



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS**

“Sistema Web Para El Proceso De Ventas En La
Empresa Creaciones Kantati”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniera de Sistemas

AUTOR:

Sancho Canaza, Jerilynn Isabel (ORCID: 0000-0001-5717-7542)

ASESOR:

Mg. Romero Valencia, Monica Patricia (ORCID: 0000-0002-7052-9220)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas De Información Y Comunicaciones

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a mis padres Alejandro e Isabel, por darme la oportunidad de estudiar una carrera, apoyarme económicamente para culminarla, por su comprensión y el amor que siempre me dieron y me siguen dando.

A mi querida abuela Saturnina que, aunque no se encuentre presente siempre creyó en mí.

A mis hermanos Ali y Elin, por el apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios y mis padres por velar siempre por mí y guiarme por el buen camino en mente y corazón.

A mi asesora la Dra. Mónica Romero Valencia por brindarme su apoyo para la realización de esta tesis. Y a mis amigos Cesar, Vladimir, Geraldine y José, por su apoyo y su paciencia.

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINAS PRELIMINARES	II
Dedicatoria	IV
Agradecimiento.....	V
Declaratoria de autenticidad.....	VI
Presentación.....	VII
índice.....	VIII
índice de tablas.....	X
índice de figuras.....	XI
Resumen.....	XII
Abstract.....	XIII
....	
• INTRODUCCIÓN	14
1.1 Realidad Problemática.....	15
1.2. Trabajos Previos.....	19
3. Teorías relacionadas al tema.....	24
1.4 Formulación del Problema.....	38
• Justificación del Estudio.....	38
• Hipótesis.....	40
• Objetivos.....	41
.	
• MÉTODO	
• Diseño de investigación.....	43
• Variables, operacionalización	45
• Población y muestra.....	49
• Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	51
• Métodos de Análisis de Datos.....	55
• Aspectos éticos.....	60
III. RESULTADOS	
• DISCUSIÓN	73
• CONCLUSIONES	75
• RECOMENDACIONES	77
• REFERENCIASBIBLIOGRÁFICAS	79
VII. ANEXOS	
ANEXO 1: Matriz de consistencia.....	85
ANEXO 2: Ficha técnica – instrumento de recolección de datos.....	86
ANEXO 3: Diagrama de procesos.....	87

ANEXO 4: Instrumento de investigación de unidades por transacción (pre-test).....	88
ANEXO 5: Instrumento de investigación de unidades por transacción (post-test).....	90
ANEXO 6: Instrumento de investigación de ticket medio (pre-test)...	92
ANEXO 7: Instrumento de investigación de ticket medio (post-test)...	94
ANEXO 8: Base de datos experimental.....	96
ANEXO 9: Resultados de confiabilidad del instrumento.....	97
ANEXO 10: Validación del instrumento – metodología.....	110
ANEXO 11: Entrevista.....	117
ANEXO 12: carta de aceptación de la empresa para realizar la tesis...	118
ANEXO 13: Acta de implementación del sistema web en la empresa...	119
ANEXO 14: Desarrollo de metodología.....	120

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Cuadro comparativo de metodologías.....	32
Tabla 2: Evaluación del juicio de expertos.....	33
Tabla 3: Operacionalización de variables.....	51
Tabla 4: Indicadores.....	52
Tabla 5: Validez de las fichas de registro.....	57
Tabla 6: Niveles de confiabilidad.....	59
Tabla 7: Confiabilidad del indicador Unidades por transacción.....	59
Tabla 8: Confiabilidad del indicador Ticket Medio.....	60
Tabla 9: Medidas descriptivas unidades por transacción	67
Tabla 10: Medidas descriptivas ticket medio.....	68
Tabla 11: Prueba de normalidad - unidades por transacción.....	70
Tabla 12: Prueba de normalidad - ticket medio.....	72
Tabla 13: Prueba T- student para las unidades por transacción.....	75
Tabla 14: Prueba T-student para el ticket medio.....	75

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1: Unidades por transacción.....	18
Figura2: Ticket medio.....	18
Figura3: Formula de indicador UPT	27
Figura4: Formula de indicador TM	28
Figura5: Implantación de aplicaciones web.....	29
Figura 6: Roles estándar de Scrum.....	33
Figura 7: Ejemplo de pila de producto.....	34
Figura 8: Ejemplo de pila de Sprint.....	35
Figura 9: Ejemplo de tablero Kanban para monitorizar incremento continuo.....	35
Figura 10: Ejemplo de tablero Kanban para monitorizar incremento iterativo.....	36
Figura 11: Versiones de producto previstas	37
Figura 12: De la pila del Sprint al gráfico de avance	38
Figura 13: Diseño de investigación: Pre - experimental	44
Figura 14: Formula de la muestra.....	49
Figura 15: Distribución T- student	59
Figura 16: Distribución Z	59
Figura 17: UPT antes y después de implementar el sistema	59
Figura 18: TM del proceso de ventas, antes y después.....	63
Figura 19: Prueba de normalidad UT antes.....	64
Figura 20: Prueba de normalidad UT después.....	65
Figura 21: Prueba de normalidad TM antes.....	66
Figura 22: Prueba de normalidad TM después.....	67
Figura 23: Comparativa general UPT.....	68
Figura 24: Prueba T- student UPT.....	70
Figura 25: Comparativa general TM	70
Figura 26: Prueba T- student TM.....	72

Resumen

La presente tesis especifica el desarrollo de un Sistema Web para el proceso de ventas en la empresa Creaciones Kantati, debido a que la situación empresarial previa a la aplicación del sistema presentaba deficiencias en cuanto al control de las unidades por transacción y el ticket medio. El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de un Sistema web para el proceso de ventas en la empresa Creaciones Kantati en el año 2019.

Por ello, se describe previamente aspectos teóricos de lo que es el proceso de ventas, así como las metodologías que se utilizaron para el desarrollo del Sistema web. Para el desarrollo del Sistema Web, se empleó la metodología Scrum, por ser la que más se acomodaba a las necesidades y etapas del proyecto, además por tener características de una metodología ágil.

El tipo de investigación es aplicada, el diseño de la investigación es pre experimental y el enfoque es cuantitativo. Se contó con una población de 952 número de operaciones para el indicador de unidades por transacción también para el ticket medio. El tamaño de la muestra fue de 274 número de operaciones, los cuales fueron estratificados según fechas, tipo de producto y cantidad para las unidades por transacción, para el ticket medio se estratifico por fechas, empleado y turno. El muestreo fue aleatorio probabilístico simple. La técnica de recolección de datos fue el fichaje y su instrumento fue la ficha de registro, los cuales fueron validadas por expertos.

La implementación del Sistema Web para el proceso de ventas en la empresa Creaciones Kantati permitió incrementar las unidades por transacción en el proceso de ventas del 53.08% al 85.07% aumento el ticket medio en ventas del 42.27% al 68.06%. Los resultados mencionados permitieron llegar a la conclusión de que el Sistema Web mejora el proceso de ventas en el área de ventas de la empresa Creaciones Kantati.

Palabras clave: Sistema Web, Proceso de Ventas, Scrum.

Abstract

This thesis specifies the development of a Web System for the sales process in the company Creaciones Kantati, because the business situation prior to the application of the system had deficiencies in terms of the control of the units per transaction and the average ticket. The objective of this research was to determine the influence of a web system for the sales process in the company Creaciones Kantati in the year 2019.

For this reason, theoretical aspects of what the sales process is, as well as the methodologies that were used for the development of the web system, are previously described. For the development of the Web System, the Scrum methodology was used, as it was the one that best suited the needs and stages of the project, as well as having characteristics of an agile methodology.

The type of research is applied, the design of the research is pre-experimental and the approach is quantitative. There was a population of 952 number of operations for the unit's indicator per transaction also for the average ticket. The sample size was 274 number of operations, which were stratified according to dates, type of product and quantity for the units per transaction, for the average ticket was stratified by dates, employee and shift. The sampling was simple probabilistic random. The technique of data collection was the signing and its instrument was the registration form, which were validated by experts.

The implementation of the Web System for the sales process in the company Creaciones Kantati allowed to increase the units per transaction in the sales process from 53.08% to 85.07%, increasing the average sales ticket from 42.27% to 68.06%. The aforementioned results allowed us to reach the conclusion that the Web System improves the sales process in the sales area of the company Creaciones Kantati.

Keywords: Web System, Sales Process, Scrum.

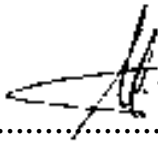
	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Iván Martín Pérez Farfán, docente de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura y Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo – Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada:

“SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA CREACIONES KANTATI”, de los (de la) estudiantes: SANCHO CANAZA JERILYNN ISABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima 11 de enero del 2022



.....

Firma

Iván Martín Pérez Farfán

DNI: 08647541

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------