioridad fundamental el desarrollo y la implementación de un sistema web en la empresa Moto Repuestos Ariza-Huarmey 2017, con la finalidad de mejorar y tener el control de servicios que se hacen con respecto al mantenimiento de vehículos motorizados.

El tipo de investigación fue cuantitativa. La tesis uso la metodología Iconix para su elaboración. Para la elaboración de la investigación el tamaño de la población fue 518 personas y la muestra que se usó para él estudio fue de 40 personas.

El resultado de esta investigación tuvo como finalidad mejorar el proceso de servicio de mantenimiento de vehículos motorizados en la empresa Moto Repuestos Ariza, ya que el sistema actual que se tenía no cubría las necesidades, dando así un 62.67% de satisfacción y 38% de insatisfacción con la implementación del sistema web esto se aumentó en un 85 % con el nivel de satisfacción y se obtuvo el grado de insatisfacción en un 15% con respecto al proceso de sus servicios.

De esta investigación se recalca que un sistema de web está presente en todo ambiente, vemos que la información que guarda ayudara a tener un mejor control de los procesos de servicios que se van ejecutando.

En el año 2016, Castillo Asencio, Pedro Luis realizo la investigación titulada” Desarrollo e implementación de un sistema web para generar valor en una pyme aplicando una metodología ágil. Caso de estudio: Manufibras Pérez SRL” (Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero de Sistemas) de la Universidad Mayor de San Marcos.

El propósito de esta investigación tiene como objetivo fundamental generar ingresos con la disminución de costos, tiempo, mejorar la atención y los servicios a los clientes, mediante la implementación de un sistema de información, y mencionar que la

ejecución de un sistema web hoy en día se ha vuelto un parte fundamental para una organización.

El tipo de investigación fue cuantitativa. La metodología que se empleó en la tesis fue Scrum durante todo su desarrollo. Para la elaboración de este estudio se agarró como referencia la usabilidad de las metodologías ágiles.

El resultado que se tuvo de esta investigación nos llevó a la conclusión de que al sostenerse de los nuevos mecanismos tecnologías ayudan a mejorar a la obtención y mejora en proceso de negocio.

De esta tesis se tomó en cuenta que la implementación de un sistema hoy en día se está volviendo una pieza clave en las organizaciones ya sean grandes organizaciones como también pequeñas como se ha podido observar en la investigación.

En el año 2018, Dextre Sanchez, Mirtha Melisa hizo una investigación titulada “Implementación de un sistema web para el control de servicios de la empresa Tec Computer S.A.C.-Huarmey;2018” (Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero de Sistemas) de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de Perú.

El objetivo de dicha investigación fue implantar un sistema de información fundamentado en la realidad y necesidades, para ello se tenía que observar analizar detalladamente cada proceso del negocio para así diseñar e implantar y construir un sistema de información.

El tipo de investigación fue de tipo cuantitativa. La tesis uso la metodología ICONIX. Para la ejecución de esta investigación se tomó como población a 20 empleados de la empresa Tec Computer S.A.C y como muestra se tomó a 10 trabajadores.

El resultado de este estudio tuvo como finalidad mejorar el control de servicios de la empresa y satisfacer las necesidades de los trabajadores ya que existía una gran insatisfacción, dando así que el 60 % no están de acuerdo ya que estos hacían sus procesos de forma manual y un 70% no sabe qué servicios de calidad brindar con la implementación del sistema se obtuvo que 80 % están de acuerdo con el sistema y que un 85 % sabe qué servicio de calidad brindar.

De esta tesis vamos a recalcar que la implementación de un sistema de información debe ser basado en la realidad y necesidades de una organización, que una vez implantado genere satisfacción en ambas partes como del cliente y el personal.

### **Antecedentes Internacionales**

En el año 2016, Colimba Huertas, Irma Patricia hizo una investigación titulada “Desarrollo de un portal web utilizando el framework Laravel y Bootstrap para la difusión turística de la Hostería Fabricio’s en la parroquia de Ambuquí” (Tesis para obtener el título profesional de Ingeniera en Sistemas Computacionales) de la Universidad Técnica del norte de Ecuador.

La finalidad de esta investigación tiene como objetivo la implementación de un sistema de web que pueda ayudar a mejorar la expansión turística de la empresa, con la ayuda de las herramientas de Laravel y Bootstrap.

El tipo de investigación fue de tipo cuantitativo. La tesis aplico la metodología XP. Para el desarrollo de esta investigación se tomó como población a los turistas que llegaron a visitar en el 2014 que fue un promedio de 4800 turistas durante el año y como muestra se tomó 152 empresas que brindan servicios de tercerización encuestados.

El resultado de este estudio de investigación tuvo como finalidad mejorar en el proceso de los servicios que está brindando la empresa Hostería Fabricio’s, ya que se obtuvo un 20% en análisis de sus servicios y 20% en promoción y difusión de actividad turística con la implementación del sistema el análisis de servicios se incrementó en un 83% y la difusión en un 85%.

De esta investigación vamos a recalcar que un sistema web puede ayudar mejorar en los manejos de datos, así como también dejar de hacer los procesos de forma manual.

En el año 2014, Rodney Ledesma, Franklin Lozado elaboro una investigación titulada “Desarrollo de una aplicación web para la empresa Disege que le permita ofrecer un servicio de manejo de inventarios, cierre de día y facturación, a otras empresas” (Tesis

para obtener el título profesional de Ingeniero de Sistemas) de la Pontifica Universidad Católica del Ecuador.

La elaboración de esta investigación tiene como objetivo principal la realización de una aplicación web desde su diseño, desarrollo e implantación donde se obtenga fácilmente el manejo de inventarios, cierre de día y facturación, así automatizar y mejorar proceso de la organización.

La metodología que fue usada para su desarrollo de la investigación fue WSDM (Web Semantics Design Method).

El objetivo de esta investigación tiene como finalidad implantar una aplicación web basado en un módulo para cada proceso principal de la organización, añadiendo también que la preferencia de las aplicaciones en brindar su servicio sería mejor si su alojamiento este en la nube, para que así se pueda acceder desde cualquier dispositivo.

De esta tesis se va recalcar la implementación de un sistema basado en módulos de acuerdo a los procesos principales de una organización sería óptimo para su desarrollo.

En el año 2016, Morán Sánchez, Juan José elaboro una investigación titulada “Desarrollo de un sistema web para el control administrativo de los equipos camioneros del Gad Municipal de Pedro Carbo” (Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero en Sistemas Computacionales) Universidad de Guayaquil.

La finalidad de esta investigación tuvo como prioridad mejorar la administración de solicitudes y tareas asignadas para los equipos camioneros ya que solo tenían un 20% y con la implementación del sistema mejoro en 80%.

La metodología que fue usada para su desarrollo de la investigación fue XP (Extreme Programming).

El resultado de este estudio sostiene que elaborar un sistema utilizando un framework como herramienta ayuda al proceso de desarrollo de una aplicación, en este caso se usó Konahana.

De esta investigación se concluyó gracias al desarrollo de un sistema web, se tuvo como mejora en el proceso de control de servicios todo esto gracias al análisis y

requerimientos que necesitaba la empresa Tec Computer S.A.C.

En el año 2017, Guevara Zambrano, Carlos hizo una investigación titulada "Desarrollo de un Sistema en entorno Web para el control de la gestión del inventario de la empresa Cuenca Llantas, utilizando como framework Laravel" (Tesis para obtener el título de licenciado en Sistemas de Información) Universidad de Guayaquil Ecuador.

La finalidad de esta investigación tuvo como principal objetivo desarrollar un sistema web para mejorar el control de gestión de sus servicios tercerizados en la empresa Cuenca Llantas, teniendo así una mejora en sus ingresos y salidas de sus servicios.

El tipo de investigación fue cuantitativa. La metodología que se empleó en esta investigación para su desarrollo fue Iconix. El tamaño de la población que se tomó para esta investigación fue 19 y como muestra se tomó el mismo valor debido a que la población es pequeña.

El resultado de investigación tenía como objetivo principal mejorar el control de gestión de servicios ya que este arrojaba en la calificación de sus servicios 36.84% y 63.16% en la deficiencia de entrada y salidas de sus servicios. Con la implementación del sistema la calificación de sus servicios alcanzó un valor de 89.47% y la entrada y salida de sus servicios obtuvo un valor de 94.74%.

De esta investigación se recalca la importancia que tiene un sistema web para la mejorar de calidad de sus servicios que brinda como también tener un mayor control en la gestión de sus servicios.

En el año 2018, Chóez Zavala, Alexandra realizó una investigación titulada "Diseño y desarrollo del Sistema Web para la gestión del abastecimiento de repuestos automotrices para la compañía Omegasecom" (Tesis para obtención el título de licenciado en Sistemas de Información) de la Universidad de Guayaquil de Ecuador.

El propósito de esta tesis consiste en la implementación de un sistema web para tener un mayor control de en su control de adquisición de repuestos automotrices importados y como también mejorar el control interno.

El tipo de investigación fue cuantitativa. La metodología que se implementó para esta



investigación fue Iconix. Se tomo como población 90 repuesto de automotriz importados y como muestra 60 repuestos.

El resultado de esta investigación tuvo como objetivo principal mejorar el control de abastecimiento de la empresa Omegasecom ya que este arrojaba un resultado de 42.9% con la implementación del sistema web este resultado alcanzo un valor de 97.4% brindado de esa manera datos precisos, con respecto al control interno este ahora es mucho más fácil acceder a los productos ya que el sistema se adecua a las necesidades.

De esta investigación se va recalcar que un sistema web puede mejorar el proceso abastecimiento y el control interno de una empresa dando así a la compañía una perspectiva innovadora y de esta manera agilizar sus procesos.

En el año 2014, Rosas Salas, Fernando realizo un estudio de investigación “Propuesta de una plataforma virtual Outsourcing de importación para una pyme de Quito en el área de tecnología enfocada en el sector de la seguridad aplicando Domótica” (Tesis para optar Magister en Administración de empresas con mención en negocios internacionales) de la Universidad de Católica del Ecuador.

El propósito de esta investigación tiene como propósito implementar una plataforma virtualizada que brinde servicio de tercerización outsourcing en la gestión de importación para una pyme en Quito enfocada para al área de seguridad de edificios y casas inteligentes.

El tipo de investigación fue cuantitativa. La tesis empleo la metodología scrum para su desarrollo. Para esta investigación se tomó como muestra un porcentaje de las pymes de la ciudad de Quito.

El resultado de esta investigación tenía como objetivo implantar una plataforma web para mejorar el proceso de importación de una pyme en Quito ya que estas carecían de información en tiempo real, al implementar la aplicación web, se puede tener información en tiempo real desde cualquier dispositivo.

De esta investigación se va recalcar que al ser una plataforma web ayudo a la toma de decisiones en tiempo real, mejorando así su proceso de importación, donde brindaran servicios de calidad, información concisa y clara.

En el año 2018, Amaiquema Vera, Julio y Sanchez Pincay, Freddy realizaron una tesis titulada “Estudio en las aplicaciones web desarrolladas por un servicio Outsourcing” (Tesis para obtener el título de Ingeniero en Sistemas Computacionales) de la Universidad Guayaquil Ecuador.

El propósito de esta investigación es mejorar la calidad de servicio de una empresa que brinda outsourcing de aplicaciones web, esto enfocado a la seguridad implementando un firewall al sistema web para que tenga mejores formas de autenticación.

El tipo de investigación fue cuantitativa experimental. La metodología que se empleó en este estudio de investigación fue ITIL. Para la elaboración de esta investigación se tomó como población y muestra 30 empleados.

El resultado de esta investigación tuvo como principal objetivo mejorar la calidad de servicio de tercerización, ya que antes de la implementación el resultado era 33% con respecto al servicio de seguridad brindado, con la implementación del sistema web con un firewall como seguridad este servicio de calidad llegó a alcanzar hasta un 87% esto generó mayor confianza en los clientes.

De esta tesis se va recalcar con la implantación de un sistema web se ayudó a mejorar la calidad de servicio que la empresa brindaba, ya que hubo demasiada inseguridad en sus clientes, entonces al implementar un sistema con un filtro de seguridad como un firewall, ayudara a la empresa mejorar sus servicios.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Sistema web**

##### **Definición de Sistema Web**

Según Urrego, R. (2015), nos dice que “los sistemas web o conocidos como también como aplicaciones web son denominados así porque no están desarrollados ni implementados sobre un sistema operativo o una plataforma. Si no porque estas están alojadas en un servidor en internet o sobre una red local que es llama hoy intranet, para ingresar a un sistema web no es necesario que cada máquina tenga instalada, sino

fácilmente puede ingresar a un sitio donde se aloja el servidor”. (p.35).

A su vez, Aguilar, E. y Dávila, D. (2016), nos dice que “hoy en día y con el pasar del tiempo se están dejando de utilizar los Sistemas Informáticos de Escritorio ya que para poder acceder a este sistema se tiene que ser instalado en el computador, a diferencia de un sistema de información en la web, que es un mecanismo que utiliza y ejecuta la arquitectura cliente servidor. En donde un usuario usa como herramienta un navegador web para interactuar con la aplicación mediante una dirección donde este alojado el servidor”. (p.21).

Por Finalizar, Vázquez, J. (2014), nos dice que un “Sistema web se puede contextualizar como una aplicación donde el cliente por medio de un navegador solicita peticiones a un sistema alojado en internet como también en una intranet, y que como consecuencia recibirá la información que este solicitando y se mostrara en el navegador”. (p.16).

## **Arquitectura de un sistema web**

### **Modelo**

Según Robles, J. (2014), el “modelo es el encargado de la subsistencia de los datos, a su vez también simboliza los datos de una organización y las reglas de los negocios que dan acceso y actualizaciones de los datos. Frecuentemente sirve como un aproximado a un software al proceso en la realidad, por lo tanto, para modelar la realidad se tiene que establecer el modelo”. (p.12).

A su vez Silva, H. (2017), nos dice que en el “modelo se desarrolla la lógica del sistema, es decir es la representación de los datos con la que opera, básicamente reintegra y guarda el curso del modelo en una base datos”. (p.38).

Por último, Cisneros, J. (2017), nos dice que el “modelo es la presentación el cual el sistema maneja, eso quiere decir, proporciona todos los accesos a aquella información, así sean consultas como también actualizaciones, las solicitudes de ingreso o modificación de información llegan a través del controlador. El modelo tiene como

responsabilidad ingresar a la capa donde se almacenan los datos, estable las líneas del negocio”. (p.30).

## **Vista**

Según Robles, J. (2014), nos dice que la “vista nos muestra argumentos del modelo, ingresando a los datos organizacionales mediante el modelo y determina como será como serán mostrados esos datos. La vista tiene como responsabilidad sostener estabilidad en su apariencia cuando el modelo se modifica, nos menciona que también la vista es por donde el cliente inter actúa con el sistema”. (p.15).

Por otra parte, Mejía, C. y Alava, M. (2017), nos menciona que la “vista es el que tiene permitido presentar la información del modelo en una dimensión adecuado que pueda permitir la interacción con el usuario. Añadiendo también que asocia y brinda el servicio de carga que puede ser utilizado tanto como el controlador como a su vez también por modelo”. (p.9).

Por último, Silva, H. (2017), nos dice que la” vista se desliza hacia la interfaz del usuario que es desarrollado de acuerdo al modelo de la base de datos. En tal caso se dice que el sistema web se desarrolla por el grupo de páginas web que recoge y muestra la información al usuario”. (p.38).

## **Controlador**

Según Robles, J. (2014), nos dice que el “controlador interpreta la relación con la vista en procesos que serán utilizados por el modelo. En usuario único de tipo interfaz gráfica de usuario (GUI), las acciones que puede haber son clics o también menús, a diferencia que en un sistema Web tienen más acciones como HTTP GET y POST estos dan uso a links como también formularios. Obteniendo el resultado de la interacción entre el cliente y las acciones del modelo, se puede decir que el controlador contesta de acuerdo a la vista adecuada”. (p.12).

Asu vez, Mora, J. (2015), nos menciona que el “controlador es el mediador entre el modelo con la vista, ante las solicitudes pedidas por el usuario en la vista. Por otra parte, el controlador es el responsable de mostrar la cliente el modelo que está solicitando como también la vista que este requiriendo y así mostrarlo”. (p.50).

Para finalizar Álvarez, F. (2015), nos comenta que el “controlador es el encargado de actuar y responder a las solicitudes pedidas por el usuario, aplicando de forma correcta y óptima el proceso para que este muestre al cliente el modelo adecuado y muestre la vista que este solicitando”. (p.22).

## **Tecnología de desarrollo web**

### **HTML**

Alarcón, J. (2014), nos menciona que “Hyper Text Markup Language (HTML) es un lenguaje de etiquetas que se ejecuta para el desarrollo de una página web, que por lo general es un texto que el navegador, ya sea el que están usando lo que hace es interpretar y presentarlo en un formato de una página web”.

### **PHP**

Según Rodríguez, P. (2014), nos indica que “PHP es lenguaje de programación de código abierto, que básicamente fue implementado para el desarrollo de páginas web, su interpretación es a través de un servidor web y a su vez este crea código HTML dinámico”.

### **JavaScript**

Mohedano, S. y Román, S. (2015), nos comentan que “JavaScript al grupo de los lenguajes de programación que básicamente y por lo general se usa para el desarrollo de páginas web que tienen una interrelación y actúan con el usuario, lo que JavaScript consigue con su lenguaje de programación en una página web es hacer que esta se vuelva dinámico”.

### **Ajax**

Según Mas adelante (2019), nos dice que “Asynchronous JavaScript and XML(Ajax) usa un grupo de tecnologías entre ellas se tiene HTML o XHTML, hojas de estilos, JavaScript, DOM, XML, XSLT y el objeto XMLHttpRequest. Básicamente lo que hace es juntar toda esta tecnología en el modelo Ajax, el sistema funciona mucho más rápido y se vuelve ágil, permitiéndonos actualizar las interfaces en partes sin necesidad de

tener que recargar la página”.

### **Framework**

Según Robles, J. (2017), un “Framework es grupo de componentes de un software que los desarrolladores pueden usarlo, modificarlo como también personalizarlo para una aplicación Web, por lo tanto, se puede decir que una framework es reusable, ya que las interfaces como las relaciones estandarizadas hacen que se junten componentes ya creados y poder desarrollar múltiples aplicaciones a partir de grupo de componentes. Así mismo para poder empezar un nuevo sistema si se usa un Framework los desarrolladores no tendrían la necesidad comenzar de cero porque esta herramienta ayudara a agilizar el proceso de desarrollo de la aplicación”. (p.13).

### **Base de Datos**

Según Reinosa, E. (2012), nos dice que una “base datos son un grupo compuesto por datos bien estructurados, que básicamente describe las acciones que ejecuta una organización, de manera que puede acceder rápidamente con la ayuda de un software a los datos que este solicitando. Dentro de los distintos sistemas es la parte más importante, ya que en sus datos contiene información muy valiosa de una organización. Por lo general una base de datos está compuesta por una o muchas tablas que almacenan un grupo de datos. De igual manera esta contiene filas y columnas, cada fila de una tabla contiene un registro”. (p.2012).



**Figura N°01.** Gestores de base de datos más usados en la actualidad.

*Fuente:* <https://revistadigital.inesem.es/informatica-y-tics/los-gestores-de-bases-de-datos-mas-usados/>

### **Gestor de base de datos (SGBD)**

Cabello, V. (2014), nos menciona que un sistema de “gestor de base datos nos permite definir los datos, insertar, modificar, borrar así mismo como consultar, el propósito principal de un gestor de base de datos es la descripción, modificación y control de los datos. Así mismo un gestor de datos nos da opción de poder de tener el control de seguridad de los datos en la base de datos”.

### **MySQL**

Según Heurtel, O. (2015), nos hace mención que “MySQL es un sistema de gestor de base de datos de código abierto, posee fluidez y su forma de usar es de manera fácil, además es coincidente por casi la mayoría de lenguas de programación; este gestor está desarrollado básicamente con la arquitectura cliente servidor, de ahí parte el por qué casi la mayoría de las aplicaciones web usan este gestor para almacenar sus datos”.

### **SQL Server**

Según Uribe, C. (2014), nos dice que “SQL es un sistema de multiplataforma, está compuesto por varias series de comandos, restricciones y funciones incluidas que se acoplan entre sí mismo para formar las consultas necesarias, esto lleva a que podamos

crear, actualizar y modificar la base de datos”. (p.56).

### **Oracle**

Según Masip, D. (2016), nos comenta que “Oracle es un sistema de gestor de base datos relacional, de igual manera que MySQL tiene una arquitectura de cliente servidor, es vista en solo en compañías grandes ya que su costo es un poco elevado, ha si desarrollado para tener control y gestionar grandes volúmenes de datos”.

### **Sublime Text**

Según Vargas, D. (2017), nos dice que “sublime text es un editor de código fuente multiplataforma cuenta con una interfaz de desarrollo de aplicaciones API de Python y personalizable, este IDE busca ser el más usado en todo el mundo ya que cuenta con un gran número de funciones echas para cada tarea”. (p.61).

### **Laravel**

Según Taylor (2019), nos comenta que “Laravel es un framework de código abierto con la finalidad de ayudar mucho más rápido a desarrollar una aplicación de web, para su desarrollo usa como lenguaje PHP, la arquitectura que usa este framework es MVC (modelo, vista y controlador), al tener esta arquitectura hace que las aplicaciones web sean mucho más rápidos y es adaptable para cualquier proyecto que se desee realizar”.

### **MySQL Workbench**

Según Amoedo, D. (2017) define a “MySQL Workbench como una herramienta visual de diseño de base de datos, que nos permite crear una base de datos visualmente, además de eso nos permite modificar, editar, agregar y administrar una base de datos del sistema de gestor de base de datos MySQL”.

### **Bootstrap**

Es un framework de diseño que permite desarrollar fácilmente un sitio web interactivo, dinámico haciendo que el sitio sea adaptable a diferentes dispositivos. Este framework tiene estilos predefinidos y fácil de editar como pueden ser menús, tablas, formularios etc. Incluyendo las integraciones de JQuery para hacerlos muy dinámicos.



## **Metodología para el Desarrollo de Software**

### **Scrum**

Cervantes, H. (2016), nos comenta que “SCRUM es una metodología ágil capaz de adecuarse su empleo en casi de las mayorías de los proyectos y ser administrados, actualmente esta metodología se viene ejecutando para el desarrollo software. El proceso que maneja esta metodología normalmente es la comprensión de interacciones, la cuales tiene un periodo de duración, permitiendo que no sean extensas, se realicen una tras otra, sin ninguna dificultad hasta que el proyecto este culminado”.

En esta metodología cada interacción es llamado sprint, su tiempo de duración es de una semana a cuatro semanas. En cada sprint se lleva múltiples actividades coordinadas como planeación, desarrollo, demostración, retrospectiva. Asu vez esta metodología tiene una característica en especial de poder solaparse diferentes fases de desarrollo, esto permitiendo no llevar una secuencia o como se ha visto en otras metodologías de forma cascada.

### **Rational Unified Process (RUP)**

Chávez, V. (2010), nos comenta que la metodología Rational Unifield más conocida como RUP es una metodología de desarrollo que brindan técnicas que deben de emplear los miembros de un grupo de trabajo para poder incrementar la productividad durante el desarrollo de un sistema. Esta metodología está básicamente enfocada en tres características fundamentales está enfocada en diagramas de caso de uso, enfocada en su arquitectura y a su vez es iterativo. Esta metodología divide su proceso en cuatro fases (figura 2), inicio, elaboración, construcción, transición”. (p.93).

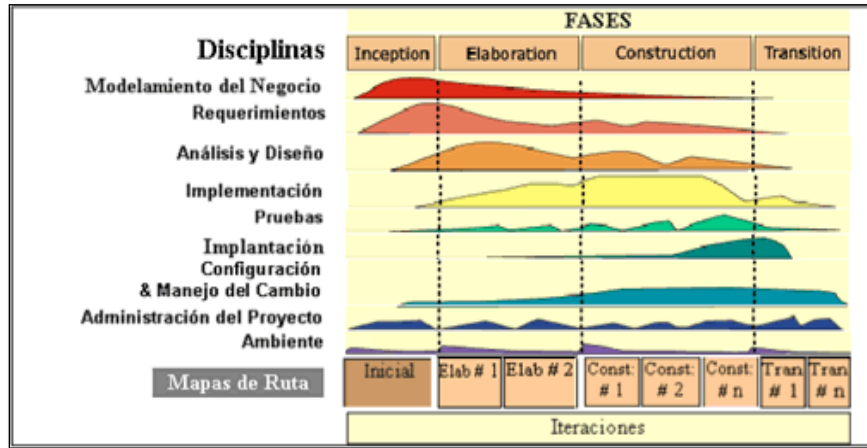
En la fase del inicio se enfoca completamente al entendimiento del problema, a descartar los problemas los riesgos y al construir una arquitectura. En esta fase básicamente las interacciones están dirigidos directamente al modelado del negocio y su requisito.

En la fase de la elaboración, por lo general las interacciones se basa al progreso de la arquitectura, comprende más el flujo de trabajo de los requerimientos, del modelado

del negocio, así mismo se puede decir que esta fase abarca el análisis el diseño y una pequeña parte de la implementación de la arquitectura.

En la fase de la construcción se empieza el desarrollo del software en otras palabras se comienza a desarrollar el producto, por medio de interacciones.

En la fase de transición, es la entrega del software, y la formación de los usuarios.



**Figura N°02:** Fases de la metodología RUP

fuelle: <https://metodoss.com/metodologia-rup/>

### UWE (UML-BASED WEB ENGINEERING)

Según Vázquez, J. (2014), “UML basado en Ingeniería Web (UWE) es una metodología enfocada en UML y enfocada en el proceso Unificado para el desarrollo de una aplicación web, básicamente estaría cubriendo el ciclo de vida de las aplicaciones web. UWE brinda por lo menos un tipo de diagrama para su representación buscando así la estructura de las diversas vistas de dichos modelos”. (p.21).

#### Las fases que tiene esta metodología son:

Análisis de requerimientos.

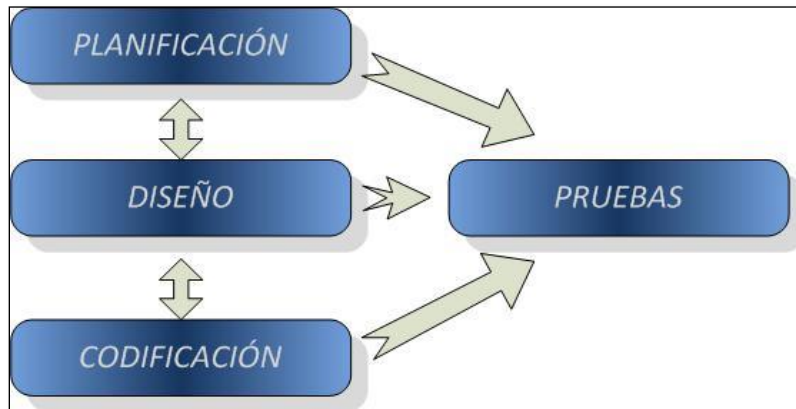
Diseño del sistema.

Codificación del Software.

Pruebas.

La instalación o Fase de implementación.

El mantenimiento.



**Figura N°03:** Fases de la metodología UWE

*fuentes:* <http://evangellyscarolinacabellorodriguez.blogspot.com/2013/10/fases-o-etapas-de-la-metodologia-uwe.html>

Por otro lado, Vilariño, J. (2010), nos menciona que “UWE ejecuta los siguientes pasos para el desarrollo de una aplicación”. (p.42):

**Especificación de requerimientos:** Es donde se detalla los requisitos funcionales que va necesitar la aplicación durante su desarrollo, para esto UWE brinda el caso de uso de UML para su ejecución que los requerimientos.

**Modelo lógico-conceptual:** En este proceso se detallan los componentes del dominio de la ampliación que será desarrollada. Lo que se busca en este paso es la utilización de un diagrama de clases de UML.

**Modelo de navegación:** Es donde se ejecuta el detalle de los objetos, cuando estos pueden ser vistos en el transcurso de la navegación dentro de la aplicación web. Este paso es representado por UWE básicamente por los diagramas de clases de UML con estereotipos.

**Modelo de presentación:** Básicamente es la visualización de los objetos de la aplicación web por parte de los usuarios y los accesos. Para esto UML nos propone un diagrama donde representa de forma gráfica las clases del modelo de navegación.

**Modelo de procesos:** En este modelo de proceso explica las relaciones entre las distintas clases de procesos.

### Validación de expertos

**Tabla N°01: Validación de expertos**

Validación de Expertos	UWE	SCRUM	OOHDM
Magister. Cueva Villavicencio Juanita Isabel	24	21	22
Magister. Marin Verastegui Wilson	24	20	16
Dr. Díaz Reátegui Mónica	24	20	16
TOTAL	72	61	54

*Fuente:* Propia

Mediante la validación de expertos sobre la materia (ver anexo 06), se llegó a la conclusión que la metodología más adecuada para este estudio de investigación es UWE ya que de acuerdo a los criterios que se han evaluado esta metodología cumple más con los requisitos que el sistema necesitara para su desarrollo, ya que esta metodología reside en un modelado antes de su desarrollo.

### Proceso de outsourcing

Según Calleros, A. (2016), nos dice que “outsourcing se puede definir como la tercerización de servicios básicamente su principal tarea vendría a ser en lograr la agilización y ahorrar costos económicos en el proceso de la empresa que este solicitando tercerizar un servicio, de este modo se puede incrementar y brindar un valor agregado al cliente y obteniendo servicios de calidad que cumplan los estándares de la empresa. La tercerización reduce el tiempo de procesamiento en algunas

organizaciones reduce costos y también personal ya que ven un gasto incensario invertir en un área o servicio que puede ser mejor empleado por una empresa externa que cuente con toda la tecnología”. (p.9).

Por otra parte, Manchego, O. (2014) nos da a entender que el “proceso de outsourcing tiende a ser la búsqueda de nuevos proveedores, encontrar distintas formas de entregar un servicio, en conclusión, se podría decir es la acudir a una empresa que brinda servicios de tercerización para que esta pueda asumir un proceso o actividad que antes era empleada dentro de la empresa”. (p.35).

Por otra parte, Agües, P. (2015), luego de revisar distintos estudios sobre el “outsourcing nos dice que casi la mayoría de autores llegan a definir que la tercerización es la búsqueda de una actividad de un servicio que no se realiza dentro de una empresa que pueda ser adquirida por una empresa externa. Implicando la contratación de actividades, servicios procesos para suministrar un servicio atreves de contratos con empresas que cumplan los estándares de la empresa de estrategias de negocios contratos con la única finalidad de reducir costos e incrementar la competitividad”. (p.10).

### **Ventajas**

Según Belcourt, M. (2006), una de las “ventajas que más sobre sale en el proceso de la tercerización de una actividad, servicio o proceso de negocio reduce los costos fijos de la empresa, por otro lado, si el servicio tercerizado sufre algún percance quien asume toda la responsabilidad es la empresa que este tercerizando este servicio”.

Entre otras ventajas se tiene:

Rapidez de cambio

Especialización de los recursos

Reducción de riegos

Incremento de rendimiento

## **Desventajas**

Belcourt, M. (2006), nos dice que al tercerizar un servicio a una empresa externa se estaría perdiendo en el control del proceso conllevando a la dependencia de esta empresa, esto genera a que la empresa no tenga de las nuevas tecnologías que pueden estar saliendo para este proceso.

### **Otras desventajas:**

Posible incremento

Costes de contratación

Riesgos

Aron y Reddi (2005), nos dice “muy aparte de las ventajas y desventajas las empresas que decidan tercerizar sus actividades tendrán que tener los siguientes riesgos en cuenta tanto operativos, estratégicos y compuesta”. (p.12).

## **Grado de cumplimiento**

Según Ajchacón (2014), nos dice que el “nivel de cumplimiento es la cuantificación de una cantidad de servicios o productos cumplidos con respecto a la cantidad de peticiones de un servicio como también vendría ser de un producto. Esta actividad básicamente lo que hace es medir el nivel cumplimiento de una empresa que terceriza sus servicios”.

La fórmula que Chacón plantea para medir el nivel de cumplimiento es dada de la siguiente manera.

$$\text{Grado de cumplimiento} = \frac{\text{No. de servicios cumplidos}}{\text{Total de servicios solicitados}} \times 100$$

## **Nivel de outsourcing certificados**

### **Definir criterios de evaluación**

Según Barreneche, D. (2015), nos dice que los “criterios servirán como referencia para hacer una comparación entre las empresas de tercerización que están siendo evaluados. Estos criterios serán empleados de acuerdo al servicio o producto de acuerdo a la empresa ya que tiene que cumplir con algunos estándares que cumpla las necesidades de la empresa. Por lo tanto, cada criterio tendrá la misma importancia que los demás esto para que tengan una puntuación y sea promediados consiguiendo así la calificación”. (p.35).

### **Criterios de evaluación**

VIRSEDA, L. (2016), nos menciona que para establecer los “criterios de evaluación casi la mayoría de los estudios los autores de estos toman como ejemplo la investigación que Dickson, ya que nos menciona y describe 23 criterios organizados. Estos criterios pueden ser relevantes ya que solo se toman los criterios que ayudarían a la empresa para su evaluación a los outsourcing”. (p.5).

Para este proyecto de investigación se tomaron 9 criterios de evaluación Tabla N°02, debido al rubro de negocio y proceso que se va emplear, todos estos criterios de evaluación están basados en calidad, efectividad, costo entre otros criterios de igual importancia. Cada criterio será calificado en base a un puntaje como se indica en Tabla N°03.

**Tabla N°02: Criterios de evaluación**

N°	CRITERIOS	Definición
1	Cumplimiento de especificaciones	La gestión de compra debe cumplir con los requisitos que el servicio necesita
2	Nivel de calidad	Seguridad y excelente atención en los servicios adquiridos
3	Costo	Costo que de utilidad entre el 15% a 20 %
4	Tiempo de Respuesta	Tiempo como máximo de respuesta entre 1 a 2 horas
5	Acuerdos comerciales	Brindar crédito entre 10 a 15 días
6	Garantía y políticas	Resolver y asumir cualquier problema para que el servicio sea llevado correctamente
7	Formas de pago	Facilidad de pago (Transferencia bancaria y pago con tarjeta)
8	Sistema de comunicación	Facial comunicación (Pagina web, reservas online, teléfono, correo)
9	Reputación y posición en la industria	Contar como máximo 4 años brindando servicio en el sector turístico

*Fuente:* (Laura, 2011)

**Tabla N°03: Calificación de criterios**

Puntaje	Puntaje	Resultado
3	Muy bueno	Cumple completamente el criterio
2	Bueno	Cumple el criterio
1	Regular	En proceso de cumplimiento
0	Mala	No cumple con el criterio

*Fuente:* (Webquery, 2016)

Rivero (2006), nos dice para saber la certificación en una empresa de un outsourcing se tendrá que emplear el siguiente calculo:

$$\text{Nivel de calificación} = \frac{\text{criterios alcanzados}}{\text{Total de criterios}} \times 100$$

El resultado alcanzado ayudara para la certificación del outsourcing con la siguiente escala.



**Tabla N°04: Escala nivel de calificación**

Escala	
porcentaje entre 75 a 100 %	Outsourcing certificado
porcentaje entre 50 a 74 %	Outsourcing pre-certificado
porcentaje entre 25 a 49 %	Outsourcing que requiere seguimiento
porcentaje entre 0 a 24 %	Outsourcing no aprobado

*Fuente:* (Rivero, 2016)

Según la escala si la empresa tercerizada tiene como resultado un nivel de calificación mayor o igual al 50 % será considerado para adquirir sus servicios, de lo contrario se le hará llegar en los aspectos que puede mejorar para que pueda adquirir una certificación dentro de la empresa más adelante y ser considerado en próxima evaluación.

Entonces luego de haber definido el nivel de calificación de cada outsourcing, para saber si el nivel de outsourcing certificados ha incrementado se hará el siguiente calculo.

$$\text{Nivel de outsourcing certificados} = \frac{\text{Outsourcing certificados}}{\text{Total de outsourcing}} \times 100$$

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema Principal**

¿Cómo influye un sistema web con el framework laravel para el proceso de outsourcing en la empresa Tika Tours S.R.L?

### **Problemas Secundario**

¿Cómo influye un sistema web con el framework laravel en el grado de cumplimiento en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L?

¿Cómo influye un sistema web con el framework laravel en el nivel de certificación en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación Tecnológica**

La implantación del sistema web tendrá como principal tarea ser eficiente y a su vez seguro, de igual manera cubrir con facilidad las necesidades de la empresa Tika Tours S.R.L, ya que con la implementación del sistema mejorará el proceso de outsourcing permitiendo mucho fácil acceder a la información de las empresas que brindan tercerización de servicios turísticos en tiempo real durante las 24 horas y en cualquier momento a su vez estas serán dinámicas y comprensibles para el usuario.

### **Justificación Económica**

La implantación del sistema web con el framework laravel para la el proceso de outsourcing es factible ya que se podrá agilizar mucho más rápido el proceso como a su vez se obtendrá una evaluación de una empresa tercerizada esto beneficiará y reducirá costos en la empresa Tika Tours S.R.L generando mucho más ingreso, ya que se tendrá mucho más control sus servicios tercerizados.

## **Justificación Operativa**

Con la implantación del sistema se obtendrá un mejor control en las actividades de la empresa Tika Tours S.R.L, de manera que se logrará dejar el trabajo de forma manual para pasar a un proceso donde será mucho más sencillo, eficaz y seguro la evaluación de una empresa que tercerice servicios turísticos, ya que el tiempo que les tomaba en encontrar un servicio de calidad será mucho menor permitiendo así la disminución de la carga laboral de los empleados, dejando así el método tradicional que se venía empleando.

## **Justificación Institucional**

Desde la perspectiva de la empresa Tika Tours S.R.L, hoy en día está teniendo mucho más ingreso de clientes de lo habitual y el proceso que está teniendo es de forma manual y esto hace que sea mucho más lento el proceso, por ello se vio en la necesidad de optimizar este proceso con la implementación de un sistema que le permita ser ágil, eficaz y seguro, logrando a su vez una mejor atención al cliente brindando servicios de calidad.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis General**

**Ha:** El Sistema web con el framework laravel mejora el proceso de outsourcing en la empresa Tika Tours S.R.L.

### **Hipótesis Específicas**

**H1:** El sistema web con el framework laravel mejora el grado de cumplimiento en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.

**H2:** El sistema web con el framework laravel mejora el nivel de certificación en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la influencia del sistema web con el framework laravel en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.

### **Objetivos Específicos**

Determinar la influencia del sistema web con el framework laravel en el grado de cumplimiento en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.

Determinar la influencia del sistema web con el framework laravel en el nivel de certificación en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

Arias, F. (2014), nos menciona que la investigación Experimental tiene una serie de procesos que básicamente consiste en imponer un objeto como también puede ser un grupo de personas a una evaluación para así poder observar cómo reaccionaran estos. (p.34).

Por lo tanto, esta investigación tuvo un diseño experimental de tipo Aplicada cuantitativo.

#### **Tipo de estudio**

##### **Aplicada**

Cazau, P. (2015), nos dice que en una “investigación aplicada lo que se busca es resolver un problema, de esta manera encontrando respuestas a preguntas concretas o específicas, prácticamente hace un enfoque al problema y tiene como objetivo resolver este tipo de problema”. (p.17).

Se escogió este tipo de investigación por que se desarrollara un sistema web que permita mejorar el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L, durante el proceso se tuvo que ir en la empresa con la finalidad, recolectar información para el desarrollo del sistema web.

##### **Cuantitativo**

Según Silva, I. (2015), la investigación será de tipo “cuantitativo por que las variables estudiadas serán medidas numéricamente, esto gracias a la recolección de datos que servirá para poder validar la hipótesis que se planteó con fundamentos de medición numérica como así también el análisis estadístico”. (p.29).

## Diseño de estudio

### Pre – experimental

Según Ávila, E. (2014), nos dice que la “investigación pre – experimental consiste básicamente en la administración de un estímulo o tratamiento a un grupo determinado en la forma de solo posprueba”.



**Figura N°04:** *Diseño de estudio*

*Fuente:* Ávila, E. (2014)

Donde:

**G:** Es el grupo experimental de estudio al que se le aplicara la medición para el tiempo de atención en procesos primordiales (registro del cliente, cotización, venta) y la satisfacción en el control de información.

**O1:** Medición de datos de la Pre – Test que será tomada para la variable dependiente antes de la implementación de sistema y ser comparada con Post – Test después de la implementación del sistema.

**X:** Es el estímulo experimental en este caso sería la implantación del sistema web con el framework laravel para el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L, de esta manera se podrá lograra si el sistema web implementado mejora el nivel de evaluación outsourcing en la empresa.

**O2:** Son los datos de la Post – Test es la medición de la variable dependiente después de la implementación del sistema web, y será comparada con los datos obtenidos en la Pre – Test, y ayudará para saber si la implementación del sistema ayuda a mejorar en la atención de los procesos y en la satisfacción del de las ventas.

## **2.2. Variables**

### **Definición conceptual**

#### **Variable independiente (VI): Sistema web**

Según Niño, J. (2011), nos da a entender que el “sistema web es un grupo de servicios entre ellos pueden ser aplicaciones que faciliten, optimicen, mejoren los procesos, esto es más conocido como ofimáticas, pueden ser juegos, mensajes en tiempo real entre otros, todo esto ejecutándose en un navegador web y estas son muy independientes desde un sistema que se ejecuta”.

#### **Variable Dependiente (VD): Proceso de outsourcing**

Virseda, L. (2011), nos dice que si se tiene un excelente “proceso de outsourcing se tendrá servicios o productos de calidad, ya que se tendrá empresas tercerizadas calificados, por ello esto tiene una influencia muy importante y más si es que una organización recién está empezando su crecimiento”. (p.5).

### **Definición Operacional**

#### **Variable Independiente (VI): Sistema Web**

Sistema que es implementado en un servidor web para que no influir en la rentabilidad del equipo donde será ejecutado el sistema.

#### **Variable Dependiente (VD): Proceso de outsourcing**

Básicamente la implantación de un sistema para el proceso de outsourcing está para ayudar a mejorar el nivel de evaluación de las empresas que brindan servicios turísticos tercerizados, y tener la información a la mano la calificación de estos, para cualquier momento que se desee utilizar, en otras funciones, prácticamente será una herramienta que ayudara para el proceso de outsourcing.

### **2.3. Operacionalización de Variables**

Según Calderón, J. (2010) nos dice que “este proceso consiste básicamente en trasladar un variable de un nivel abstracto a un plano operacional. Este proceso tiene como finalidad la precisión la concertación a un nivel alto del significado o alcance que se le otorga a una variable en un estudio de investigación”.



**Tabla N°05: Operacionalización de la variable independiente**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	INSTRUMENTO	Fórmula
<b>Sistema Web</b>	Según Niño (2011), nos menciona que el sistema web es un grupo de servicios entre ellos pueden ser aplicaciones que faciliten, optimicen, mejoren los procesos, esto es más conocido como ofimáticas, pueden ser juegos, mensajes en tiempo real entre otros, todo esto ejecutándose en un navegador web y estas son muy independientes desde un sistema que se ejecuta.	Sistema que es implementado en un servidor web para que no influir en la rentabilidad del equipo donde será ejecutado el sistema.					
<b>Proceso de outsourcing</b>	VIRSEDA (2011), nos dice que si se tiene un excelente proceso de outsourcing se tendrá servicios o productos de calidad, ya que se tendrá empresas tercerizadas calificadas, por ello esto tiene una influencia muy importante y más si es que una organización recién está empezando su crecimiento	Básicamente la implementación de un sistema para el proceso de outsourcing está para ayudar a mejorar el mejorar el nivel de evaluación de las empresas que brindan servicios turísticos tercerizados, y tener la información a la mano la calificación de estos, para cualquier momento que se desee utilizar, en otras funciones, prácticamente será una herramienta que ayudara para el proceso de outsourcing	<b>Evaluación de outsourcing</b>	<b>Grado de cumplimiento</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Ficha de registro</b>	$\text{Grado de cumplimiento} = \frac{\text{No. de servicios cumplidos}}{\text{Total de servicios solicitados}} \times 100$
				<b>Nivel de outsourcing certificados</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Ficha de registro</b>	$\text{Nivel de outsourcing certificados} = \frac{\text{Out sourcing certificados}}{\text{Total de outsourcing}} \times 100$

**Fuente:** Elaboración Propia

## 2.4. Población y muestra

### Población

Arias, F. (2014), nos dice que la” población tiende a ser un conjunto ya sea finito o infinito, que prácticamente están relacionados a nuestro estudio de investigación”.

Para la estimación de este trabajo de investigación se ha delimitado la población de 75 empresas que tercerizan su servicio turístico, por día dentro de un mes agrupadas en 20 fichas de registro en la empresa Tika Tours S.R.L.

### Muestra

Según Morales, P. (2013), nos dice que la “muestra es un conjunto de individuos que serán estudiadas para generalizar los resultados obtenidos de la investigación, prácticamente es el subconjunto de la población”. (p.5).

Según Hernández, R. (2014), nos deja claro que, si la población llega a ser menor de 50 individuos, la muestra llega ser igual que la población.

$$n = \frac{z^2 N}{z^2 + 4N(EE^2)}$$

Donde n viene ser el tamaño de la muestra, z el nivel de confianza que para este estudio será 95% (1.96), N será la población total de estudio y por último EE vendría a ser el error estimado 5% (0.05).

### Muestreo

Según Morales, P. (2013) nos dice que el tipo de “muestreo no probabilísticas no existe una probabilidad de selección ya que no es aleatoria, por lo general este tipo se caracteriza porque el investigador seleccionara la muestra según a fines de su estudio”. (p.9).

Para el presente trabajo de investigación se estableció el tipo de muestreo probabilístico

ya que será aleatoria, se llegó esto ya que los elementos de esta investigación tendrán la misma probabilidad de ser elegidas.

Dando nos así el siguiente resultado de la muestra:

$$n = \frac{1.96^2 * 75}{1.96^2 + 4(347)(0.05^2)} = 63$$

(Z) nivel de confianza: 1.96

(N) tamaño de la muestra: 347

(EE) error estimado: 0.05

Por ende, para el siguiente trabajo de investigación se estableció un total de 63 fichas de registro generados netamente para el proceso de outsourcing por día entre un mes, llegando a la conclusión que el tamaño de la muestra será de 20 registros agrupados para los dos indicadores.

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

#### **Cuestionario**

Según Hernández, F. (2014), nos dice que el “cuestionario viene a ser posiblemente el instrumento más usado para la recolección de datos, básicamente es un grupo de preguntas con respecto a una variable o dos que serán medidos”. (p.12).

#### **Observación**

Guevara (2014), nos dice que la “observación es un elemento importante de un proceso de investigación, esta técnica se basa en observar detalladamente el estudio de la anomalía para posteriormente registrar la información y ser analizada”.

## **Instrumento de recolección de datos**

### **Ficha de Registro**

Hernández, F. (2014), define a la “ficha de registro como el almacenamiento de datos que fueron extraídos de fuentes como puede ser un libro, informe, reporte, investigación. etc. En su mayoría tiene como finalidad registrar la cantidad de veces que sucede un fenómeno como también podría ser un hecho”.

### **Validez del instrumento**

Según Carrasco (2009), nos dice que la validez del instrumento de investigación de las variables de un estudio tiene que ser medidos con objetividad, tener tanto como precisión de igual manera veracidad sobre lo que se va medir.

Para determinar la validez del instrumento de evaluación de esta investigación se tuvo que someter a un juicio de expertos (anexo 07), dando así que el instrumento que será utilizado en esta investigación será la ficha de registro.

**Tabla N°06: Validez de las fichas de registro**

<b>Validación de Expertos</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Puntaje: Grado de cumplimiento</b>	<b>Puntaje: Nivel de outsourcing certificado</b>
Cueva Villavicencio Juanita Isabel	Magister	80%	80%
Marin Verastegui Wilson	Magister	77%	78%
Díaz Reátegui Mónica	Doctor	78%	77%

*Fuente:* Elaboración Propia

Según obtenido los datos de la Tabla N°03, el puntaje que se obtuvo para el indicador grado de cumplimiento fue de un promedio de 78% obteniendo así un alto nivel de aceptación, por otro lado, el puntaje que se obtuvo para el nivel de outsourcing certificado tiene como promedio de 78% dando de igual manera un alto nivel de aceptación. De esta manera se llega a la conclusión que ambos instrumentos son válidos.

## Confiabilidad del instrumento

Según Gómez, M. (2006), nos dice “para que el instrumento de evaluación sea confiable debe tener un grado de resultados iguales cuando estos sean aplicados al mismo objeto o individuo”.

### Método: Test – Retest:

Según Navas (2012), afirma que al “resultado del coeficiente de fiabilidad se le puede llamar coeficiente de estabilidad, ya que brinda una forma de medida para la estabilidad en las puntuaciones resultadas al emplear el test en distintas oportunidades. A todo este proceso para el resultado del coeficiente de estabilidad se lo llama test – retest”.

### Técnica: Coeficiente de correlación de Pearson

Guardia (2008), afirma que:

“El coeficiente de correlación de Pearson resuelve el problema anterior, ya que no depende de las unidades de medida de las variables y sus valores oscilan entre -1 y +1, en realidad el coeficiente de correlación de Pearson es la covarianza estandarizada. Un valor próximo a 0 indica ausencia de relación lineal, un valor cercano a 1 la presencia de relación lineal directa muy intensa y un valor cercano a -1 la presencia de relación lineal inversa. Si el valor del coeficiente de correlación es exactamente de 1 o -1 indica una relación lineal perfecta, ya sea directa o inversa respectivamente, es decir, todos los puntos de la nube de puntos forman una línea recta perfecta” (pág. 193,194).

### Tabla N°07: Niveles de correlación de Pearson

Coeficiente	Interpretación
$r=1$	Correlación perfecta
$0,80 < r < 1$	Muy alta
$0,60 < r < 0,80$	Alta
$0,40 < r < 0,60$	Moderada
$0,20 < r < 0,40$	Baja
$0 < r < 0,20$	Muy baja
$r=0$	Nula

*Fuente:* <https://www.tesiseinvestigaciones.com/estadiacutesticos-descriptivos>

**Tabla N°08 Correlación de Pearson – Grado de cumplimiento**

		TEST	RETEST
TEST GRADO DE CUMPLIMI ENTO	Correlación de Pearson	1	,810**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
RETEST GRADO DE CUMPLIMI ENTO	Correlación de Pearson	,810**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

*Fuente:* Elaboración Propia

De acuerdo en la Tabla N°5, nos muestra que el coeficiente correlación de Pearson arroja como resultado 0.864 para el nivel de productividad eso quiere decir que es alta por lo tanto es aceptable.

**Tabla N°08 Correlación de Pearson – Nivel de outsourcing certificados**

		TEST	RETEST
TEST NIVEL DE OUTSOURCING CERTIFICADOS	Correlación de Pearson	1	,825**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	20	20
RETEST NIVEL DE OUTSOURCING CERTIFICADOS	Correlación de Pearson	,825**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	20	20

*Fuente:* Elaboración propia

De acuerdo a verificación en la Tabla N°6, nos muestra que el coeficiente correlación de Pearson arroja como resultado 0.882 para el nivel de productividad eso quiere decir que es muy alta por lo tanto es aceptable.

## 2.6. Métodos de análisis de datos

Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014), nos dice que se debe hacer un “análisis cuantitativo, ya que las variables van a ser expresadas en forma de números. Se deben usarán métodos basados en estadísticas para el proceso de los datos y así conseguir probar la hipótesis propuesta con la ayuda de la herramienta SPSS”.

El siguiente trabajo de investigación usara la técnica de estadísticas T-Student para verificar las hipótesis que fueron planteadas, para así hacer un análisis comparativo con los resultados que arroja del Pre-test, seguidamente este será comparado con los resultados que arroja con la implementación del sistema web en el Post-Test.

### Indicador del grado de cumplimiento

**Ia** = Indicador del sistema actual

**Ip** = Indicador del sistema Propuesto

### Hipótesis Específicas

**He1:** La influencia de un sistema web con el framework laravel determina grado de cumplimiento en el proceso de outsourcing en la empresa Tika Tours S.R.L.

**Ia:** Determinar el grado de cumplimiento en el proceso de outsourcing antes de la implementación del sistema web en la empresa Tika Tours S.R.L.

**Ip:** Determinar el grado de cumplimiento en el proceso de outsourcing después de la implementación del sistema web en la empresa Tika Tours S.R.L.

**Hipótesis Nula (H0):** La influencia de un sistema web no determina el grado de cumplimiento en el proceso de outsourcing en la empresa Tika Tours S.R.L.

$$\mathbf{H0: Ia \geq Ip}$$

**Hipótesis Alternativa (HA):** La influencia de un sistema web determina el grado de cumplimiento en el proceso de outsourcing en la empresa Tika Tours S.R.L.

$$\mathbf{HA: Ia > Ip}$$

## **Indicador del nivel de outsourcing certificados**

**Ia** = Indicador del sistema actual

**Ip** = Indicador del sistema Propuesto

## **Hipótesis Específicas**

**He2:** La influencia de un sistema web con el framework laravel determina el nivel de certificación en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.

**Ia:** Determinar el nivel de certificación en el proceso de outsourcing antes de la implementación del sistema web en la empresa Tika Tours S.R.L.

**Ip:** Determinar el nivel de certificación en el proceso de outsourcing después de la implementación del sistema web en la empresa Tika Tours S.R.L.

**Hipótesis Nula (H0):** La influencia de un sistema web no determina el nivel de certificación en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.

$$\mathbf{H0: Ia \geq Ip}$$

**Hipótesis Alternativa (HA):** La influencia de un sistema web determina el nivel de certificación en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.

$$\mathbf{HA: Ia \geq Ip}$$

## **Nivel de significancia**

El nivel que significancia (X) que se escogió para la validación de la hipótesis fue de un 5 % dando así 95 % para el nivel de confianza quedando de esta manera.

X=5 % error

Nivel de confiabilidad= 0.95

## **Estadística de Prueba**

La estadística de prueba que será utilizada para la investigación es el T-Student dado a la gran cantidad de procesos que integra la población, de esta manera sería una muestra pequeña.



$$T = \frac{Z}{\sqrt{\frac{v}{r}}}$$

**En donde:**

**Z:** viene a ser la variable aleatoria independiente dispersada con un valor de cero y una varianza de 1.

**V:** es la variable independiente con un grado de libertad.

**r:** grado de libertad.

**Región de Rechazo**

La región de rechazo se da de esta manera  $Z = Z_x$

Donde  $Z_x$  viene a ser  $P [ Z > Z_x ] = 0.05$ ,  $Z_x = \text{Valor Tabular}$

Para tener la región de rechazo de esta manera:  $Z > Z_x$

**Prueba de la normalidad**

Según Pino, R. (2010), nos dice “que esta prueba se usa cuando la muestra sea menor a 30, si se obtiene como resultado menor a 0.05 que no es normal en la prueba de la normalidad se llegara a aplicar la prueba de Wilcoxon”. (p.25).

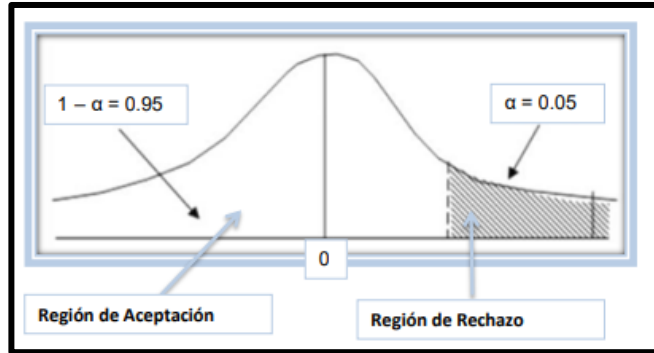
Para estudio de investigación se usó el método Shapiro- Wil ya que la que la muestra llega ser menor a 30

**Región de Rechazo**

La región de rechazo se da de esta manera  $T = T_x$ .

Donde  $T_x$  viene a ser  $P [ T > T_x ] = 0.05$ ,  $T_x = \text{Valor Tabular}$

Para tener la región de rechazo de esta manera:  $T > T_x$



**Figura N°05:** *T-Student Distribución*

*Fuente:* Pino (2010)

## 2.7. Aspectos éticos

Se mantuvo sobre guardado los documentos que ayudaron en su desarrollo para esta investigación así mismo también de los resultados que se fueron obteniendo durante el desarrollo de la investigación de manera y forma confidencial.

Esta investigación fue desarrollada en base a las exigencias y reglamentos que la Universidad Cesar Vallejo impone para una investigación.

La manera que se usó la información estuvo basada en dos criterios estos vienen a ser la prudencia como de igual manera la transparencia de esta manera logrando la confiabilidad de los datos.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis Descriptivos

En este estudio de investigación se planteó un Sistema Web para la evaluación del grado de cumplimiento y el nivel de outsourcing certificados en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L, para ello se tuvo que aplicar un Pre-Test que nos ayude a conocer cómo es que se encontraban inicialmente los indicadores; seguidamente se implementó el Sistema Web y se volvió a registrar el grado de cumplimiento y el nivel de outsourcing en el proceso de outsourcing de la empresa. Los resultados de las medidas de los dos indicadores se encuentran en la tabla 9 y 10.

#### Indicador: Grado de cumplimiento

Los resultados descriptivos del indicador grado de cumplimiento se puede observar en la tabla número 9.

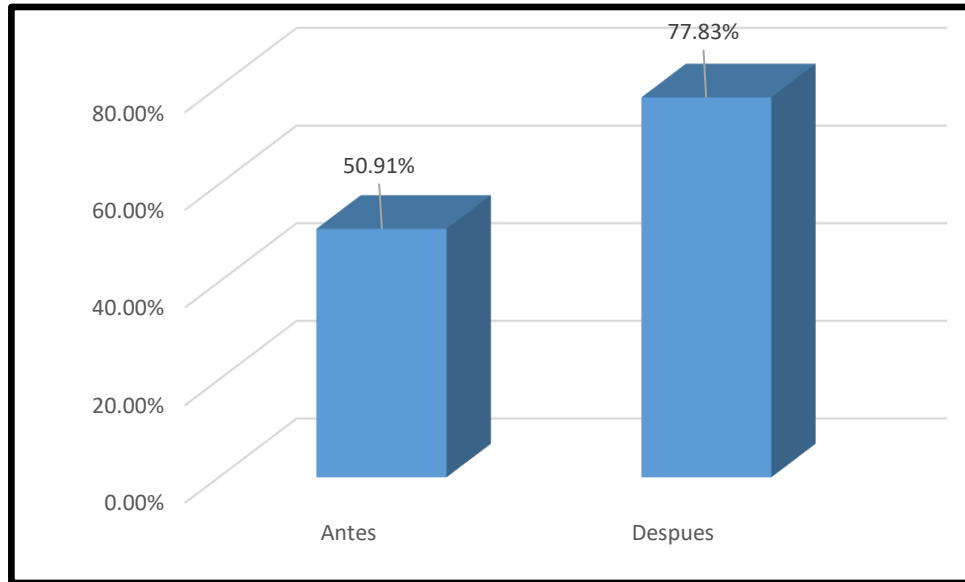
**Tabla N°09 Estadísticos descriptivos grado de cumplimiento**

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
PRE_TEST	20	25,00	66,67	50,9170	12,08635
POST_TEST	20	50,00	100,00	77,8335	14,77934
N válido (por lista)	20				

*Fuente:* Elaboración propia

Con respecto al indicador grado de cumplimiento del proceso de outsourcing, en el pre-test se obtuvo como valor 50,91%, y en el post-test alcanzo un resultado de 77,83%, esto hace mencionar que existe una gran diferencia antes y después de la implementación del Sistema Web, de igual manera el grado de cumplimiento mínimo en el pre-test fue de 25% y después de la implementación del Sistema Web en el post-test tuvo un valor de 50% (ver tabla 9).

Así mismo en cuanto a la dispersión del grado de cumplimiento, en el pre-test hubo un valor de 12,08% en cuanto al post-test se tuvo como resultado 14,77%.



**Figura N°06:** Grado de cumplimiento antes y después

*Fuente:* Propia

**Indicador: Nivel de outsourcing certificados**

Los resultados descriptivos del indicador grado de cumplimiento se puede observar en la tabla número 10.

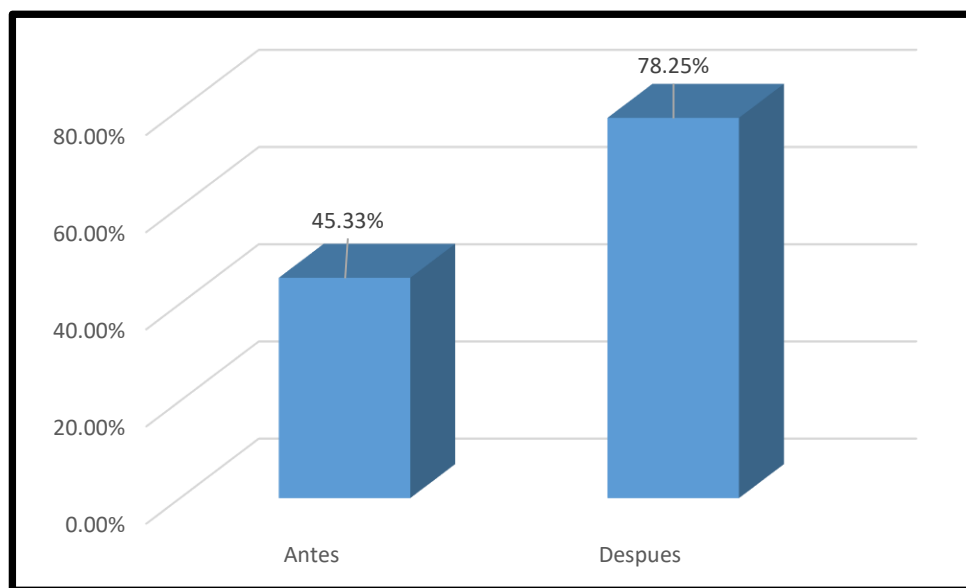
**Tabla N°10 Estadísticos descriptivos nivel de outsourcing certificados**

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
PRE TEST	20	25,00	66,67	45,3330	13,25359
POS TEST	20	50,00	100,00	78,2500	14,56398
N válido (por lista)	20				

*Fuente:* Elaboración propia

En el caso del indicar nivel de outsourcing certificados del proceso de outsourcing, en el pre-test se obtuvo como valor 45,33%, mientras que en el post-test el resultado fue 78.25%, esto hace mencionar que existe una gran diferencia antes y después de la implementación del Sistema Web, de igual manera el nivel de outsourcing certificados mínimo en el pre-test fue de 25% y después de la implementación del Sistema Web en el post-test tuvo un valor de 50% (ver tabla 10).

Así mismo en cuanto a la dispersión del nivel de outsourcing certificados, en el pre-test hubo un valor de 13,25% en cuanto al post-test se tuvo como resultado 14,56%.



**Figura N°07:** Nivel de outsourcing certificados antes y después

*Fuente:* Propia

### 3.2. Análisis Inferencial

#### Prueba de la normalidad

Se decidió a proceder en ejecutar la prueba de la normalidad para el grado de cumplimiento y el nivel de outsourcing que son los indicadores a través del método Shapiro-Wilk, ya que nuestra muestra es de 20 fichas de registro y es menor a 50 por lo tanto se podrá aplicar esta prueba según indica Hernández, Fernández y Baptista (2006). Para realizar esta prueba se tuvo que usar el software SPSS en su versión 25 introduciendo los datos de cada indicador, se tuvo 95% como nivel de confiabilidad bajo las siguientes circunstancias.

Donde se indica que:

Sig. < 0.05 distribución no normal.

Sig.  $\geq$  0.05 distribución normal.

Así mismo:

Sig.: P-valor o nivel crítico de contraste.

#### Indicador: Grado de cumplimiento

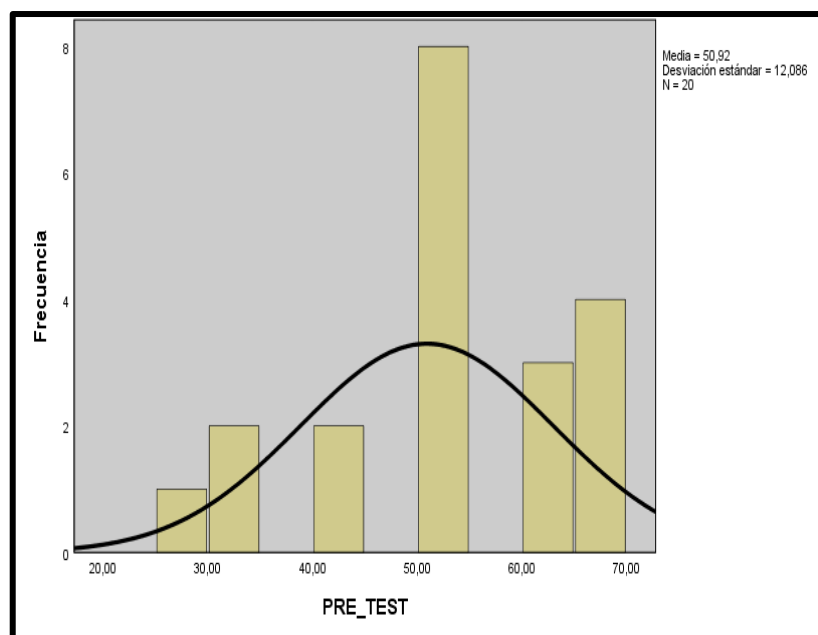
Para poder realizar la prueba de la hipótesis; los datos tenían que ser sometidos a la verificación de su distribución, efectivamente los datos del indicador del grado de cumplimiento contaban con una distribución normal (ver tabla 11).

**Tabla N°11 Prueba de normalidad del grado de cumplimiento**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
PRE_TEST	,910	20	,064
POST_TEST	,918	20	,092

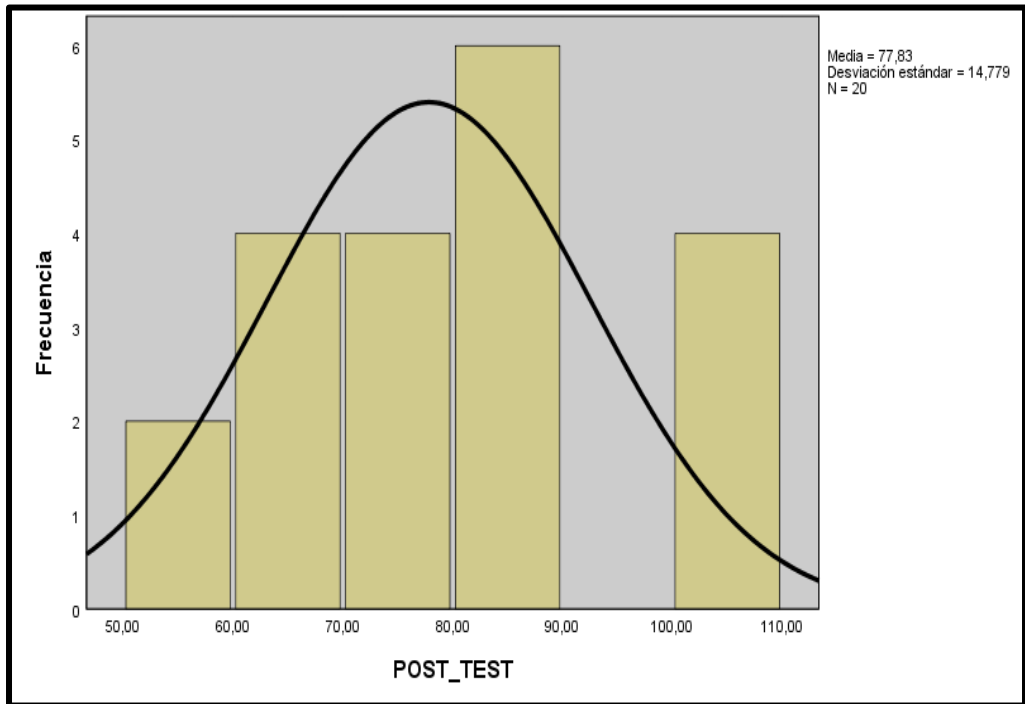
*Fuente:* Elaboración propia

Se observa que en la Tabla N°11 el resultado que arroja la prueba de la normalidad nos indica que el sig. del grado de cumplimiento en el Pre Test fue obtuvo un valor de 0,064 cuyo resultado es superior que 0,05, esto indica que el grado de cumplimiento tiene una distribución normal. Así mismo el resultado que arroja para el Post Test del grado de cumplimiento obtuvo 0,092 el valor obtenido es mayor que 0,05 eso quiere decir que el grado de cumplimiento también tiene una distribución normal. Por lo tanto, se puede afirmar que ambos datos de la muestra tienen una distribución normal como se puede observar en la Figura 8 y 9.



**Figura N°08:** Prueba de la normal Grado de cumplimiento antes de la implementación del Sistema Web

**Fuente:** Propia



**Figura N°09:** Prueba de la normal Grado de cumplimiento después de la implementación del Sistema Web

*Fuente:* Propia

**Indicador: Nivel de outsourcing certificados**

Para poder realizar la prueba de la hipótesis; los datos tenían que ser sometidos a la verificación de su distribución, efectivamente los datos del indicador nivel de outsourcing certificados contaban con una distribución normal (ver tabla 12).

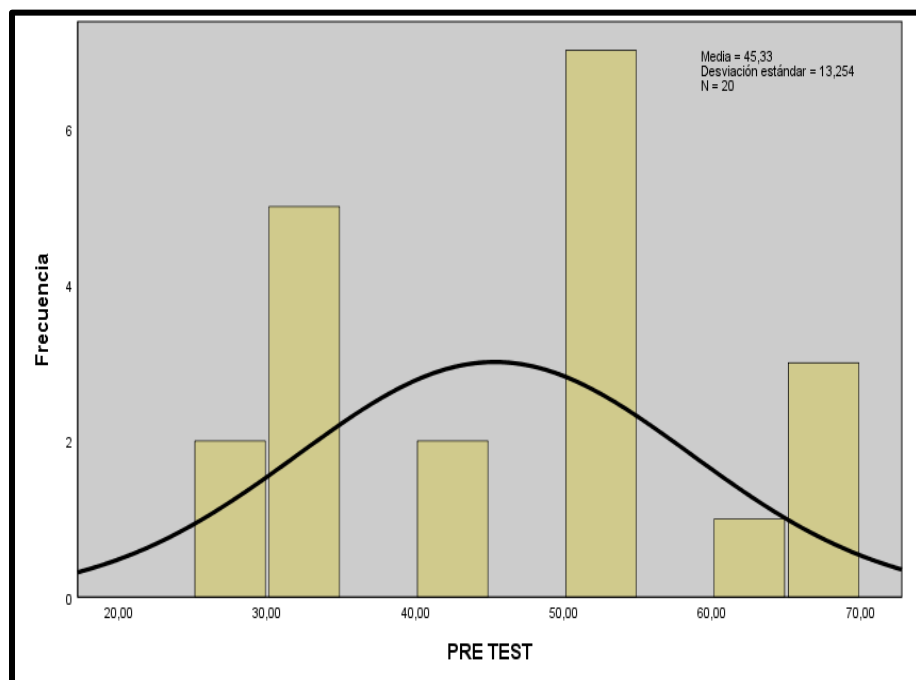
**Tabla N°12 Prueba de normalidad del nivel de outsourcing certificados**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
PRE TEST	,909	20	,061
POS TEST	,912	20	,070

*Fuente:* Elaboración propia

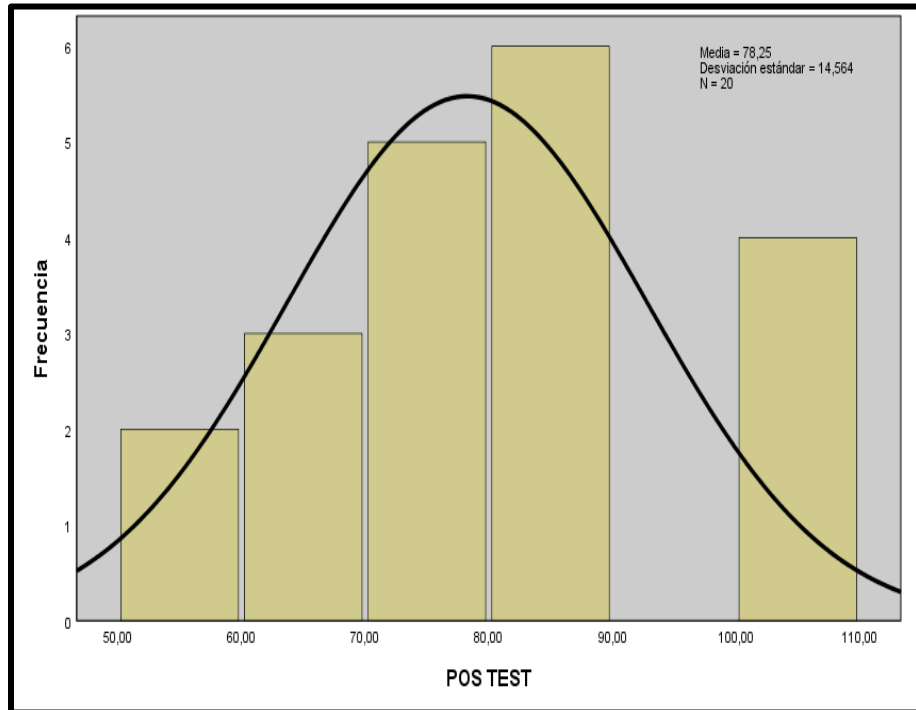


Como se observa en la Tabla N°12 el resultado que arroja la prueba de la normalidad nos indica que el sig. del nivel de outsourcing certificados en el Pre Test fue obtuvo un valor de 0,061 cuyo resultado es superior que 0,05, esto indica que el nivel de outsourcing certificado tiene una distribución normal. Así mismo el resultado que arroja para el Post Test del nivel de outsourcing certificados obtuvo 0,070 el valor obtenido es mayor que 0,05 eso quiere decir que el grado de cumplimiento también tiene una distribución normal. Por lo tanto, se puede afirmar que ambos datos de la muestra tienen una distribución normal como se puede observar en la Figura 10 y 11.



**Figura N°10:** Prueba de la normal Nivel de outsourcing certificados antes de la implementación del Sistema Web

**Fuente:** Propia



**Figura N°11:** Prueba de la normal Nivel de outsourcing certificados después de la implementación del Sistema Web

*Fuente:* Propia

### 3.3. Prueba de Hipótesis

#### Hipótesis de Investigación 1:

He1: La influencia de un sistema web con el framework laravel determina grado de cumplimiento en el proceso de outsourcing en la empresa Tika Tours S.R.L.

**Indicador:** Grado de cumplimiento.

#### Hipótesis Estadística:

Definiciones de Variables:

**Ia** = Determinar el grado de cumplimiento en el proceso de outsourcing antes de la implementación del sistema web en la empresa Tika Tours S.R.L.

**Ip** = Determinar el grado de cumplimiento en el proceso de outsourcing después de la implementación del sistema web en la empresa Tika Tours S.R.L.

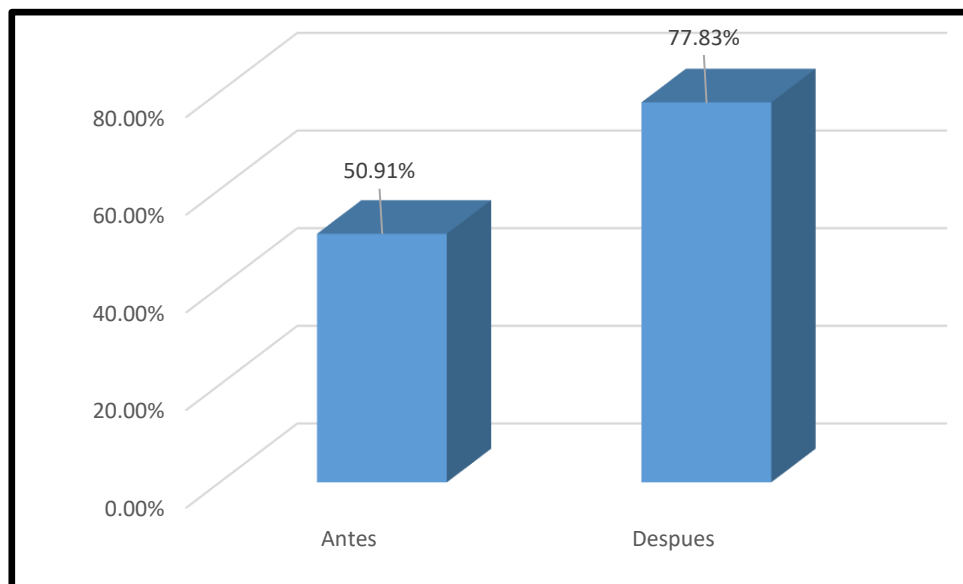
**Hipótesis Nula (H0):** La influencia de un sistema web no determina el grado de cumplimiento en el proceso de outsourcing en la empresa Tika Tours S.R.L.

**H0: Ia >= Ip**

**Hipótesis Alternativa (HA):** La influencia de un sistema web determina el grado de cumplimiento en el proceso de outsourcing en la empresa Tika Tours S.R.L.

**HA: Ia > Ip**

Se observa en el gráfico que, el grado de cumplimiento (Pre Test), tiene como valor 50,91% y con la implementación del Sistema Web (Post Test), obtuvo un valor de 77,83%. Por lo tanto, el indicador con el Sistema Web es mucho mejor que sin la implementación del Sistema Web.



**Figura N°12:** Grado de cumplimiento – Comparativa

*Fuente:* Propia

Entonces se llega a la conclusión después de ver la figura 12, que existe un aumento en el grado de cumplimiento, en donde se puede colaborar comparando las dos medidas respectivamente, que tiene como valor 50,91% y con el sistema este haciende a un valor más alto de 74%.

Con respecto al resultado del contraste de la hipótesis se tuvo que ejecutar el T-Student, ya que los datos durante el estudio de investigación Pre-Test y Post-Test cuentan con una distribución normal. Viendo la tabla 13 el valor T contraste es - 8,522, el cual el valor es menor a - 1,729.

**Tabla N°13 Prueba de T-Student para el grado de cumplimiento**

Prueba de muestras emparejadas									
		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	PRE_TEST - POST_TEST	- 26,91650	14,12473	3,15839	- 33,52708	- 20,30592	- 8,522	19	,000

*Fuente:* Elaboración propia

De acuerdo a los datos de la tabla 13, se llega a la conclusión que la hipótesis nula se rechaza, aceptando la hipótesis alterna con un 95% de nivel de confiabilidad. De igual manera el valor T obtenido, se encuentra en la zona de rechazo como observa en la figura 13. Entonces se puede decir que el Sistema Web determina el grado de cumplimiento en el proceso de outsourcing de la Empresa Tika Tours S.R.L.



**Figura N°13:** Prueba T-Student – Grado de Cumplimiento

*Fuente:* Propia

**Hipótesis de Investigación 2:**

**He2:** La influencia de un sistema web con el framework laravel determina el nivel de certificación en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.

**Indicador:** Nivel de outsourcing certificados.

**Hipótesis Estadística:**

Definiciones de Variables:

**Ia** = Determinar el nivel de certificación en el proceso de outsourcing antes de la implementación del sistema web en la empresa Tika Tours S.R.L.

**Ip** = Determinar el nivel de certificación en el proceso de outsourcing después de la implementación del sistema web en la empresa Tika Tours S.R.L.

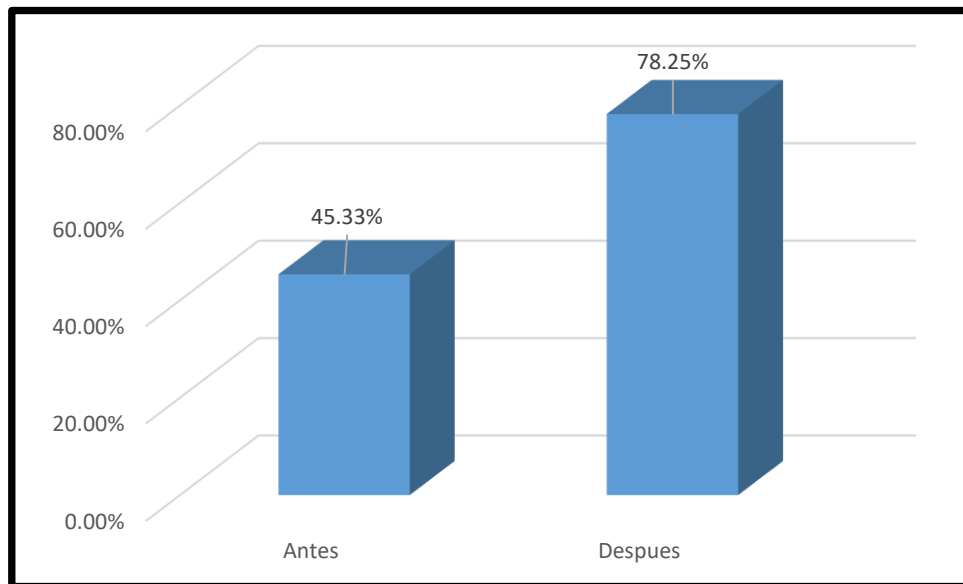
**Hipótesis Nula (H0):** La influencia de un sistema web no determina el nivel de certificación en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.

$$H0: I_a \geq I_p$$

**Hipótesis Alternativa (HA):** La influencia de un sistema web determina el nivel de certificación en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.

$$HA: I_a > I_p$$

En la figura 13, el nivel de outsourcing certificados (Pre Test), tiene como valor 45,33% y con la implementación del Sistema Web (Post Test), obtuvo un valor de 78,25%. Por lo tanto, el indicador con el Sistema Web es mucho mejor que sin la implementación del Sistema Web.



**Figura N°14:** Nivel de Outsourcing Certificado – Comparativa

*Fuente:* Propia

Entonces se llega a la conclusión después de ver la figura 13, que existe un aumento en el nivel de outsourcing certificados, en donde se puede colaborar comparando las dos medidas respectivamente, que tiene como valor 45,33% y con el sistema este haciende a un valor más alto de 78,25%.

Con respecto al resultado del contraste de la hipótesis se tuvo que ejecutar el T-Student, ya que los datos durante el estudio de investigación Pre-Test y Post-Test tienen una distribución normal. Viendo la tabla 14 el valor T contraste es  $-7,336$ , el cual el valor es menor a  $-1,729$ .

**Tabla N°14 Prueba de T-Student para el Nivel de Outsourcing Certificados**

Prueba de muestras emparejadas									
		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	PRE_TEST - POST_TEST	- 32,91700	20,06561	4,48681	- 42,30799	- 23,52601	- 7,336	19	,000

*Fuente:* Elaboración propia

De acuerdo a los datos de la tabla 14, se llega a la conclusión que la hipótesis nula se rechaza, aceptando la hipótesis alterna con un 95% de nivel de confiabilidad. De igual manera el valor T obtenido, se encuentra en la zona de rechazo como observa en la figura 14. Entonces se puede decir que el Sistema Web determina el nivel de certificación en el proceso de outsourcing de la Empresa Tika Tours S.R.L.



**Figura N°15: Prueba T-Student – Nivel de Outsourcing Certificados**

*Fuente:* Propia

#### IV. DISCUSIÓN

En base al presente estudio de investigación y según los resultados obtenidos se hizo un análisis comparativo sobre el grado de cumplimiento y el nivel de outsourcing certificados.

El grado de cumplimiento en el proceso de outsourcing antes de la implementación del Sistema Web se obtuvo como resultado 50.91% que es el Pre-Test y en el Post-Test ya con la implementación del Sistema Web se tuvo como resultado 77.83% los resultados arrojan que hubo un incremento de 26.92%. De igual manera Luisa Ramos Placencia en su investigación “Implementación de un Sistema Informático Web de control de Servicios Outsourcing para la Empresa Haug S.A. – Lurin;2018”, nos menciona que antes de la implementación del sistema, el control de cumplimiento de los servicios era de 56.67% y con la implementación del sistema se obtuvo 80% donde se observa que hay una diferencia de 23.33%. Entonces se demuestra la importancia que tiene la implementación de un Sistema Web en el cumplimiento de servicios en una empresa.

El grado de cumplimiento en el proceso de outsourcing antes de la implementación del Sistema Web se obtuvo como resultado 50.91% que es el Pre-Test y en el Post-Test ya con la implementación del Sistema Web se tuvo como resultado 77.83% los resultados arrojan que hubo un incremento de 26.92%. De igual manera Vidal Gallardo y Bryan Laynes en su investigación “Implementación de un Sistema Web para la gestión de Servicios de la Lavandería Eden”, nos menciona que antes de la implementación del sistema, el control de cumplimiento de los servicios registrados era de 62% y con la implementación del sistema se obtuvo 85% donde se observa que hay una diferencia de 27%. Entonces se demuestra la importancia que tiene la implementación de un Sistema Web en el cumplimiento de servicios dentro una empresa esta no importa si sea grande o pequeña.

En el nivel de outsourcing certificados del proceso de outsourcing antes de la implementación del Sistema Web se obtuvo como resultado 45.33% que es el Pre-Test y en el Post-Test ya con la implementación del Sistema Web se tuvo como resultado 78.25% los resultados arrojan que hubo un incremento de 32.92%. De igual manera



Guisazola Llagas en su investigación “Sistema Web para la inspección textil en la tercerización de servicios de la Empresa Perú Fashions S.A.C”, nos menciona que antes de la implementación del sistema, la calidad de los servicios que brindaban era de 69% debido a que no había colaborado el outsourcing es viable y con la implementación del sistema se obtuvo 87% donde se observa que hay una diferencia de 18%. Entonces se demuestra la importancia que tiene la implementación de un Sistema Web al tercerizar un servicio ya que de esto depende la calidad que se va brindar al cliente.

En el nivel de outsourcing certificados del proceso de outsourcing antes de la implementación del Sistema Web se obtuvo como resultado 45.33% que es el Pre-Test y en el Post-Test ya con la implementación del Sistema Web se tuvo como resultado 78.25% los resultados arrojan que hubo un incremento de 32.92%. De igual manera Adrian Gamarra Cavalier en su investigación “Implementación de un Sistema Web para mejorar el control en el servicio de mantenimiento de vehículos motorizados de la empresa Motor Repuestos Ariza-Huarmey;27”, nos menciona que antes de la implementación del sistema, el nivel de sus servicios tercerizados era de 17% y con la implementación del sistema se obtuvo 90% donde se observa que hay una gran diferencia. Entonces se demuestra la importancia que tiene la implementación de un Sistema Web en el nivel de servicios tercerizados en una empresa.

## V. CONCLUSIONES

Se concluye que con la implementación del sistema web mejora el grado de cumplimiento en el proceso outsourcing de la Empresa Tika Tours S.R.L, pues en el Pre-Test obtuvo 50,91% y con la implementación del sistema este resultado mejoro alcanzando un valor de 77,83%, esto ayudo cumplir con los objetivos de esta investigación.

De igual manera se concluye que con la implementación del sistema web mejora el nivel de outsourcing certificados en el proceso outsourcing de la Empresa Tika Tours S.R.L, pues en el Pre-Test obtuvo como resultado 45,33% y con la implementación del sistema este resultado mejoro alcanzando un valor de 78,25% lo que permitió cumplir con los objetivos de esta investigación.

Finalmente, se concluye en la presente investigación luego de haber obtenido resultados satisfactoriamente buenos, se puede afirmar que el sistema web con el framework Laravel mejora el proceso de outsourcing. De igual manera se corrobora que las dos hipótesis planteadas tuvieron un resultado positivo ya que hubo una confiabilidad del 95%. A sí mismo la implementación del sistema a la empresa Tika Tours S.R.L tuvo buenos resultados ya que se está brindando servicio de buena calidad y cuenta con empresas de outsourcing turísticos confiables.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Para estudios de investigaciones similares se recomienda tomar en cuenta como indicador el grado de cumplimiento, ya que permitirá tener mayor control de los servicios cumplidos, con la perspectiva de no generar desconfía y que estos servicios se lleguen a ejecutar con total normalidad sin ningún problema.

Para estudios de investigaciones similares en cuenta como indicar el nivel de outsourcing certificados, esto permitirá saber cuántos servicios de outsourcing son confiables y de buena calidad. Asimismo, se tendrá un mayor control en la selección de empresas que brindan servicios de tercerización ello con lleva a la mejoría del servicio que se brindara.

Se recomienda el desarrollo y la implantación de un sistema web con el framework Laravel en otras empresas que tercerizan sus servicios para que así puedan mejorar su proceso de outsourcing. De esta manera se brindará un mejor servicio llegando a satisfacer al cliente.

## REFERENCIAS

¿Qué es Ajax? –“*Definición de Ajax Mas Adelante*” [en línea] [fecha de consulta: 4 de mayo 2019]. Disponible en: <http://www.masadelante.com/faqs/ajax>

¿Qué es Oracle? [en línea] [fecha de consulta: 08 de mayo 2019]. Disponible en: <https://desarrolloweb.com/articulos/840.php>

Agües, Paula. “*Análisis del outsourcing como estrategia de gestión empresarial*” (Grado de administración y Dirección de Empresas). La coruña, España. Universidad da coruña, Facultad de Economía y Empresa, 2015. 10 p.

Aguilar, Eduardo, Dávila, David. “*Análisis, diseño e implementación de la aplicación web para el manejo del distributivo de la facultad de ingeniería*” (Ingeniero de Sistemas). Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca, Escuela de Informática, 2013. 21 p.

AJCHACON. “*Indicadores de Mercado*”, [en línea] [Fecha de consulta: 27 de mayo 2019] Disponible en: <http://alvarojchacon.com/2010/04/indicadores-de-mercado-market-indicators/>

Alarcón, José. “*Programación en JavaScript*”. Madrid: Anaya Multimedia, 2000. 20 p. ISBN: 9788441510043.

Álvarez, Frederick. “*Plataforma interactiva multiusuario de gestión y análisis del proyecto ciempiess-UNAM*” (Ingeniero en Computación). Ciudad Universitaria, México: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Ingeniería, 2015. 22 p.

Arias, Fidios. “*El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*”, [en línea] [Fecha de consulta: 05 de mayo 2019]. Disponible en: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

Ávila, Héctor. “*Introducción a la metodología de la investigación*”, [en línea] [Fecha de consulta: 08 de junio 2019]. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/index.html>

Barreneche, David. “*Metodología para la selección y evaluación de proveedores en una empresa*”, [en línea] [Fecha de consulta: 26 de junio 2019] Disponible en: [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/425/Daniel\\_BerrenecheGiraldo\\_2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/425/Daniel_BerrenecheGiraldo_2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Belcourt, Mónica. “*Outsourcing-the benefits and the risks*” [en línea] [Fecha de consulta: 27 de mayo 2019] Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1053482206000234>

Belio, Galindo, Sainz, Andrés. “*Como mejorar el funcionamiento de la fuerza de ventas.*” Madrid: Wolters Kluwer, 2007. ISBN:9788493590222

Cabello, Victoria Nevado. “*Introducción a las Bases de Datos Relacionales.*” Madrid: Visión Libros, 2010. ISBN: 978-84-9886-809-8.

Calleros, Alejandro. “*Metodología para la implementación de Outsourcing en la empresa promotora de vivienda en México*” (Magister en Administración de la construcción). Chihuahua, México. Instituto Tecnológico de la Construcción, 2016.9 p.

Carrasco, Sergio. *Metodología de la investigación científica.* Perú: San Marcos, 2005. ISBN:9789972342424

CAZAU, Pablo. *Introducción a la investigación en ciencias sociales*, [en línea] 3ta Ed. 2006 [Fecha de consulta: 27 de mayo 2019] Disponible en: <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS.pdf>

Cervantes, Humberto, Velasco, Perla y Castro, Luis. *Arquitectura de Software. Conceptos y ciclos de desarrollo.* México: Cengage, 2016. ISBN:9786075224565

Chavez, Víctor. *Sistema de Información para el control, seguimiento y mantenimiento del equipamiento hospitalario* (Ingeniero Informático). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma, Facultad de Ingeniería, 2010.93 p.

Cisneros, José. *Diseño de sistema de control y gestión de proveedores y agentes para empresa inmobiliaria* (Licenciado en Ciencias Computacionales). Estado-Hidalgo, México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Escuela superior de Huejutla, 2017.30 p.

Colimba, Irma. *Desarrollo de un portal web utilizando el framework Laravel y Bootstrap para la difusión turística de la hostería Fabricio's en la parroquia de Ambuquí* (Ingeniera en Sistemas Computacionales). Ibarra, Ecuador: Universidad Técnica del Norte, Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, 2016.50 p.

Gallego, Carmen, Isern, Teresa y Segura, Anna. *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*, [en línea] [Fecha de consulta:05 de mayo 2019]. Disponible en: <http://www.publicacions.ub.edu/refs/indices/06677.pdf>

Gómez, Marcelo. *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Brujas, 2006. ISBN:978591026

Guardia, Joan. *Análisis de datos en psicología*. Madrid: Delta Publicaciones, 2008. ISBN:978492453481

Guevara, W. *Técnicas de investigación-Lectura y Escritura n. 6ta.Ed. México: McGRAW-HILL*, 2014. ISBN:9781456223960

Hernandez, Roberto, Fernandez, Carlos y Baptista, Pilar. *Metodología de la investigación*. 6ta.Ed. México: McGRAW-HILL, 2014. ISBN:9781456223960

Heurtel, oliver. *Oracle 11g-Administración*. s.l.: Ediciones ENI, 2009. ISBN 9872746051690.

Kotler, Philip, Armstrong Gary, *Fundamentos del Marketing*, [en línea] 6ta Ed. 2003 [Fecha de consulta: 26 de mayo 2019] Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=sLJXV\\_z8XC4C&pg=PA530&dq=proceso+de+ventas+stanton&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjkaWgiNXPAhWDJR4KHQqYBJsQ6AEIGjAA#v=onepage&q=proceso%20de%20ventas&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=sLJXV_z8XC4C&pg=PA530&dq=proceso+de+ventas+stanton&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjkaWgiNXPAhWDJR4KHQqYBJsQ6AEIGjAA#v=onepage&q=proceso%20de%20ventas&f=false)

Lavado, Eduardo, 2019. *El talento en tiempos del coaching*. En: Portal de turismo [en línea]. Disponible en: <https://portaldeturismo.pe/noticia/peru-recibe-medio-millon-de-turistas-de-negocios-al-ano-cual-es-el-perfil-de-estos-viajeros/> [consulta: 17 abril 2019].

López, Jesús. *Gestión de ventas*, [en línea] [Fecha de consulta: 05 de mayo 2019]. Disponible en: <https://www.apuntesgestion.com/b/administracion-de-ventas/>

Manchego, Odar. *Gestión del outsourcing y su impacto en la rentabilidad: caso Sara Morello S.A.C* (Magister en Administración, con mención en Gestión Empresarial). Lima, Perú. Universidad Mayor de San Marcos, 2014. 35 p.

MARKETING PUBLISHING CENTER. *La venta integral; la fórmula de todos vendedores*. Madrid: Diaz de Santos, 1994. ISBN:9788479781088

Mejía, Cristian, Alava, Mariano. *Desarrollo e Implementación de una aplicación web de matriculación y registro de notas, para la escuela mixta particular No.103 Mercedes Moreno Irigoyen* (Ingeniero de Sistemas). Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil, 2017. 9 p.

Mohedano, Jorge, Saiz, José Y Roman, Salazar. *Iniciación a JavaScript*. España: Ministerio de Educación, 2012. 9 p. ISBN 9788436954333.

Mora, Juan. *Arquitectura de software para aplicaciones web* (Maestro en Ciencias de Computación). México D.F: Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional, Unidad Zacatenco Departamento de Computación, 2011. 50 p.

Morales, Pedro. *Tamaño de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos?*, [en línea] [Fecha de consulta: 05 de mayo 2019]. Disponible en: <https://web.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%fl0Muestra.pdf>

Niño, Jesús. *Sistemas Operativos Web* (Aplicaciones Web). España: Edix, 2011. ISBN:9788490031056

Pineda, Elia, De Alvarado, Eva y DE CANALES, Francisca. *Metodología de la investigación: manual para el desarrollo de personal de salud*. 2da. Ed. Washington: Organización panamericana de la salud, 1994. ISBN:9275321353

PINO, Raúl. *Metodología de la investigación*. 1ra.Ed. Lima: San Marcos E.R.L, 2010. ISBN:9789972382819

Reinosa, Enrique [et. al]. *Base de Datos*. Paraguay: Alfaomega Group Editor, 2012. ISBN 9871609310.

Robles, Jorge. *Comparativa entre el desarrollo web usando el framework jboss sean y el desarrollo tradicional* (Ingeniero Industrial y de Sistemas). Lima, Perú: Universidad de Piura, Facultad Ingeniería, 2011.12 p.

Rodríguez, Pedro. *Mantenimiento de portales de información*. Málaga: Visión Libros,2009.123 p. ISBN 10: 8498866669.

Schultz, Don, Robinson, Willian. *Como dirigir la promoción de sus ventas*. Barcelona: Granica, 1995. ISBN:9788475773834

Silva, Hugo. *Desarrollo e Implementación de un sistema web con MVC para el control del mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes del cuerpo de bomberos del gobierno autónomo descentralizado municipal de Santo Domingo; periodo 2016-2017* (Ingeniero de Sistemas y Computación). Santo Domingo, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Santo Domingo, Escuela de Sistemas, 2017.38 p.

Silva, Irene Marcela. *Metodología del proyecto de investigación*, [en línea] [Fecha de consulta: 27 de mayo 2019] Disponible en: <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS.pdf>

Uribe, christian. *Desarrollo e implementación de un sistema de acenso de nivel para los profesores de la ESPOL* (Ingeniero en Estadística Informática). Guayaquil, Ecuador: Instituto de Ciencias Matemáticas, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2008.56 p.



Vazquez, Jhubel. *Diseño de un sistema basado en la tecnología web para el control y gestión de venta de unidades móviles* (Ingeniero de Sistemas). Huancayo, Perú: Universidad Nacional del centro del Perú, 2014. 21 p.

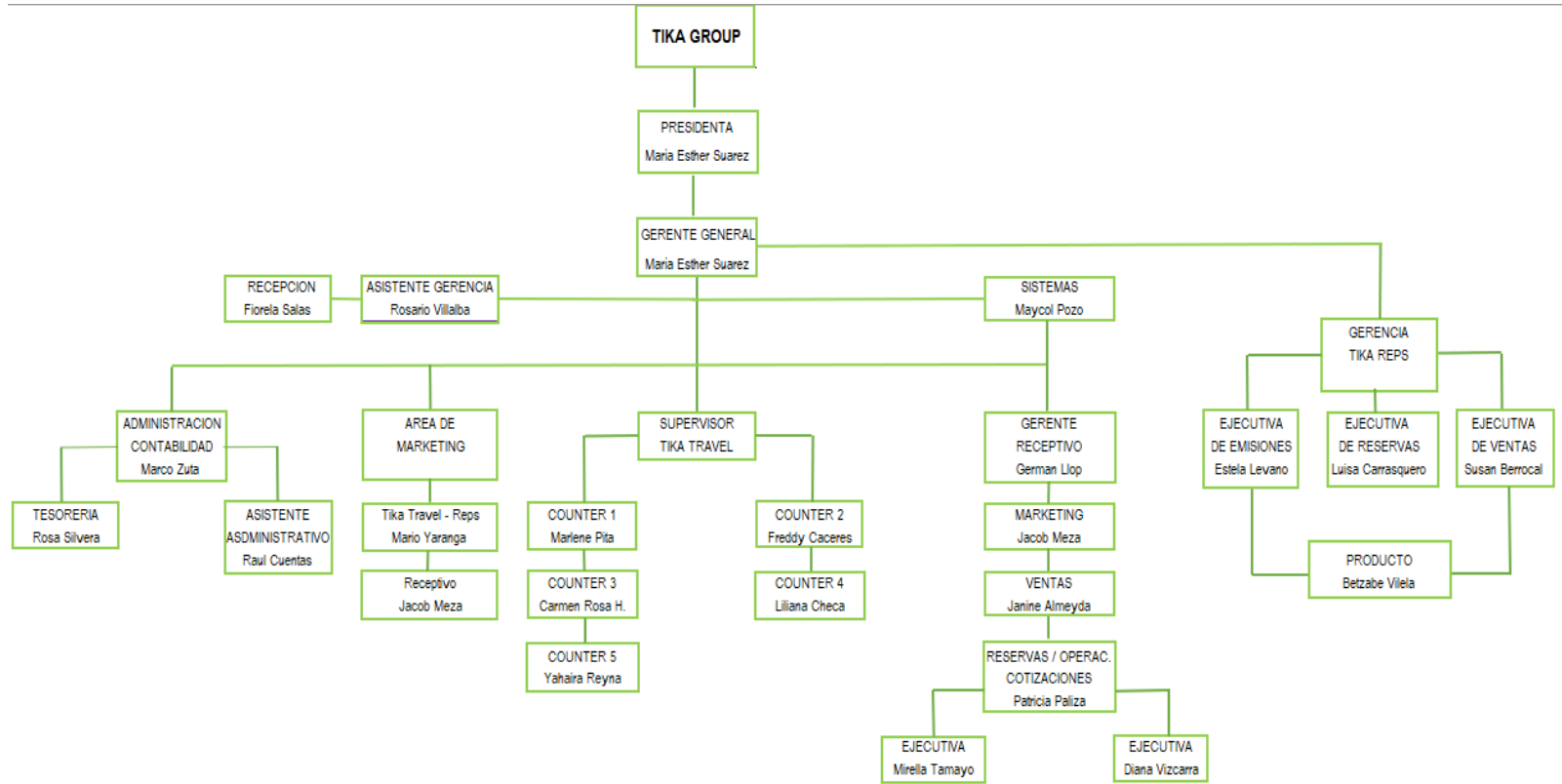
Vilariño, Julio. *Modelo para la selección de la metodología de desarrollo web de una aplicación según sus características funcionales* (Magister en sistemas de información). Caracas, Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello, 2010. 42 p.

Virseda, Laura. *Revisión de los métodos, modelos y herramientas existentes para la selección de proveedores*, [en línea] [Fecha de consulta: 27 de mayo 2019] Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/29402494.pdf>


Requirements Model [en línea] [fecha de consulta: 22 de septiembre 2019]. Disponible en: <http://uwe.pst.ifi.lmu.de/teachingTutorialRequirements.html>

# **ANEXOS**

## ANEXO 01 –Arquitectura de la empresa



ANEXO 02 – RECIBO MANUAL

  
**Tika Tours**  
TOUR OPERADOR

José Pardo 332 Miraflores, Lima 18 Perú  
Teléfono : (51-1) 719-9990 Fax (51-1) 717-1508  
tikatours@tikagroup.com.pe • www.tikagroup.com.pe


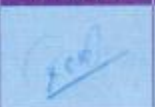
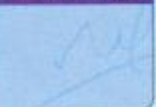
#265.00


**RECIBO DE CAJA Nº 055460**

Recibi(mos) Carlos Vargas Chumbes  
La suma de doscientos sesenta y cinco con 00/100 dolares  
Por el siguiente servicio Por 3 boletas de Asistencia EUA  
que ya en efectivo

Pagado:  Efectivo:  Cheque N° \_\_\_\_\_ Bco. \_\_\_\_\_

Lima, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_

HECHO POR	CAJERA	VENDEDOR
		

CANCELADO  
  
p. TIKA TOURS S.R.L.  
R.U.C. 20100987423 Lic. D.G. IV 052-78

**¡EL MUNDO ES SUYO... CONOZCALO CON TIKA TOURS!**  
ESTE DOCUMENTO CARECE DE VALOR TRIBUTARIO LA COPIA DE SU BOLETA ES SU FACTURA



Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Independiente</b>			<b>Tipo de Investigación:</b> Aplicativo, cuantitativo  <b>Diseño Estudio:</b> Pre – Experimental  <b>Población:</b> 75 empresas tercerizadas, estratificados en días durante un mes en 20 fichas de registro en la empresa Tika Tours S.R.L.  <b>Muestra:</b> 24 fichas de registro, estratificados en días durante un mes conformado por 63 empresas tercerizadas.  <b>Muestreo:</b> Probabilístico  <b>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.</b> <b>Técnica:</b> Observación y cuestionario  <b>Instrumento:</b> Ficha de registro
¿Cómo influye un Sistema Web con el framework Laravel para el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L?	Determinar la influencia del sistema web con el framework laravel en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.	El Sistema web con el framework laravel mejora el proceso de outsourcing en la empresa Tika Tours S.R.L.	X1: Sistema Web			
	<b>Específico</b>	<b>Específico</b>	<b>Dependiente</b>			
	Determinar la influencia del sistema web con el framework laravel en el grado de cumplimiento en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.	El sistema web con el framework laravel mejora el grado de cumplimiento en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.	Y1: Proceso de outsourcing	Evaluación de outsourcing	Grado de cumplimiento	
	Determinar la influencia del sistema web con el framework laravel en el nivel de certificación en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.	El sistema web con el framework laravel mejora el nivel de certificación en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.			Nivel de outsourcing certificados	

## ANEXO 05 – VALIDACIÓN DE LA METODOLOGÍA

JUICIOS DE EXPERTO PARA DETERMINAR LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

Apellidos y Nombres del Experto: Díaz Reategui, Mónica

Título y/o Grado:

Ph.D. ( ) Doctor (X) Magister ( ) Ingeniero ( ) Otros.....especifique

Universidad que labora: Universidad Cesar Vallejo Lima Norte

Fecha 27/06/2016

**TÍTULO DE LA TESIS**

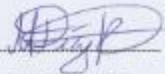
**SISTEMA WEB CON EL FRAMEWORK LARAVEL PARA EL  
PROCESO DE OUTSOURCING DE LA EMPRESA TIKI TOURS S.R.L**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de calificar las metodologías involucradas, mediante una serie de criterios con puntuación específicas al final de la tabla.

ITEM S	CRITERIOS	METODOLOGÍA			OBSERVACIONES
		UWE	SCRUM	OOHDM	
1	Más enfocado en los procesos	3	3	2	
2	Resultados Rápido	3	2	2	
3	Implementa las necesidades del sistema	3	2	2	
4	El cliente es parte del equipo de desarrollo	3	3	2	
5	Preparado para cambios durante el proceso	3	3	2	
6	Entrega de producto eficiente	3	3	2	
7	Orientado a los objetos	3	2	2	
8	Orientado a los casos de usos	3	2	2	

Evaluar con las siguientes calificaciones:

1: Malo    2: Regular    3: Bueno

  
 Firma del Experto

JUICIOS DE EXPERTO PARA DETERMINAR LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA

Apellidos y Nombres del Experto: Marín Venustiano Wilson Revanzo

Título y/o Grado:

Ph.D. ( ) Doctor ( ) Magister (X) Ingeniero ( ) Otros \_\_\_\_\_ especifique

Universidad que labora: Universidad Cesar Vallejo Lima Norte

Fecha 23/06/19

TITULO DE LA TESIS

SISTEMA WEB CON EL FRAMEWORK LARAVEL PARA EL  
PROCESO DE OUTSOURCING DE LA EMPRESA TIKI TOURS S.R.L

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de calificar las metodologías involucradas, mediante una serie de criterios con puntuación específicas al final de la tabla.

ITEM S	CRITERIOS	METODOLOGIA			OBSERVACIONES
		UWE	SCRUM	OOHDM	
1	Más enfocado en los procesos	3	2	2	
2	Resultados Rápido	3	2	2	
3	Implementa las necesidades del sistema	3	2	2	
4	El cliente es parte del equipo de desarrollo	3	3	2	
5	Preparado para cambios durante el proceso	3	2	2	
6	Entrega de producto eficiente	3	3	2	
7	Orientado a los objetos	3	3	2	
8	Orientado a los casos de usos	3	2	2	

Evaluar con las siguientes calificaciones:

1: Malo 2: Regular 3: Bueno



Firma del Experto



JUICIOS DE EXPERTO PARA DETERMINAR LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

Apellidos y Nombres del Experto: César Velazco Jorjón Cabal

Título y/o Grado:

Ph.D. ( ) Doctor ( ) Magister (X) Ingeniero ( ) Otros.....especifique

Universidad que labora: Universidad Cesar Vallejo Lima Norte

Fecha 21/06/2019

TÍTULO DE LA TESIS

SISTEMA WEB CON EL FRAMEWORK LARAVEL PARA EL  
PROCESO DE OUTSOURCING DE LA EMPRESA TIKI TOURS S.R.L

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de calificar las metodologías involucradas, mediante una serie de criterios con puntuación específicas al final de la tabla.

ITEM S	CRITERIOS	METODOLOGIA			OBSERVACIONES
		UWE	SCRUM	OOHDM	
1	Más enfocado en los procesos	3	2	2	
2	Resultados Rápido	3	3	3	
3	Implementa las necesidades del sistema	3	3	3	
4	El cliente es parte del equipo de desarrollo	3	3	2	
5	Preparado para cambios durante el proceso	3	3	3	
6	Entrega de producto eficiente	3	3	3	
7	Orientado a los objetos	3	2	3	
8	Orientado a los casos de usos	3	2	2	

Evaluar con las siguientes calificaciones:

1: Malo 2: Regular 3: Bueno

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto

## ANEXO 06 – VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CESAR VALLEJO

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la Investigación: Sistema Web con el framework laravel para el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.

Autor: Pozo Ramirez Maycol

Nombre del Instrumento de Evaluación: Ficha de Registro.

Indicador: Grado de cumplimiento.

Datos del Experto:

1. Apellidos y Nombres: Díaz Reátegui, Mónica
2. Cargo: Docente IC Q
3. Título y/o Grado: Doctor
4. Fecha: 22/06/2019

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				77%	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				77%	
ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				77%	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				77%	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				78%	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científicos.				78%	
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.				78%	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores.				78%	
METODOLOGÍA	Responde el propósito del trabajo bajo los objetos a lograr.				78%	
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de investigación.				78%	
PROMEDIO						
PROMEDIO DE VALORACION						

APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado (  ).  
 El instrumento debe ser mejorado (  ).

Firma: \_\_\_\_\_





VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la investigación: Sistema Web con el framework laravel para el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.

Autor: Pozo Ramirez Maycol

Nombre del instrumento de Evaluación: Ficha de Registro.

Indicador: Grado de cumplimiento.

Datos del Experto:

1. Apellidos y Nombres: Marín Venstey; Wilson Ramirez
2. Cargo: DIC
3. Título y/o Grado: Mag. Ciencias TI
4. Fecha: 12/10/19

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				75%	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				75%	
ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					85%
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					83%
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				72%	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico.				72%	
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.				78%	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores.				78%	
METODOLOGÍA	Responde el propósito del trabajo bajo los objetos a lograr.				78%	
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de investigación.				75%	
PROMEDIO					75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado (  ).  
 El instrumento debe ser mejorado (  ).

Firma: 



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la investigación: Sistema Web con el framework laravel para el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.

Autor: Pozo Ramirez Maycol

Nombre del instrumento de Evaluación: Ficha de Registro.

Indicador: Nivel de outsourcing certificados.

Datos del Experto:

1. Apellidos y Nombres: Martin Venegas Alva Rizo
2. Cargo: DIC
3. Título y/o Grado: Doctor en I.T
4. Fecha: 20/1/19

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				75%	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				75%	
ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				75%	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				75%	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				75%	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico.				75%	
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos técnicos y científicos.				77%	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores.				75%	
METODOLOGÍA	Responde el propósito del trabajo bajo los objetos a lograr.				75%	
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de investigación.				75%	
PROMEDIO					75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado (  )  
 El instrumento debe ser mejorado (  ).

Firma: [Firma]

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**Título de la investigación:** Sistema Web con el framework laravel para el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.

**Autor:** Pozo Ramirez Maycol

**Nombre del instrumento de Evaluación:** Ficha de Registro.

**Indicador:** Nivel de outsourcing certificados.

**Datos del Experto:**

1. Apellidos y Nombres: César Alvarado Jimena Vidal
2. Cargo: Docente
3. Título y/o Grado: Magister
4. Fecha: \_\_\_\_\_

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				80%	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				80%	
ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				80%	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				80%	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico.				80%	
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.				80%	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores.				80%	
METODOLOGÍA	Responde el propósito del trabajo bajo los objetos a lograr.				80%	
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de investigación.				80%	
PROMEDIO						
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

**APLICABILIDAD.**

- El instrumento puede ser aplicado (    ) .  
 El instrumento debe ser mejorado (    ) .

Firma: 



### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la Investigación: Sistema Web con el framework laravel para el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.

Autor: Pozo Ramirez Maycol

Nombre del instrumento de Evaluación: Ficha de Registro.

Indicador: Grado de cumplimiento.

**Datos del Experto:**

- 1. Apellidos y Nombres: Cosma Villanueva Escobar Daniel
- 2. Cargo: Docente
- 3. Título y/o Grado: Magister
- 4. Fecha: \_\_\_\_\_

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				80	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				80%	
ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				80%	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico.				80%	
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.				80%	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores.				80%	
METODOLOGÍA	Responde el propósito del trabajo bajo los objetos a lograr.				80%	
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de investigación.				80%	
PROMEDIO						
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

**APLICABILIDAD.**

- El instrumento puede ser aplicado ( ).
- El instrumento debe ser mejorado ( ).

Firma: [Firma manuscrita]



**ANEXO 07 - FICHA DE REGISTRO GRADO DE CUMPLIMIENTO PRE-TEST**

Ficha de Registro			
Investigador	Pozo Ramirez Maycol	Tipo de prueba:	Pre Test
Empresa	Tika Tours S.R.L.		
Variable	Proceso de outsourcing		
Dimensión	Evaluación de outsourcing		
Fecha de inicio	1 de mayo 2019	Fecha Final	24 de mayo 2019

Variable	Indicador	Unidad de Medida	Fórmula
Proceso de outsourcing	Grado de cumplimiento	Porcentaje(%)	$\text{Grado de cumplimiento} = (\text{No. De servicios cumplidos}) / (\text{Total de servicios solicitados}) \times 100$

ITEM	FECHA	CODIGO DE REPORTE GRADO DE CUMPLIMIENTO	No. De servicios cumplidos	Total de servicios solicitados	Grado de cumplimiento
1	2-May-18	Gc001	1	2	50,00
2	3-May-18	Gc002	1	2	50,00
3	4-May-18	Gc003	1	2	50,00
4	6-May-18	Gc004	1	2	50,00
5	7-May-18	Gc005	1	4	25,00
6	8-May-18	Gc006	1	3	33,33
7	9-May-18	Gc007	3	5	60,00
8	10-May-18	Gc008	2	5	40,00
9	11-May-18	Gc009	1	2	50,00
10	13-May-18	Gc010	1	3	33,33
11	14-May-18	Gc011	2	3	66,67
12	15-May-18	Gc012	1	2	50,00
13	16-May-18	Gc013	2	3	66,67
14	17-May-18	Gc014	3	5	60,00
15	18-May-18	Gc015	2	5	40,00
16	20-May-18	Gc016	1	2	50,00
17	21-May-18	Gc017	2	3	66,67
18	22-May-18	Gc018	3	5	60,00
19	23-May-18	Gc019	2	3	66,67
20	24-May-18	Gc020	1	2	50,00



**ANEXO 08 - FICHA DE REGISTRO GRADO DE CUMPLIMIENTO POST-TEST**

Ficha de Registro			
Investigador	Pozo Ramirez Maycol	Tpo de prueba:	Post Test
Empresa	Tika Tours S.R.L.		
Variable	Proceso de outsourcing		
Dimensión	Evaluación de outsourcing		
Fecha de inicio	1 de octubre 2019	Fecha Final	24 de octubre 2019

Variable	Indicador	Unidad de Medida	Fórmula
Proceso de outsourcing	Grado de cumplimiento	Porcentaje(%)	$\text{Grado de cumplimiento} = (\text{No. De servicios cumplidos}) / (\text{Total de servicios solicitados}) \times 100$

ITEM	FECHA	CODIGO DE REPORTE GRADO DE CUMPLIMIE	No. De servicios cumplidos	Total de servicios solicitados	Grado de cumplimiento
1	1-Oct-19	Gc001	1	2	50,00
2	2-Oct-19	Gc002	1	2	50,00
3	3-Oct-19	Gc003	3	4	75,00
4	4-Oct-19	Gc004	3	4	75,00
5	5-Oct-19	Gc005	2	3	66,67
6	7-Oct-19	Gc006	2	3	66,67
7	8-Oct-19	Gc007	4	5	80,00
8	9-Oct-19	Gc008	4	5	80,00
9	10-Oct-19	Gc009	2	3	66,67
10	11-Oct-19	Gc010	5	6	83,33
11	12-Oct-19	Gc011	5	6	83,33
12	14-Oct-19	Gc012	2	2	100,00
13	15-Oct-19	Gc013	2	2	100,00
14	16-Oct-19	Gc014	4	5	80,00
15	17-Oct-19	Gc015	3	4	75,00
16	18-Oct-19	Gc016	3	4	75,00
17	19-Oct-19	Gc017	5	6	83,33
18	21-Oct-19	Gc018	1	1	100,00
19	22-Oct-19	Gc019	1	1	100,00
20	23-Oct-19	Gc020	2	3	66,67

**ANEXO 09- FICHA DE REGISTRO NIVEL DE  
OUTSOURCING  
CERTIFICADOS PRE-TEST**

Ficha de Registro			
Investigador	Pozo Ramirez Maycol	Tipo de prueba:	Pre Test
Empresa	Tika Tours S.R.L		
Variable	Proceso de Outsourcing		
Dimensión	Evaluación de outsourcing		
Fecha de inicio	1 de mayo 2019	Fecha Final	24 de mayo 2019

Variable	Indicador	Unidad de Medida	Fórmula
Proceso de Outsourcing	Nivel de outsourcing certificados	Porcentaje(%)	$\text{Nivel de outsourcing certificados} = (\text{Outsourcing certificados} / \text{Total de outsourcing}) \times 100$

ITEM	FECHA	CODIGO DE REPORTE DE OUTSOURCING CERTIFICADOS	Outsourcing certificados	Total de outsourcing	Nivel de outsourcing certificados
1	2-May-19	RP001	2	3	66,67
2	3-May-19	RP002	1	3	33,33
3	4-May-19	RP003	1	3	33,33
4	6-May-19	RP004	1	2	50,00
5	7-May-19	RP005	2	4	50,00
6	8-May-19	RP006	2	3	66,67
7	9-May-19	RP007	1	2	50,00
8	10-May-19	RP008	1	2	50,00
9	11-May-19	RP009	2	5	40,00
10	13-May-19	RP010	3	5	60,00
11	14-May-19	RP011	2	3	66,67
12	15-May-19	RP012	1	3	33,33
13	16-May-19	RP013	1	2	50,00
14	17-May-19	RP014	1	4	25,00
15	18-May-19	RP015	2	5	40,00
16	20-May-19	RP016	1	3	33,33
17	21-May-19	RP017	1	4	25,00
18	22-May-19	RP018	1	2	50,00
19	23-May-19	RP019	1	2	50,00
20	24-May-19	RP020	1	3	33,33

**ANEXO 10- FICHA DE REGISTRO NIVEL DE  
OUTSOURCING CERTIFICADOS POST-TEST**

Ficha de Registro			
Investigador	Pozo Ramirez Maycol	tipo de prueba:	Post Test
Empresa	Tika Tours S.R.L		
Variable	Proceso de Outsourcing		
Dimensión	Evaluación de outsourcing		
Fecha de inicio	01 de octubre 2019	Fecha Final	24 de octubre 2019

Variable	Indicador	Unidad de Medida	Fórmula
Proceso de Outsourcing	Nivel de outsourcing certificados	Porcentaje(%)	$\text{Nivel de outsourcing certificados} = \left( \frac{\text{Outsourcing certificados}}{\text{Total de outsourcing}} \right) \times 100$

ITEM	FECHA	CODIGO DE REPORTE DE OUTSOURCING CERTIFICADOS	Outsourcing certificados	Total de outsourcing	Nivel de outsourcing certificados
1	1-Oct-19	RP0025	1	2	50,00
2	2-Oct-19	RP0026	1	2	50,00
3	3-Oct-19	RP0027	3	4	75,00
4	4-Oct-19	RP0028	3	4	75,00
5	5-Oct-19	RP0029	3	4	75,00
6	7-Oct-19	RP0030	2	3	66,67
7	8-Oct-19	RP0031	4	5	80,00
8	9-Oct-19	RP0032	4	5	80,00
9	10-Oct-19	RP0033	2	3	66,67
10	11-Oct-19	RP0034	5	6	83,33
11	12-Oct-19	RP0035	5	6	83,33
12	14-Oct-19	RP0036	2	2	100,00
13	15-Oct-19	RP0037	2	2	100,00
14	16-Oct-19	RP0038	4	5	80,00
15	17-Oct-19	RP0039	3	4	75,00
16	18-Oct-19	RP0040	3	4	75,00
17	19-Oct-19	RP0041	5	6	83,33
18	21-Oct-19	RP0042	1	1	100,00
19	22-Oct-19	RP0043	1	1	100,00
20	23-Oct-19	RP0044	2	3	66,67

# **Desarrollo e Implementación del Sistema**

## **Desarrollo del Sistema**

### **Modelo de Requerimientos**

Según UWE en su sitio oficial nos menciona que el modelo requerimientos comprende:

El caso de uso, incluye la lista de actores como también los diagramas de caso de uso.

La descripción de los casos de usos estos pueden ser por diagramas de actividades o como también puede ser una descripción detallada de estos.

### **Definir actores**

Se define a los actores para el sistema que se empleara en el proceso de outsourcing de la empresa Tika Tours S.R.L.

### **Administrador**

Tendrá acceso a casi toda la funcionalidad del sistema.

### **Encargado de Producto**

El usuario solo tendrá acceso a los servicios y las funcionalidades de los proveedores.

### **Asesor de Ventas**

Es aquel actor que se encargara de generar una visita, cotización, venta, recibo de caja y liquidación y los distintos reportes que esté autorizado.

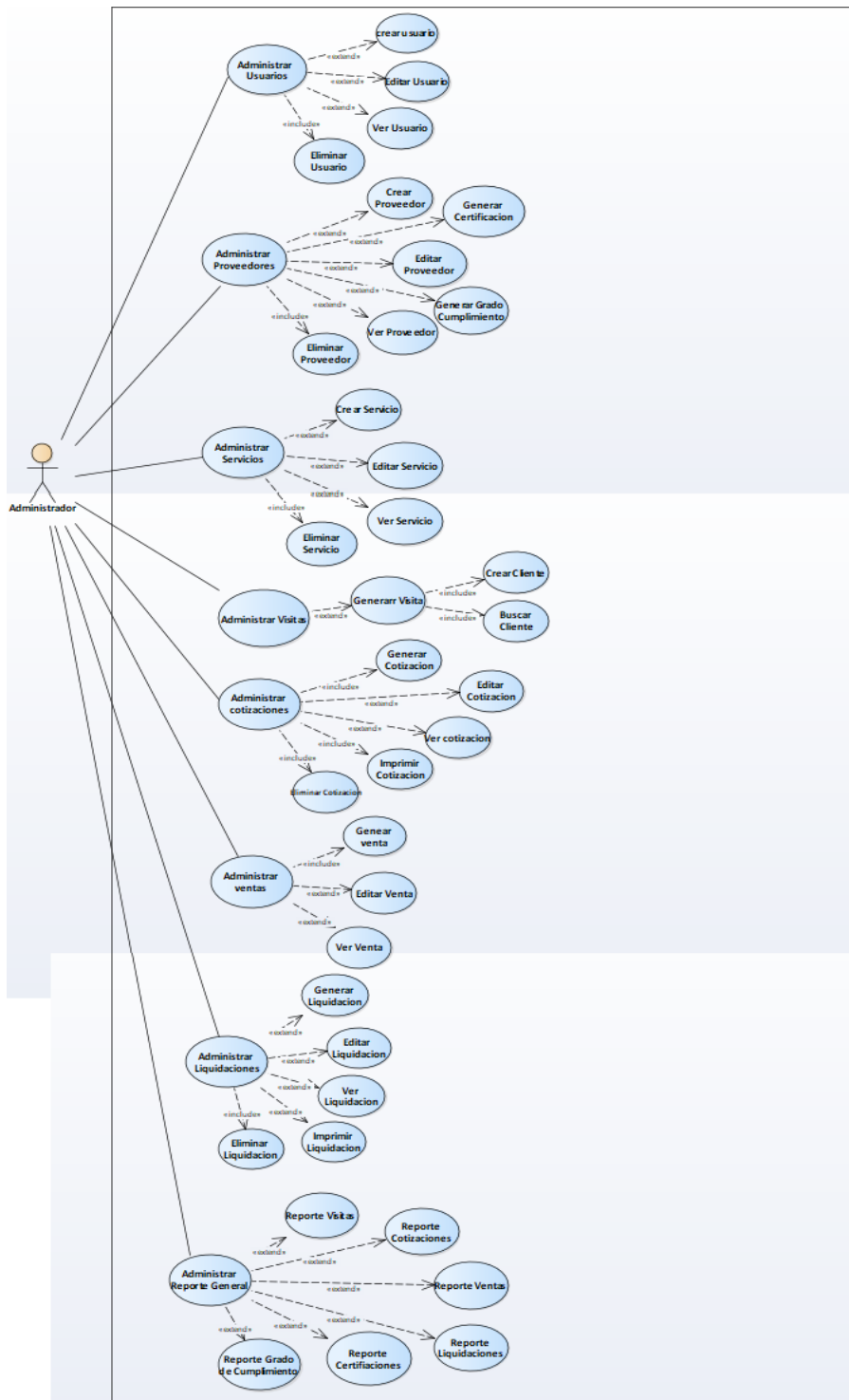
### **Encargado de Contabilidad**

Es aquel actor que se encargara de generar una visita, cotización, venta, recibo de caja y liquidación y los distintos reportes que esté autorizado.

### **Recepcionista**

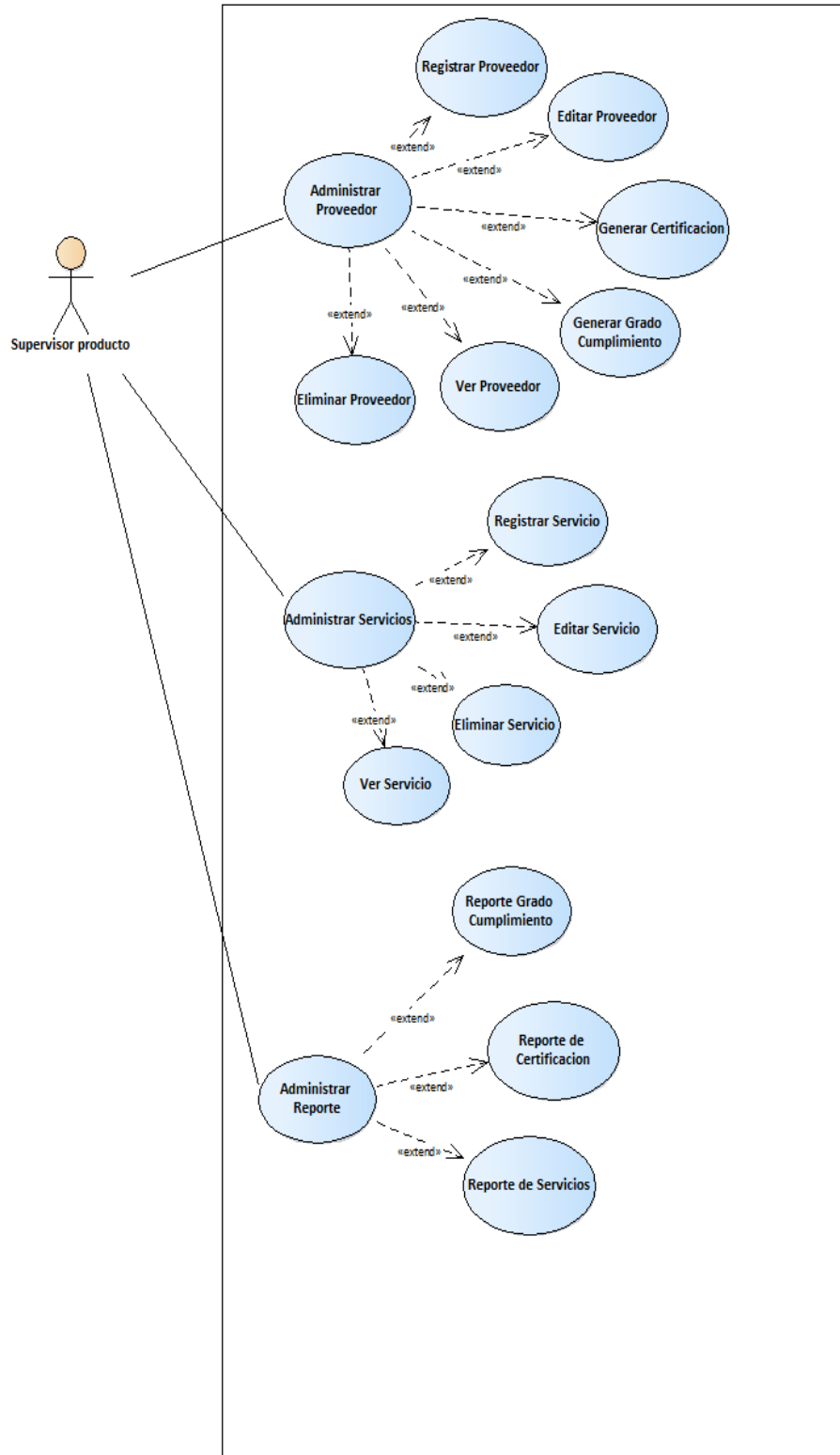
Este actor se encargará de registrar a los clientes que viene a la empresa por algún servicio y derivar la visita al asesor de venta.





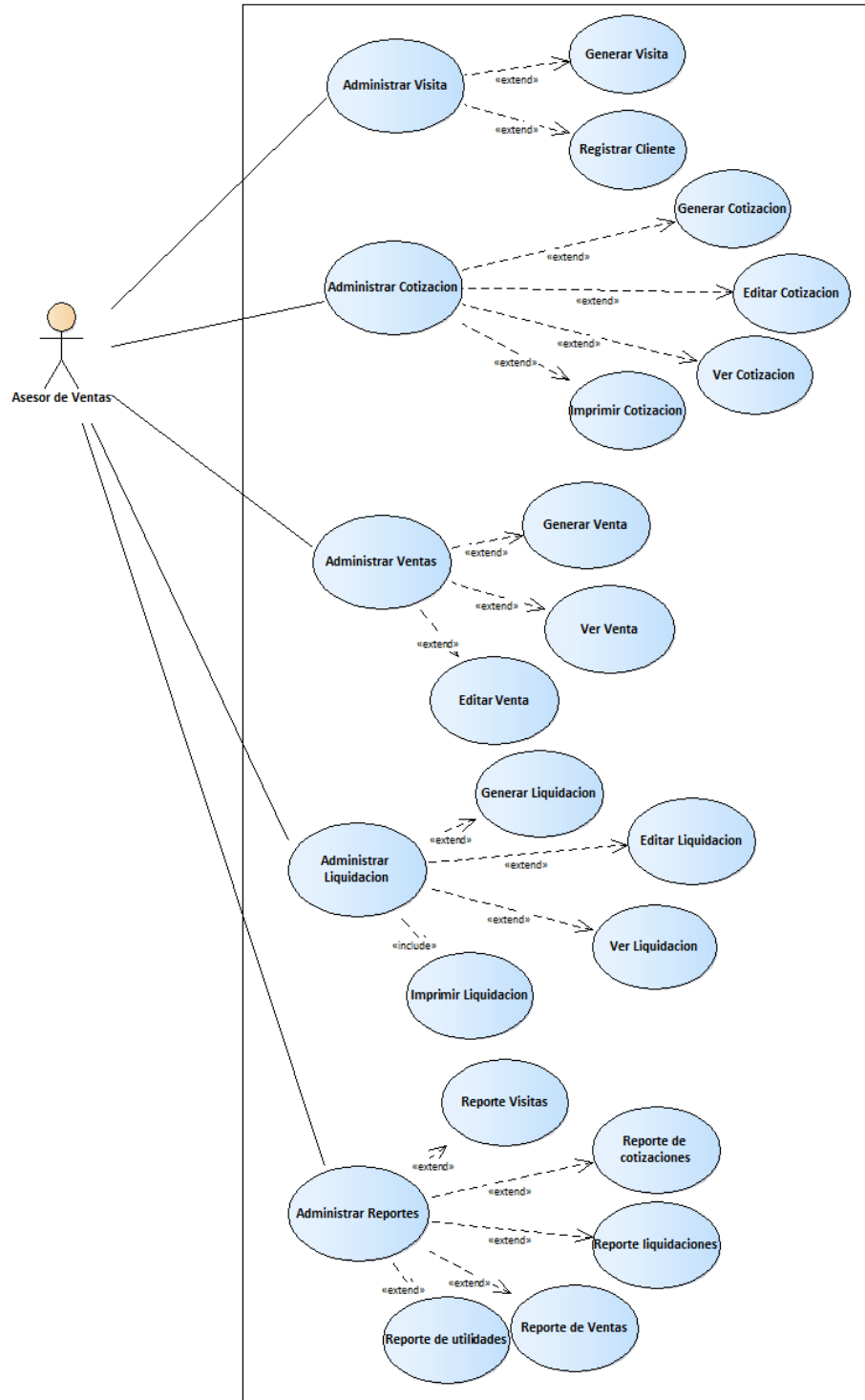
**Figura N°16:** Caso de uso para el Administrador

*Fuente:* Propia



**Figura N°17:** Caso de uso para el Encargado de Producto

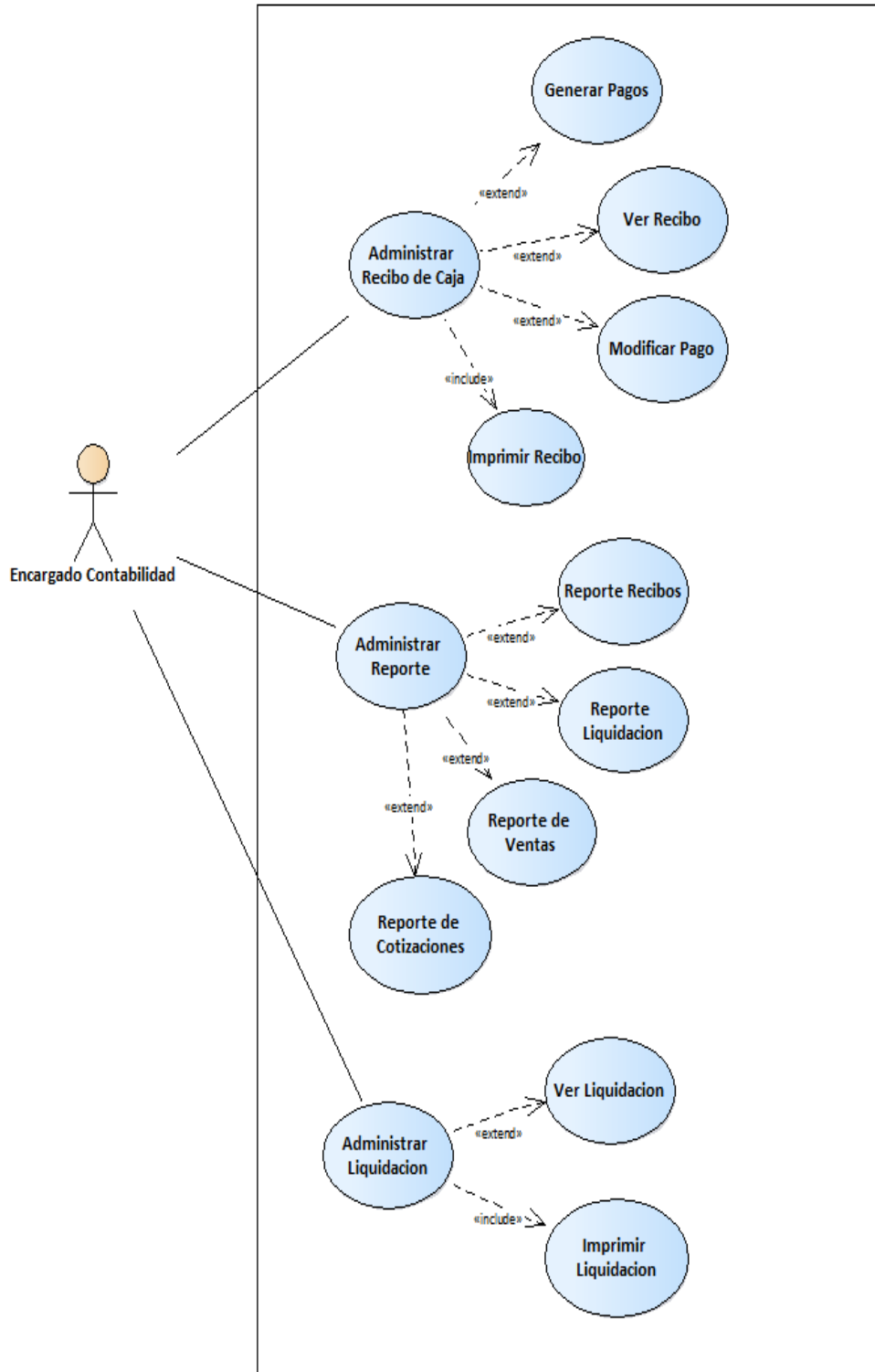
Fuente: Propia



**Figura N°18:** Caso de uso para el Asesor de Ventas

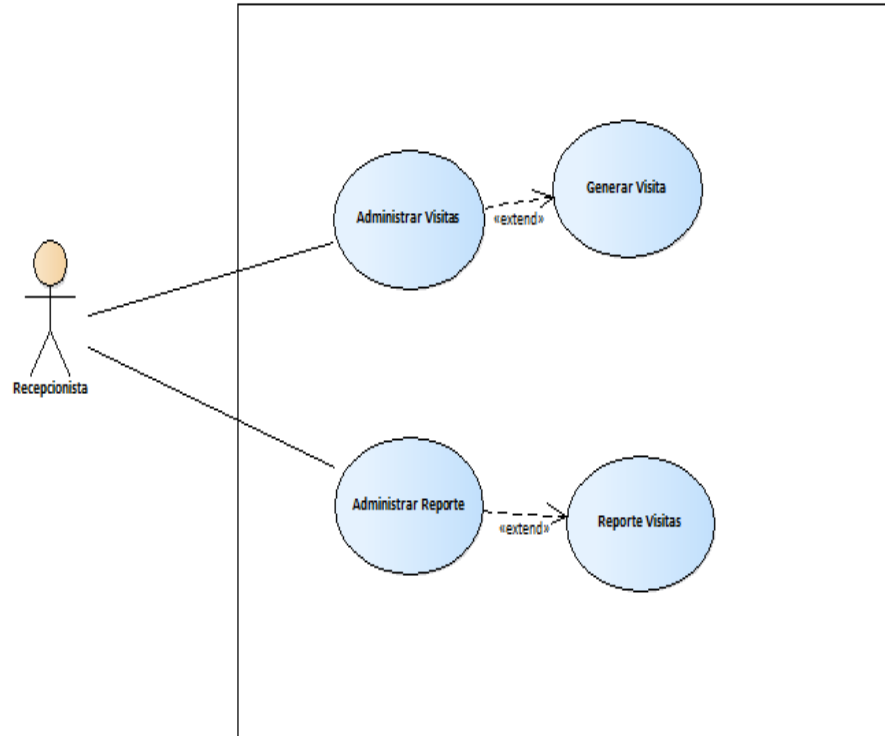
Fuente: Propia





**Figura N°19:** Caso de uso para el Encargado de Contabilidad

*Fuente:* Propia



**Figura N°20:** *Caso de uso para la Recepcionista*

*Fuente:* Propia

## Describiendo los casos de uso en detalle

CASO DE USO	Administrar Usuarios
DESCRIPCIÓN	
El actor registra, edita, visualiza como también puede eliminar un usuario.	
Actor Principal	Administrador
Actor Secundario	
Precondiciones	El actor tiene que estar logiado
Flujo Principal:	
El actor selecciona el menú de administrar usuarios.  Se muestra el listado de usuarios con las acciones.  Se muestra botones para que el actor pueda realizar las siguientes acciones que son editar, visualizar, eliminar y crear nuevo usuario.	
Flujo Secundario	
En el botón listado de usuarios eliminados se mostrará los usuarios que fueron desactivados.  El actor puede restaurar estos usuarios eliminados	
Pos condiciones:	El usuario ha sido creado, modificado, eliminado y restaurado

CASO DE USO	Administrar Servicios
DESCRIPCIÓN	
El actor registra, edita, visualiza como también puede eliminar un servicio.	
Actor Principal	Administrador
Actor Secundario	Supervisor de producto, Recepcionista, Asesor de ventas, Encargado de contabilidad
Precondiciones	El actor tiene que estar logiado.
Flujo Principal:	
<p>El actor selecciona el menú de Reportes y podrá escoger el reporte que necesita.</p> <p>De acuerdo a los permisos que se le ha dado a cada actor estos podrán sacar el reporte.</p> <p>Se muestra botones para que el actor pueda realizar las siguientes acciones escoger fechas rangos asesor de ventas etc.</p>	
Flujo Secundario	
<p>En el botón refresh servirá para que el reporte se actualice.</p> <p>El actor puede generar una descarga de este reporte</p>	
Pos condiciones:	El reporte ha sido generado de acuerdo a los parámetros solicitados.

CASO DE USO	Administrar Recibo de Caja
DESCRIPCIÓN	
El actor genera, edita, visualiza añade pagos a un recibo de caja.	
Actor Principal	Administrador, Encargado de contabilidad
Actor Secundario	
Precondiciones	El actor tiene que estar logiado.
Flujo Principal:	
<p>El actor selecciona el menú de administrar recibos.</p> <p>Se muestra el listado de recibos con las acciones.</p> <p>Se muestra botones para que el actor pueda realizar las siguientes acciones que son agregar, visualizar, eliminar y crear un pago en el recibo de caja.</p>	
Flujo Secundario	
En el botón listado de recibidos eliminadas se mostrará los recibos que fueron desactivados. El actor puede restaurar estas visitas eliminados	
Pos condiciones:	El pago ha sido generado, modificado, quitado en el recibo de caja.

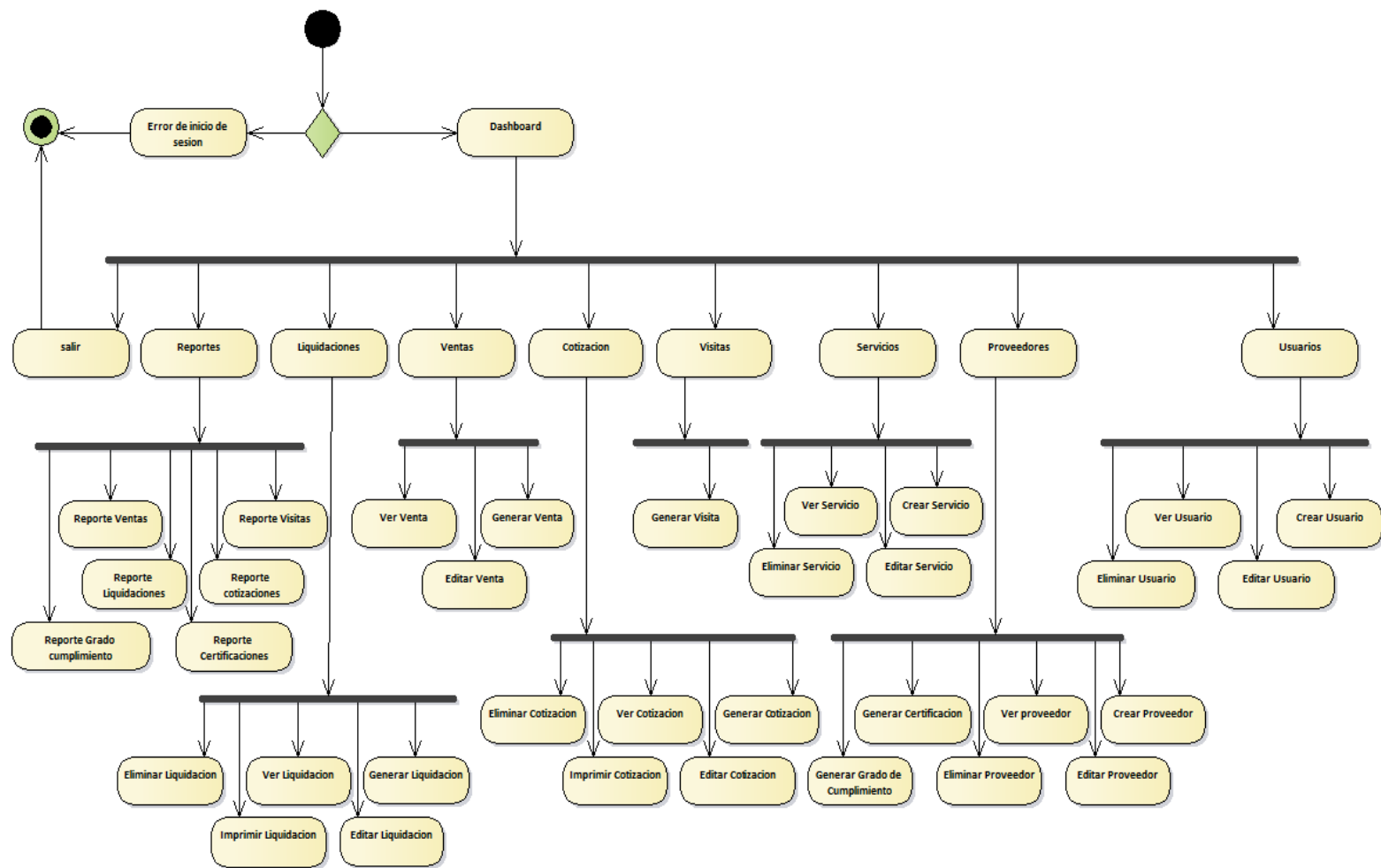
CASO DE USO	Administrar Cotizaciones
DESCRIPCIÓN	
El actor genera, edita, visualiza como también puede eliminar una venta.	
Actor Principal	Administrador, Asesor de ventas
Actor Secundario	
Precondiciones	El actor tiene que estar logiado.
Flujo Principal:	
<p>El actor selecciona el menú de administrar cotizaciones.</p> <p>Se muestra el listado de cotizaciones con las acciones.</p> <p>Se muestra botones para que el actor pueda realizar las siguientes acciones que son editar, visualizar, eliminar y crear una nueva cotización.</p>	
Flujo Secundario	
<p>En el botón listado de cotizaciones eliminadas se mostrará los servicios que fueron desactivados.</p> <p>El actor puede restaurar estas cotizaciones eliminadas</p>	
Pos condiciones:	La cotización ha sido generado, modificado, eliminado y restaurado

CASO DE USO	Administrar Ventas
DESCRIPCIÓN	
El actor genera, edita, visualiza como también puede eliminar una venta.	
Actor Principal	Administrador, Asesor de ventas
Actor Secundario	Supervisor de producto
Precondiciones	El actor tiene que estar logiado.
Flujo Principal:	
<p>El actor selecciona el menú de administrar ventas.</p> <p>Se muestra el listado de ventas con las acciones.</p> <p>Se muestra botones para que el actor pueda realizar las siguientes acciones que son editar, visualizar, eliminar y generar una nueva venta.</p>	
Flujo Secundario	
En el botón listado de ventas eliminadas se mostrará los servicios que fueron desactivados.	
Pos condiciones:	La venta ha sido generado, modificado, eliminado y restaurado

CASO DE USO	Administrar Liquidaciones
DESCRIPCIÓN	
El actor genera, edita, visualiza como también puede eliminar una liquidación.	
Actor Principal	Administrador, Asesor de ventas
Actor Secundario	
Precondiciones	El actor tiene que estar logiado.
Flujo Principal:	
<p>El actor selecciona el menú de administrar liquidaciones.</p> <p>Se muestra el listado de liquidaciones con las acciones.</p> <p>Se muestra botones para que el actor pueda realizar las siguientes acciones que son editar, visualizar, eliminar y crear una nueva liquidación.</p>	
Flujo Secundario	
<p>En el botón listado de liquidaciones eliminadas se mostrará las liquidaciones que fueron desactivados.</p> <p>El actor puede restaurar estas liquidaciones eliminadas</p>	
Pos condiciones:	La liquidación ha sido generado, modificado, eliminado y restaurado

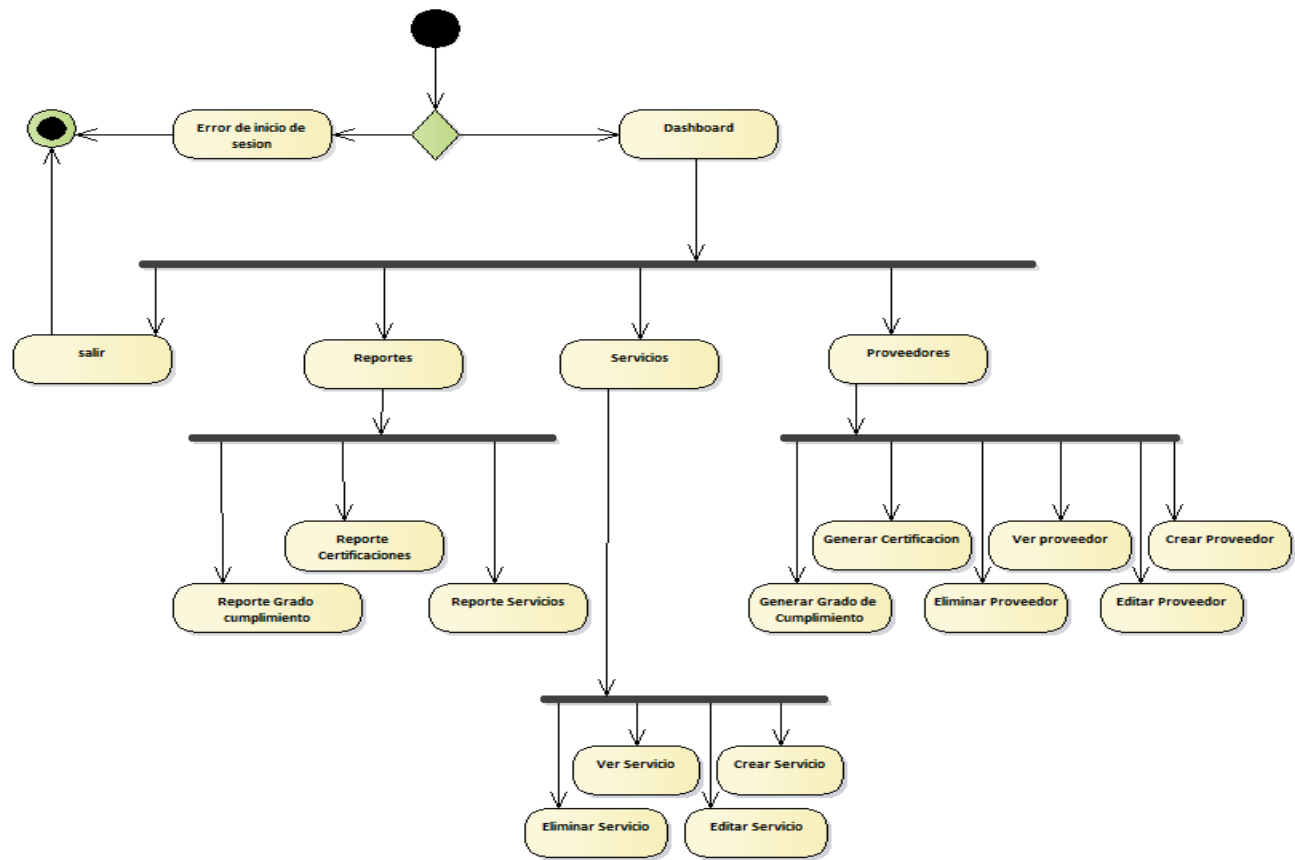


CASO DE USO	Administrar Reportes
DESCRIPCIÓN	
El actor puede sacar los reportes de vistas, cotizaciones, ventas liquidaciones, recibos, outsourcing certificados y grado de cumplimiento.	
Actor Principal	Administrador,
Actor Secundario	Asesor de ventas, Recepcionista, Supervisor de Producto, Encargado de contabilidad.
Precondiciones	El actor tiene que estar logiado.
Flujo Principal:	
<p>El actor selecciona el menú de administrar cotizaciones.</p> <p>Se muestra el listado de cotizaciones con las acciones.</p> <p>Se muestra botones para que el actor pueda realizar las siguientes acciones que son editar, visualizar, eliminar y crear una nueva cotización.</p>	
Flujo Secundario	
En el botón listado de cotizaciones eliminadas se mostrará los servicios que fueron desactivados. El actor puede restaurar estas cotizaciones eliminadas	
Pos condiciones:	La cotización ha sido creado, modificado, eliminado y restaurado



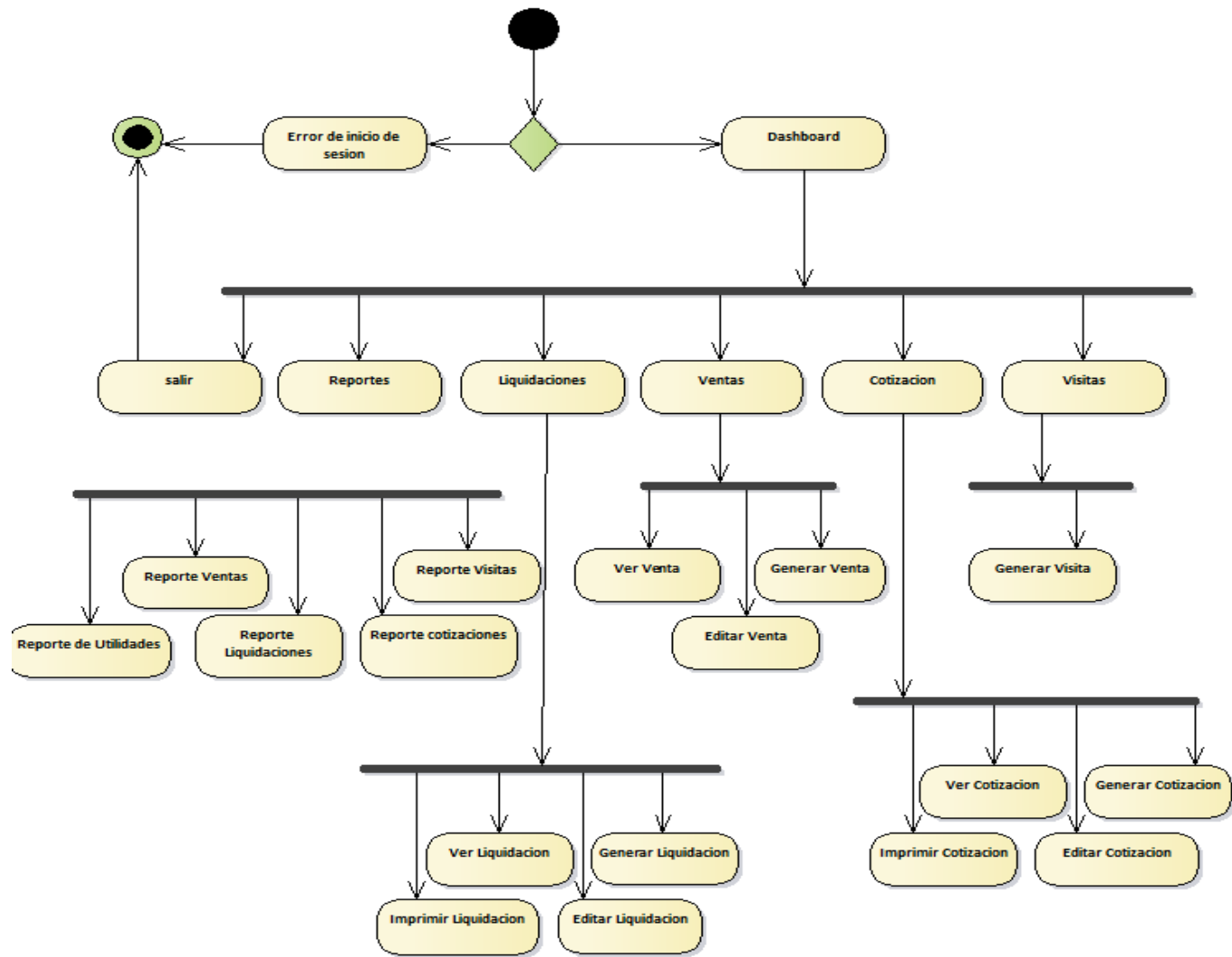
**Figura N°21:** Diagrama de actividad para el Administrador

fuelle: Propia



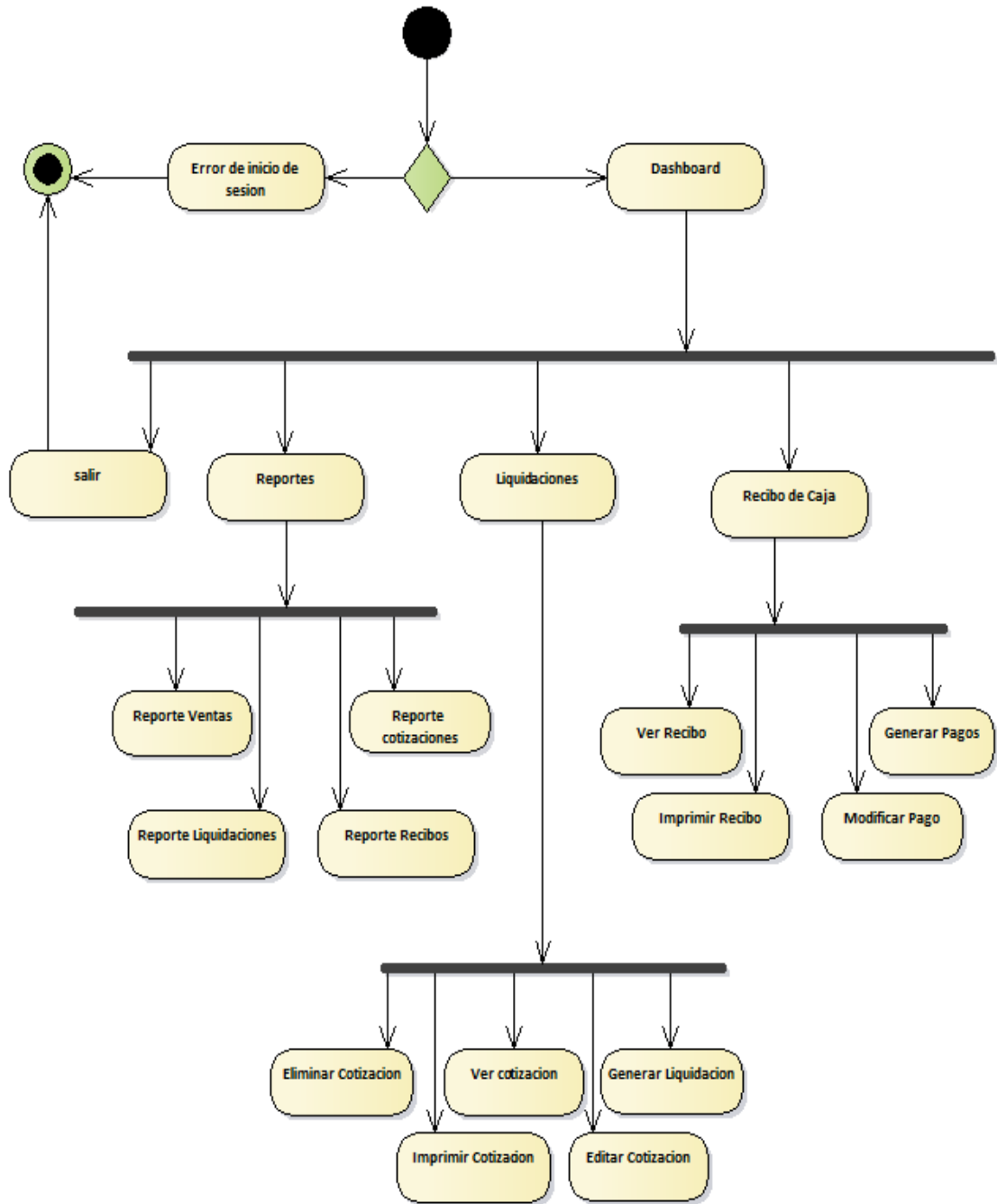
**Figura N°22:** Diagrama de actividad para el Encargado de Producto

*Fuente:* Propia



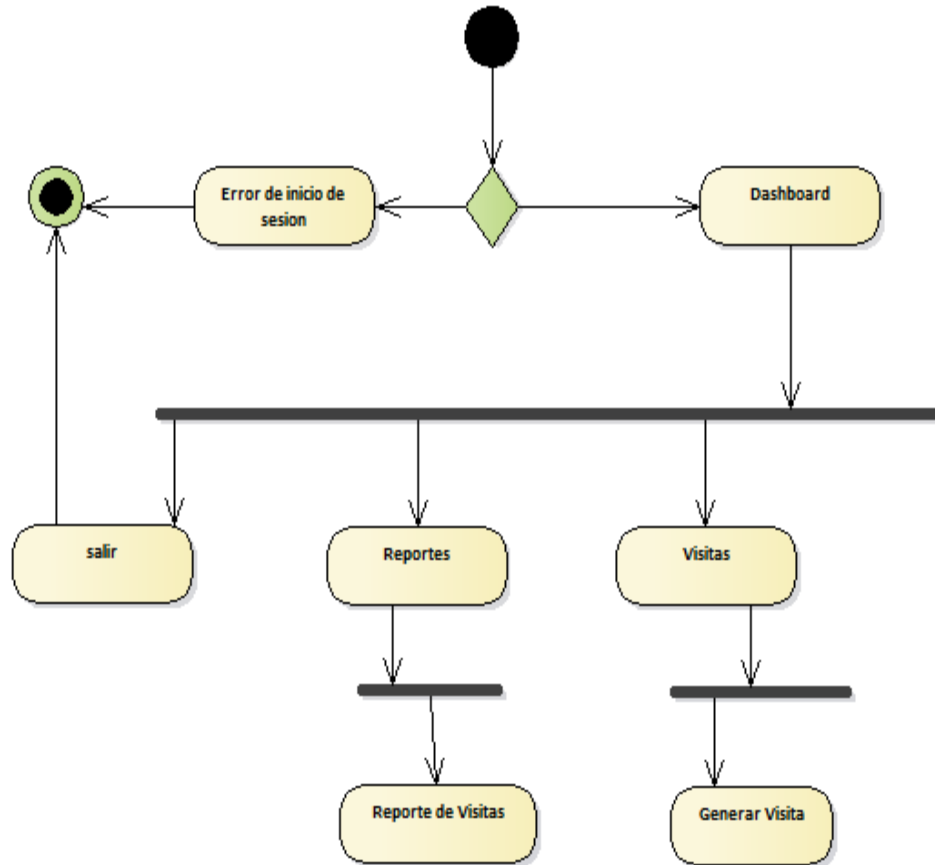
**Figura N°23:** Diagrama de actividad para el Asesor de Ventas

*Fuente:* Propia



**Figura N°24:** Diagrama de actividad para el Encargado de Contabilidad

*Fuente:* Propia



**Figura N°25:** Diagrama de actividad Recepcionista

*Fuente:* Propia

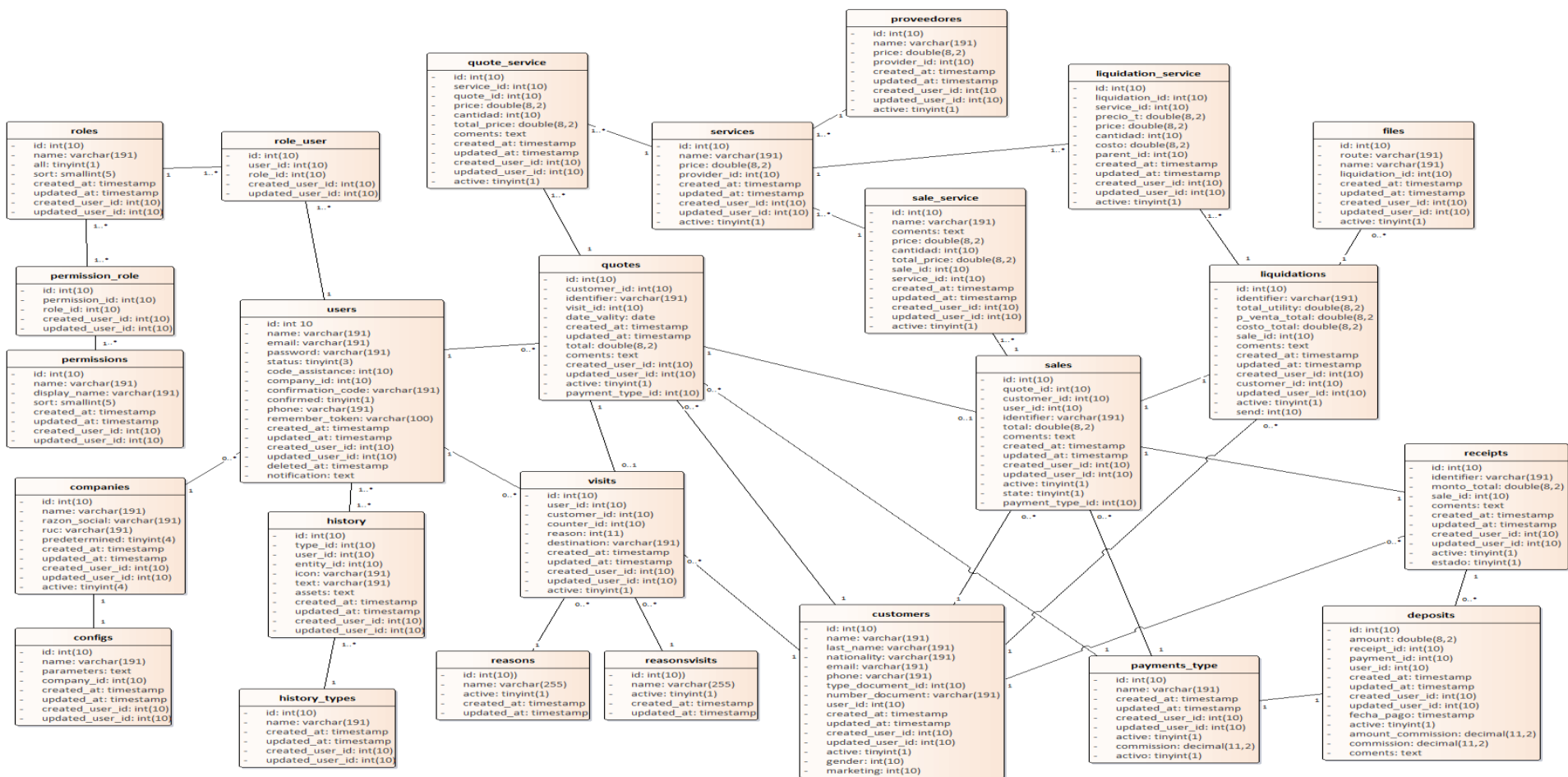


Figura N°26: Diagrama de clases

Fuente: Propia

# Modelo Navegación

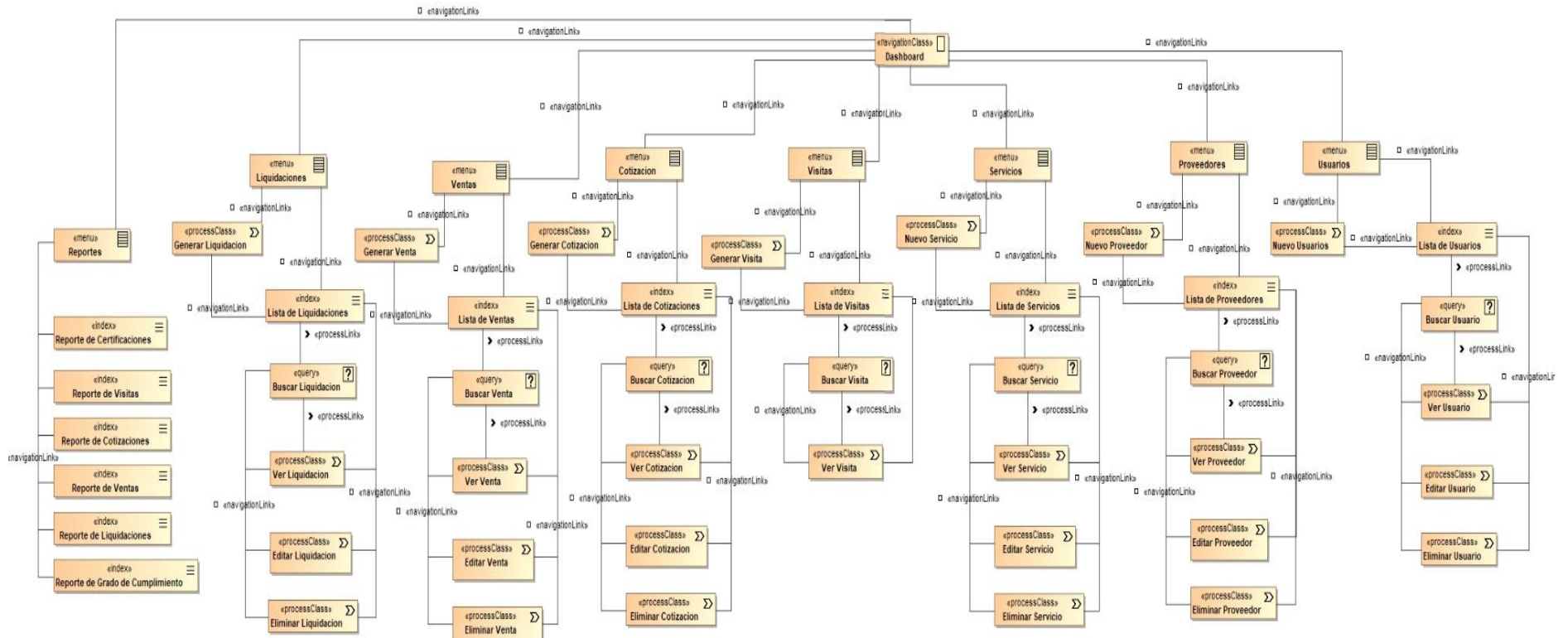
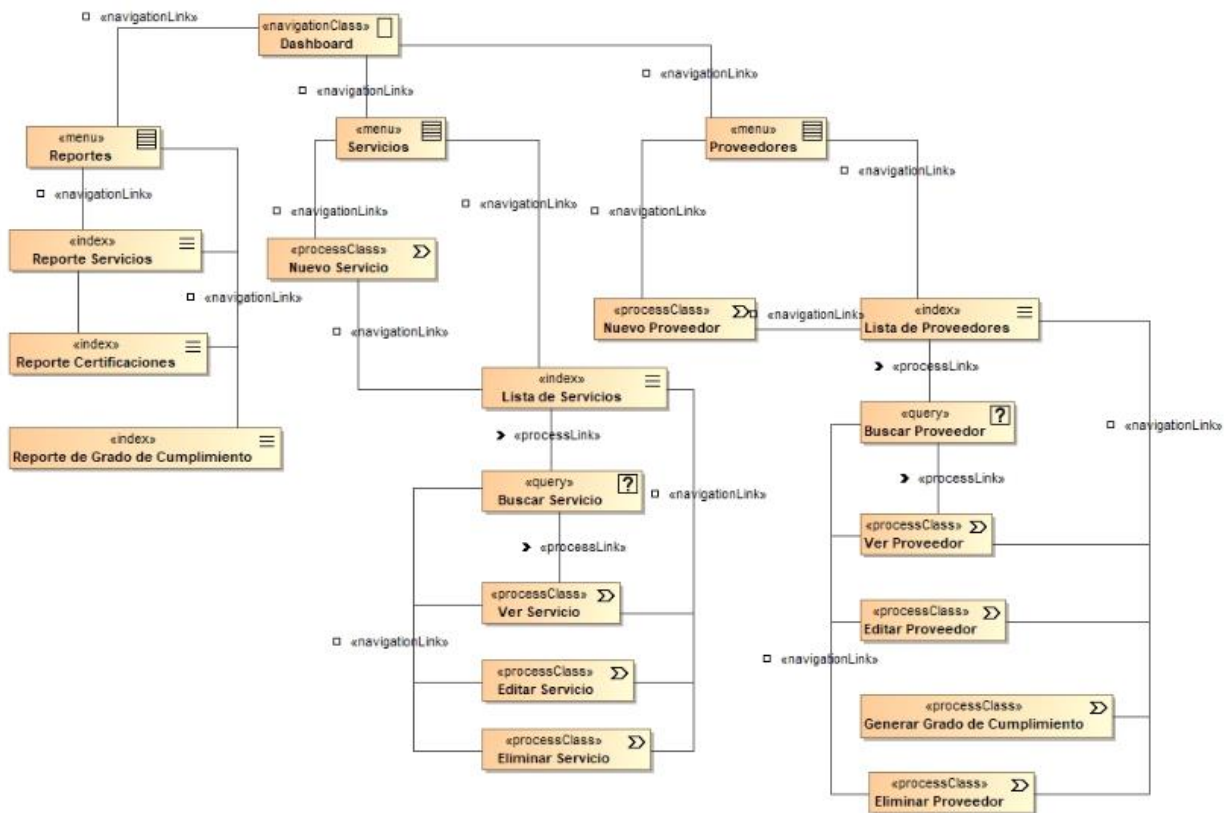


Figura N°27: Diagrama de Navegación Administrador

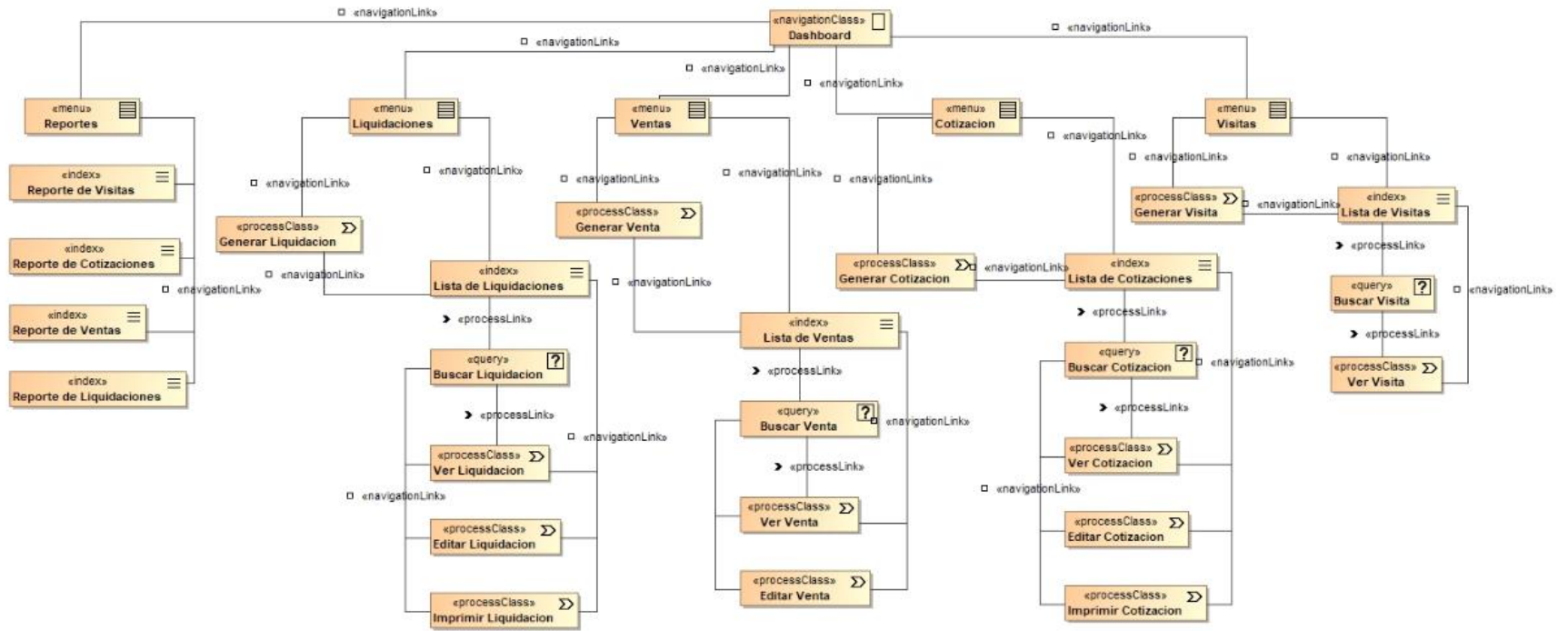
Fuente: Propia





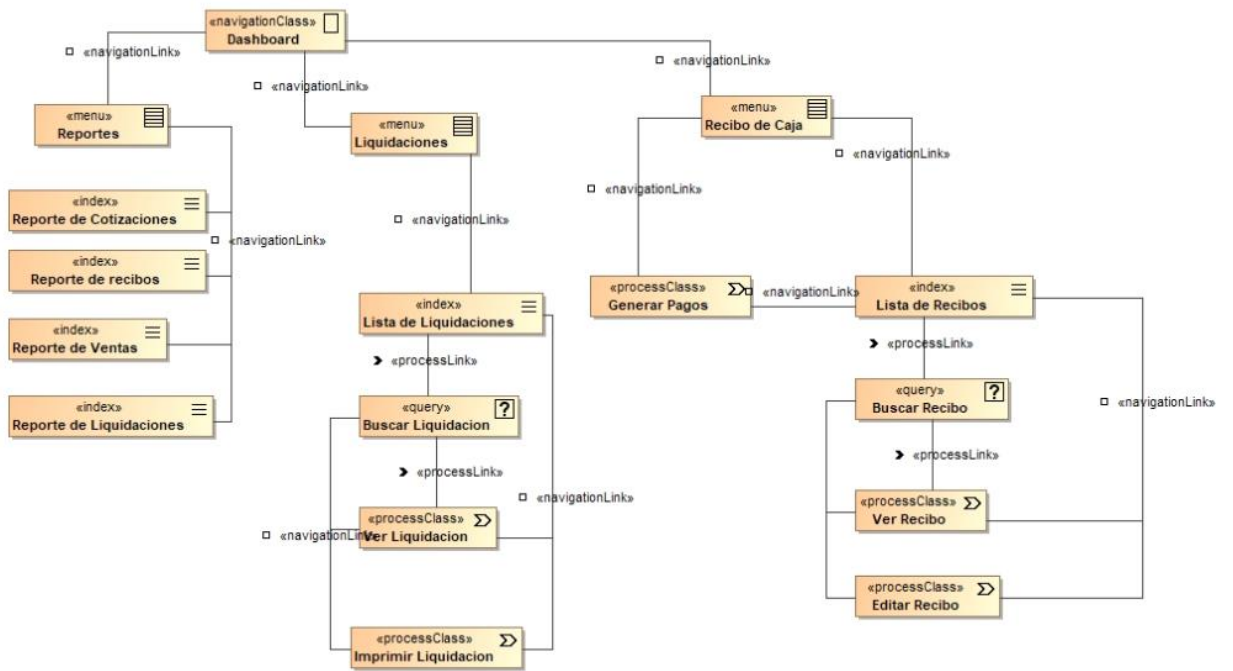
**Figura N°28:** *Diagrama de Navegación Encargado de Producto*

*Fuente:* Propia



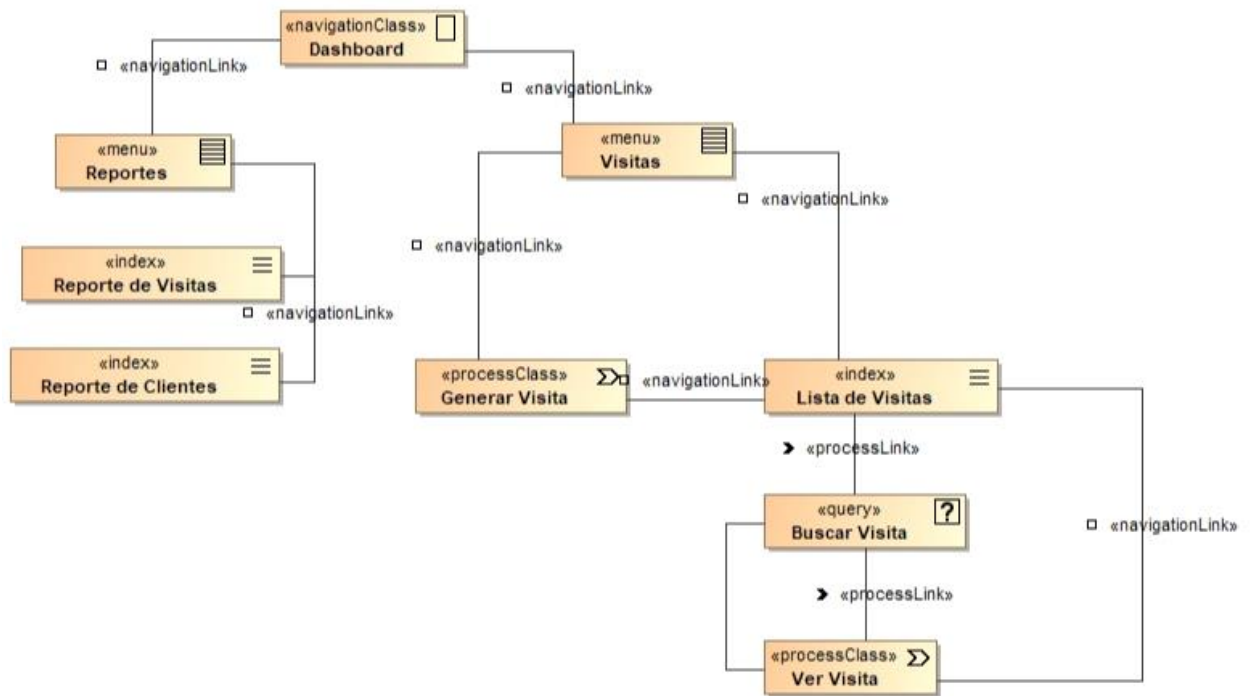
**Figura N°29:** Diagrama de Navegación Asesor de ventas

*Fuente:* Propia



**Figura N°30:** Diagrama de Navegación Encargado de Contabilidad

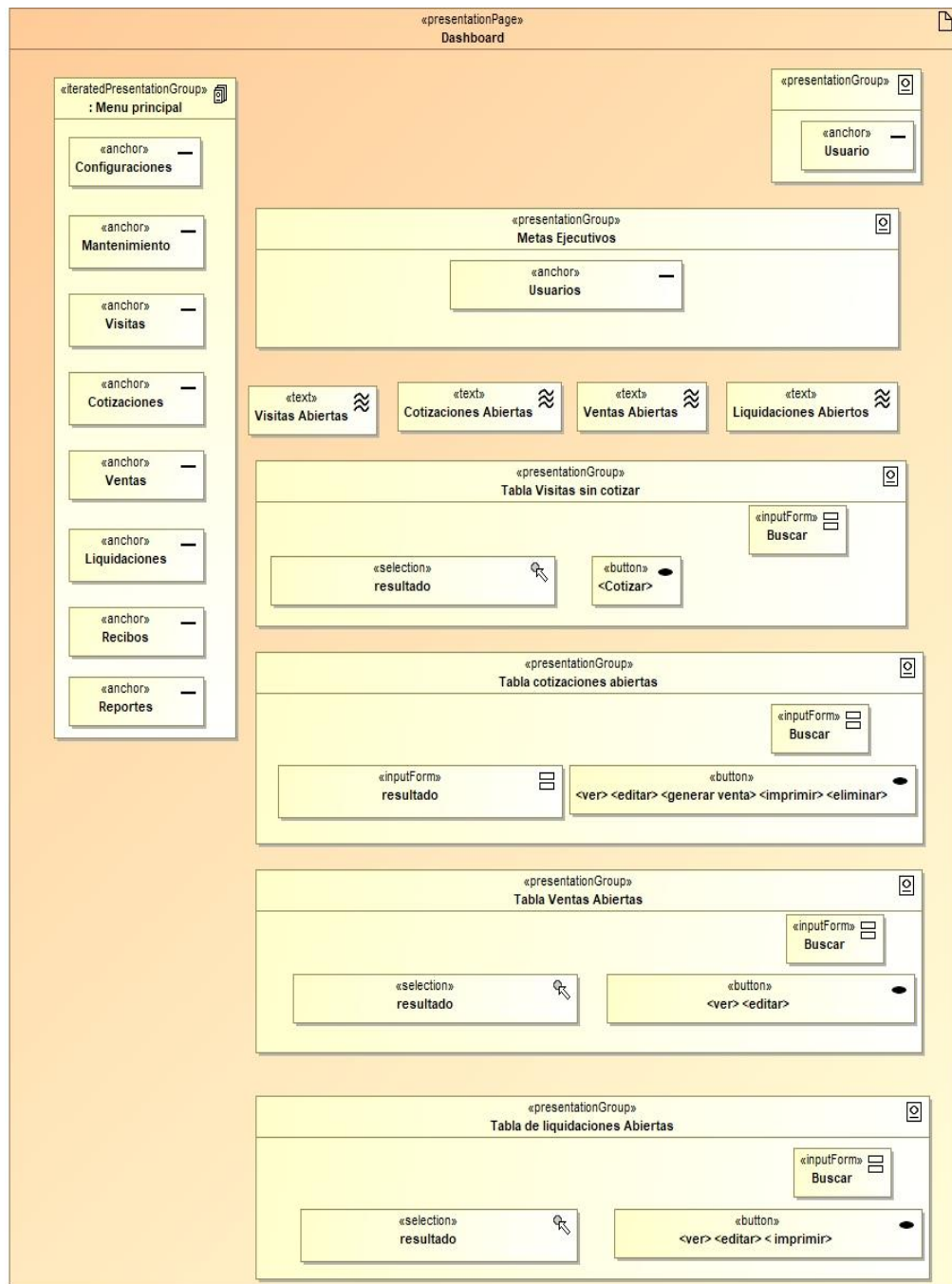
*Fuente:* Propia

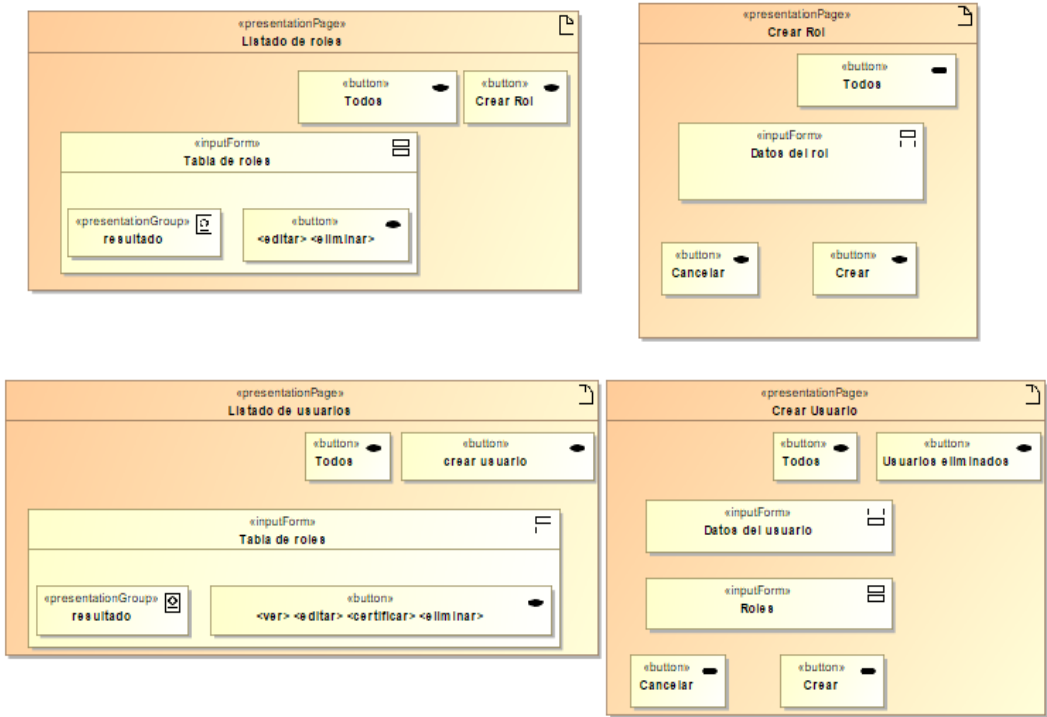


**Figura N°31:** *Diagrama de Navegación Recepcionista*

*Fuente:* Propia

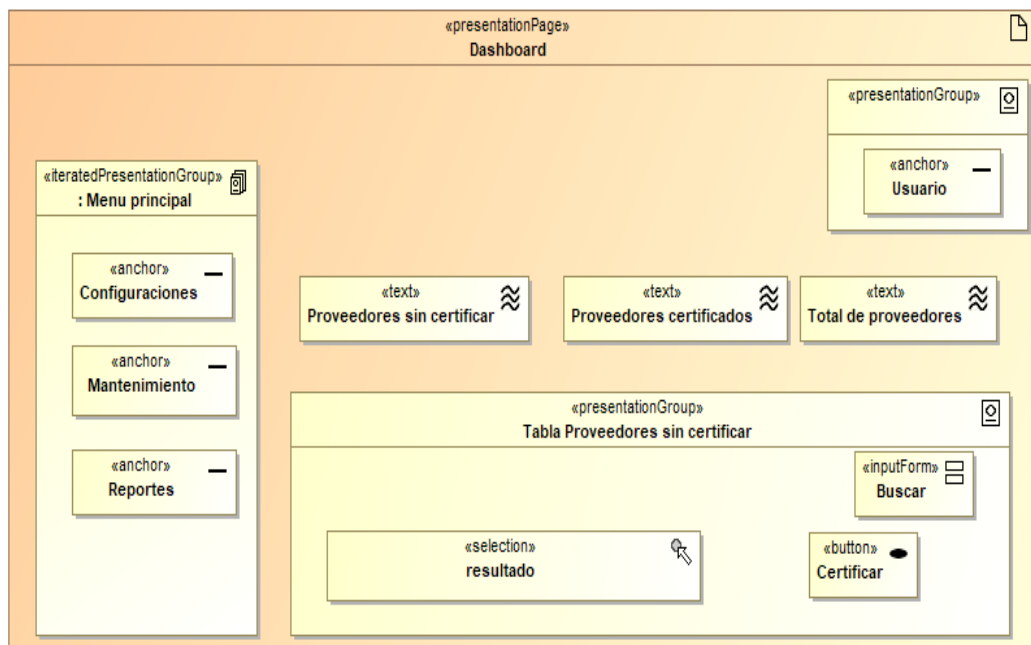
# Modelo de Presentación

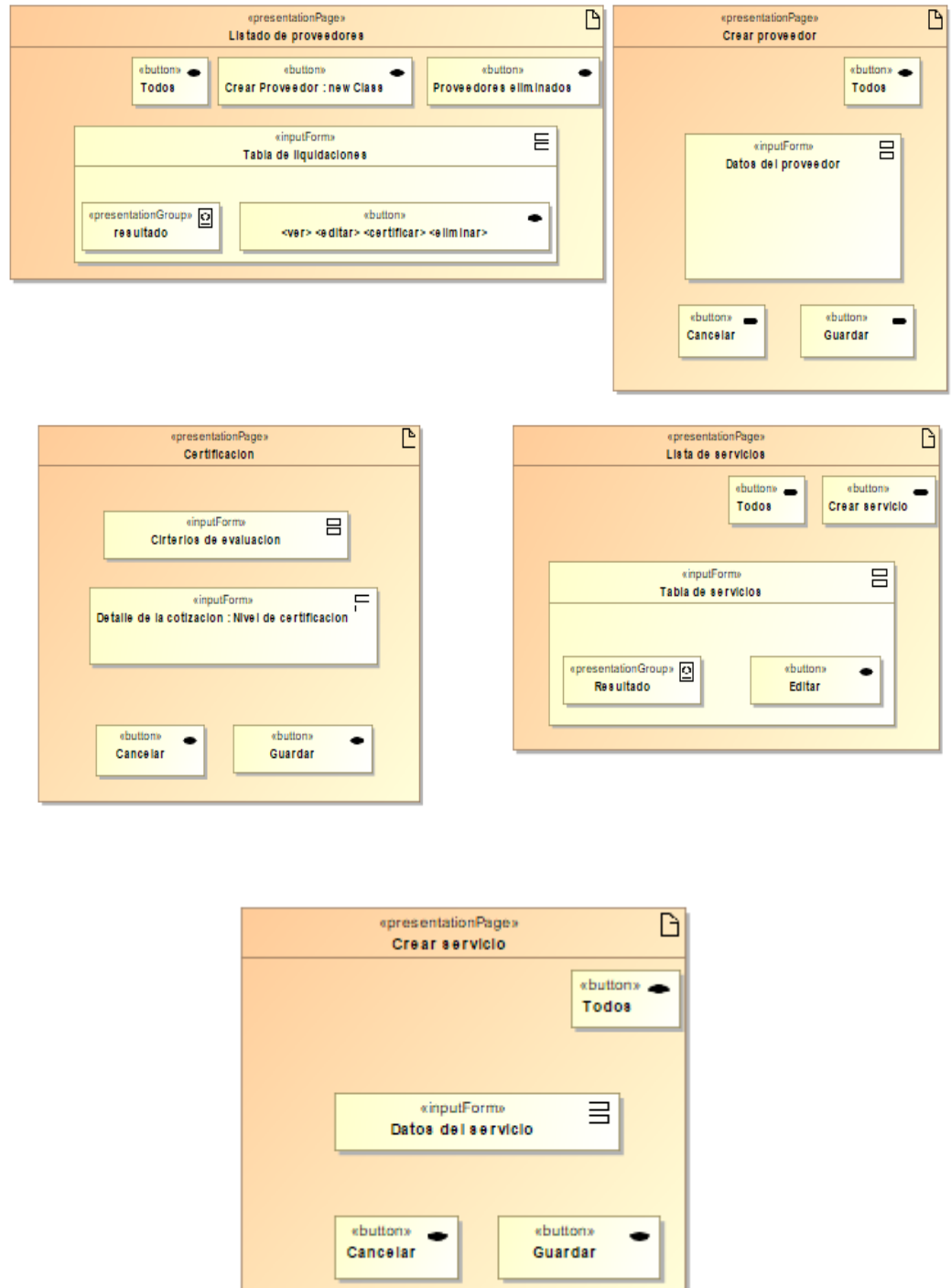




**Figura N°32:** Diagrama de presentación Administrador

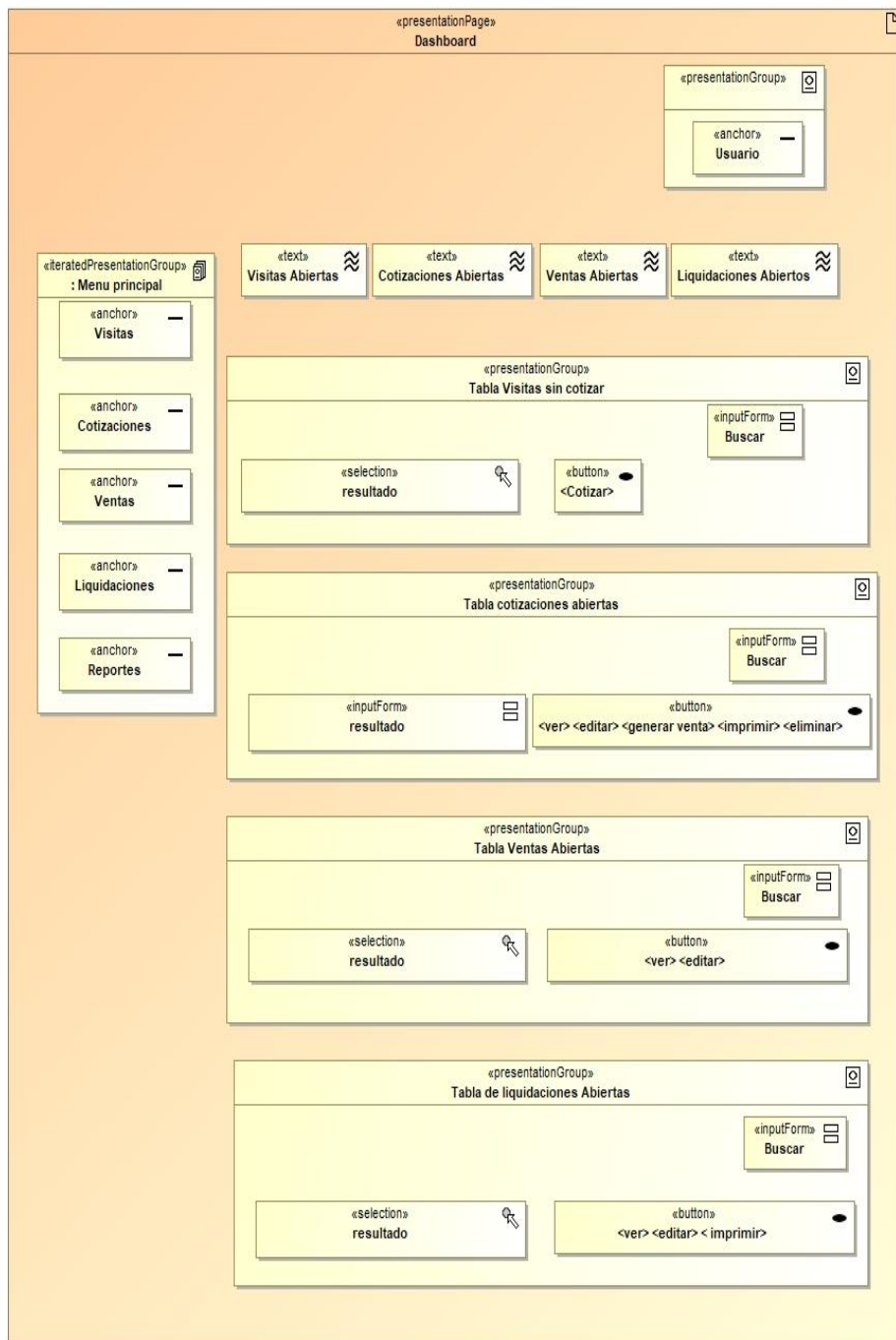
*Fuente:* Propia



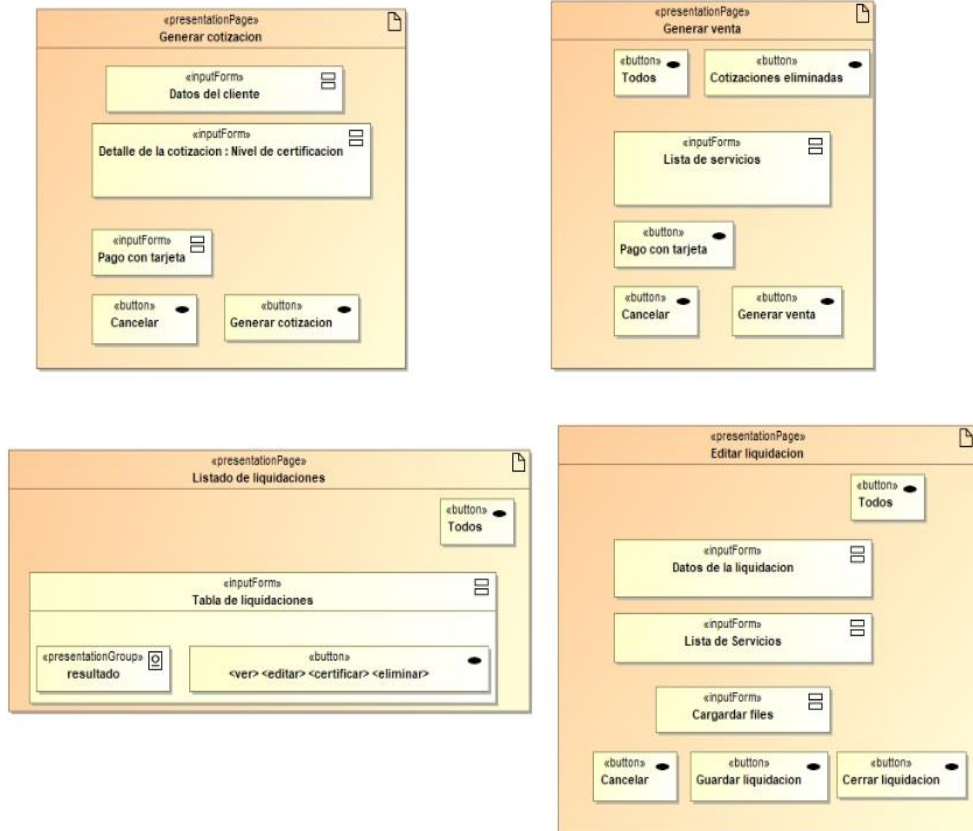


**Figura N°33:** Diagrama de presentación Encargado de producto

*Fuente:* Propia

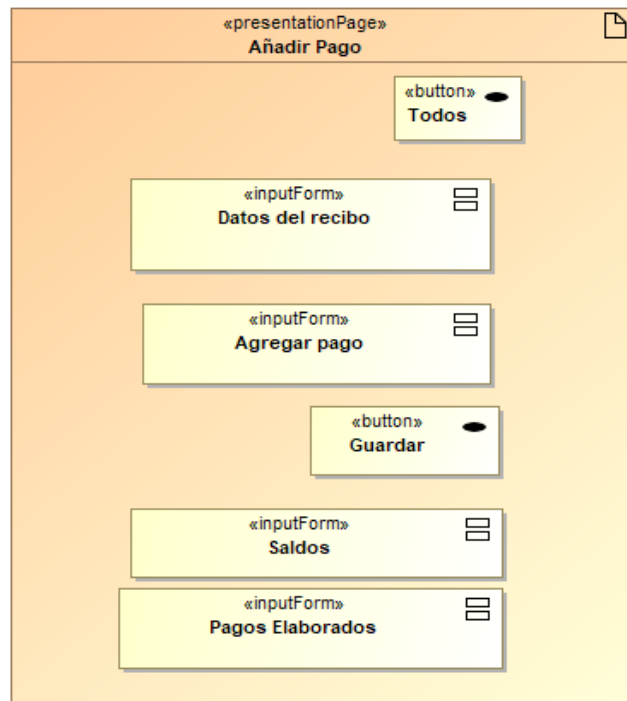
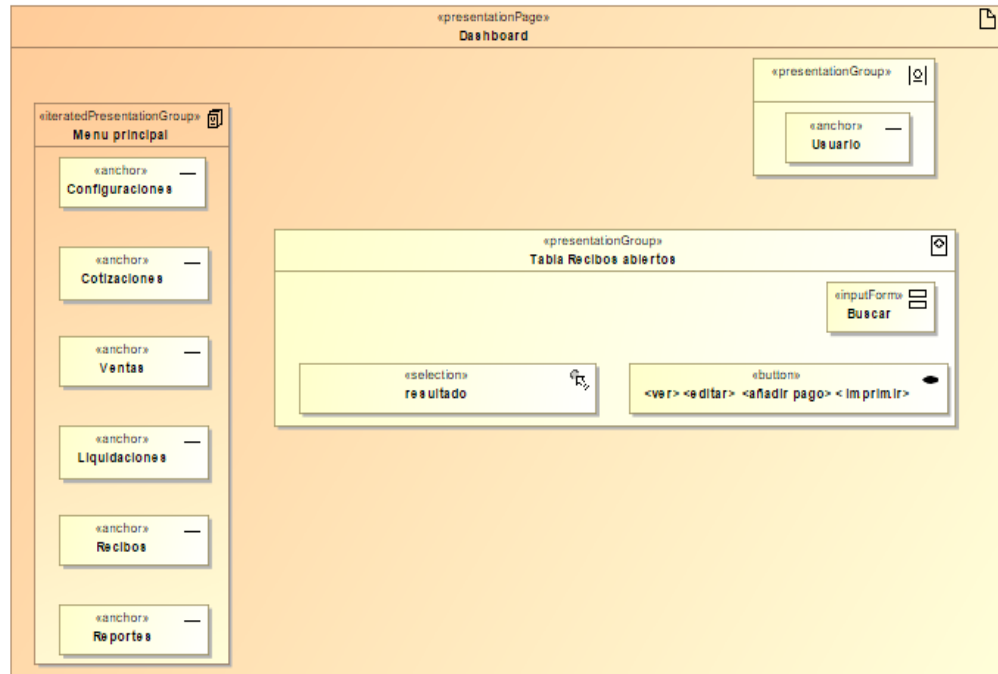






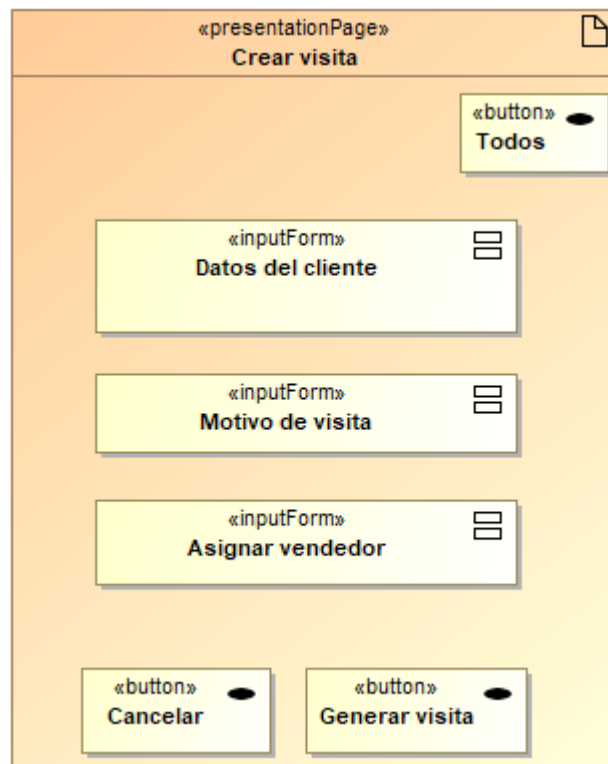
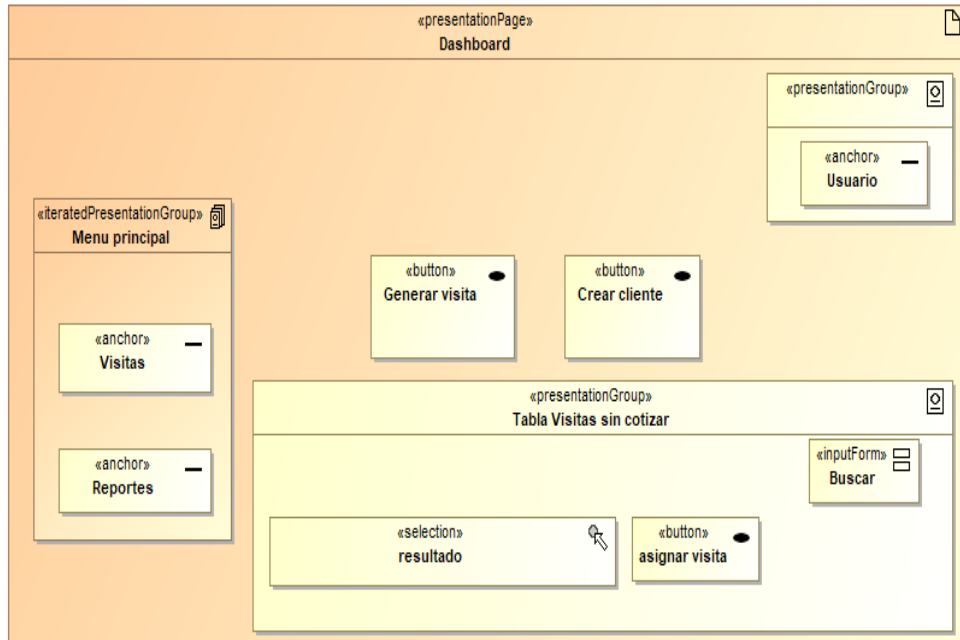
**Figura N°34:** Diagrama de presentación Asesor de ventas

*Fuente:* Propia



**Figura N°35:** Diagrama de presentación Encargado de producto

*Fuente:* Propia



**Figura N°36:** Diagrama de presentación Recepcionista

*Fuente:* Propia

## Implementación del Sistema

### Administrar Usuarios

The screenshot displays the 'Usuarios Activos' (Active Users) management interface. At the top, there are buttons for 'Todos', 'Crear Usuario', and 'Usuarios Eliminados'. Below these, a 'Mostrar' dropdown is set to '10' registros, and a search box is labeled 'Buscar:'. The main part of the interface is a table with the following columns: 'Nro.', 'Nombre', 'E-mail', 'Confirmado', 'Rol', 'Creado', 'Ultima Actualización', and 'Acciones'. The table lists 10 active users, each with a set of action icons (search, edit, refresh, delete). Below the table, a code editor shows the following PHP code:

```
public function RoleIs($id){
    return 1;
}
/**
 * @param ManageUserRequest $request
 * @return \Illuminate\Contracts\View\Factory|\Illuminate\View\View
 */
public function index(ManageUserRequest $request)
{
    return view('backend.access.index');
}
```

Figura N°37: Interfaz y codificación Administrar Usuarios

Fuente: Propia

Crear Usuario Todos [Crear Usuario](#) [Usuarios Eliminados](#)

Nombre

Teléfono

E-mail

Contraseña

Confirmación

Compañía

Activo

Confirmado

Enviar confirmación de correo   
(Si la confirmación está desactivada)

Roles Asociados

- Administrador ( Ver permisos )
- Counter ( Ver permisos )
- Recepcionista ( Ver permisos )
- Contabilidad ( Ver permisos )

```

public function create(ManageUserRequest $request)
{
    $companies=Company::all()->where('active',1);

    return view('backend.access.create',compact('companies'))
        ->withRoles($this->roles->getAll());
}
/**
 * @param StoreUserRequest $request
 *
 * @return mixed
 */
public function store(StoreUserRequest $request)
{
    $this->users->create(['data' => $request->except('assignees_roles'),
        'roles' => $request->only('assignees_roles')]);

    return redirect()->route('admin.access.user.index')->withFlashSuccess('El usuario ha sido creado correctamente');
}
/**
 * @param User $user
 * @param ManageUserRequest $request
 *
 * @return mixed
 */

```

**Figura N°38:** Interfaz y codificación Crear Usuario

*Fuente:* Propia



The image shows a user profile interface and its code. The interface, titled "Ver Usuario", has tabs for "General" and "Historia". It displays user information: Name (Fredy Caceres), Email (fredycaceres@tikatravel.pe), Status (Activo), Confirmed (Si), Created (2019-09-09 23:12:46), and Last Update (2019-09-13 23:12:46). Below the interface is a code block for a controller function.

```
public function show(User $user, ManageUserRequest $request)
{
    return view('backend.access.show')
        ->withUser($user);
}

/**
 * @param User $user
 * @param ManageUserRequest $request
 *
 * @return mixed
 */
```

**Figura N°40:** *Interfaz y codificación Ver Usuario*

**Fuente:** Propia

The image shows a web application interface for managing active users. A modal dialog with a warning icon asks "Está seguro?" (Are you sure?) with "Cancelar" and "Eliminar" buttons. Below the dialog is a table of users and a code snippet for the delete function.

Nro	Nombre	Ultima Actualización	Acciones
6	Fredy Caceres	2019-09-13 23:12:46	[Search] [Edit] [Refresh] [Delete]
7	Marlene Pita	2019-09-13 23:12:46	[Search] [Edit] [Refresh] [Delete]
8	Carmen H Reyes	2019-09-13 23:12:46	[Search] [Edit] [Refresh] [Delete]
10	Rosa Silvera	2019-09-13 23:12:46	[Search] [Edit] [Refresh] [Delete]
11	German Llop S	2019-09-13 23:12:46	[Search] [Edit] [Refresh] [Delete]
12	Central Sistemas	2019-09-09 23:12:46	[Search] [Edit] [Refresh]
13	Susan Berrocal	2019-09-09 23:12:46	[Search] [Edit] [Refresh] [Delete]

```

public function destroy(User $user, ManageUserRequest $request)
{
    $user->status=0;
    $user->save();
    $this->users->delete($user);
    return redirect()->route('admin.access.user.deleted')->withFlashSuccess(trans('El usuario ha sido eliminado correctamente'));
}

```

**Figura N°41:** *Interfaz y codificación Eliminar Usuario*

**Fuente:** Propia



## Administrar Proveedores

Lista de proveedores Todos Crear Proveedor Proveedores Eliminados

Mostrar 10 registros Buscar:

Razón Social	E-mail	telefono	pais	ciudad	Creado	Ultima Actualización	Acciones
Via Capi S.R.L	ventas@viacapi.com	7199990	Estados Unidos	New York	2019-08-05 12:11:39	2019-09-23 21:44:33	<a href="#">Q</a> <a href="#">✎</a> <a href="#">🗑</a>
ROYAL INN			Argentina	Cordoba	2019-08-05 12:11:39	2019-09-23 21:45:08	<a href="#">Q</a> <a href="#">✎</a> <a href="#">🗑</a>
Mas Europa			España		2019-08-05 12:11:39	2019-09-23 21:45:44	<a href="#">Q</a> <a href="#">✎</a> <a href="#">🗑</a>
EUA			Brasil		2018-08-06 16:28:52	2019-09-23 21:46:25	<a href="#">Q</a> <a href="#">✎</a> <a href="#">🗑</a>
SANTUARIO			España		2018-07-26 13:07:24	2019-09-23 21:46:48	<a href="#">Q</a> <a href="#">✎</a> <a href="#">🗑</a>
LATAM			Santiago de Chile		2017-09-22 12:21:31	2019-09-23 21:47:54	<a href="#">Q</a> <a href="#">✎</a> <a href="#">🗑</a>

Mostrando registros del 1 al 6 de un total de 6 registros Anterior 1 Siguiente

```
namespace App\Http\Controllers\Backend\Maintenance\Provider;

use App\Http\Controllers\Controller;
use App\Models\Maintenance\Country\Country;
use App\Models\Maintenance\Provider\Provider;
use Illuminate\Http\Request;
use Yajra\DataTables\DataTables;
use App\Models\Access\Role\Role;

class ProviderController extends Controller
{
    public function index()
    {
        return view('backend.provider.index');
    }
}
```

**Figura N°42:** Interfaz y codificación Proveedores

*Fuente:* Propia

The image shows a web application interface for creating a provider. The form is titled "Crear Proveedor" and includes several input fields: "Nombre", "Razón Social", "RUC/CIF", "Email", "Teléfono", "Dirección", "Ciudad", "País", and "Condiciones". There are also buttons for "Todos", "Crear Proveedor", and "Proveedores Eliminados" at the top right, and "Cancelar" and "Crear" at the bottom.

```
public function store(Request $request)
{
    $provider=new Provider;
    $provider->name=$request['name'];
    $provider->razon_social=$request['razon_social'];
    $provider->ruc=$request['ruc'];
    $provider->email=$request['email'];
    $provider->telefono=$request['telefono'];
    $provider->direccion=$request['direccion'];
    $provider->ciudad=$request['ciudad'];
    $provider->pais=$request['pais'];
    $provider->comercial_name=$request['comercial_nombre'];
    $provider->comercial_phone=$request['comercial_telefono'];
    $provider->comercial_email=$request['comercial_email'];
    $provider->contable_name=$request['contable_nombre'];
    $provider->contable_phone=$request['contable_telefono'];
    $provider->contable_email=$request['contable_email'];
    $provider->condiciones=$request['condiciones'];
    $provider->created_user_id=access()->user()->id;

    $provider->save();
    return Redirect('/admin/maintenance/provider')->withFlashSuccess('El proveedor ha sido creado correctamente');
}
```

**Figura N°43:** *Interfaz y codificación Registrar Proveedores*

*Fuente:* Propia

**CONSTANCIA**

Por medio de la presente dejamos constancia que el Sr. MAYCOL POZO RAMIREZ, identificada con DNI 72137165, ha realizado la implementación del Sistema Web con el framework Laravel para el proceso de Outsourcing en nuestra institución, así mismo se le brindo la información requerida por dicha persona.

Expedimos la constancia para fines que estime conveniente.

Lima, 29 de setiembre del 2019



María Esther Suarez Orbezo  
Gerente General  
TIKA GROUP REPRESENTACIONES SRL

MARIA ESTHER SUAREZ ORBEZO  
Gerente General  
TIKA TOURS S.R.L.