

Tesis loza

por RICARDO CESAR LOZA MEDINA

Fecha de entrega: 28-feb-2023 04:05a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1999900309

Nombre del archivo: 2023-013109__SOLICITUD_-_LOZA_CHANGANA.pdf (4.49M)

Total de palabras: 15828

Total de caracteres: 82490



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion
 Autorizado la impresión, circulación y uso mediante Directiva N° 0001-2008-UNJFSC
FORMATO ÚNICO DE TRÁMITE (FUT)
 Para Solicitar Servicios Administrativos

FORMULARIO
A001

EXP. PRINCIPAL N°

EXP. SECUNDARIO O ESCRITO N°

Solicita: SOLICITO CONSTANCIA
 DE CONFORMIDAD DE
 ORIGINALIDAD

IMPORTANTE

LLENAR OBLIGATORIA Y CLARAMENTE LOS DATOS EN LOS RECUADROS DEL N° 01 AL 20, CASO CONTRARIO NO NOS RESPONSABILIZAREMOS DE LA RETENCIÓN Y/O, DEMORA O CUALQUIER OTRO EFECTO QUE PUEDA PRODUCIRSE EN EL TRAMITE

Señor:
Autoridad y/o Dependencia a quien se dirige | 1

FALTA REQUISITOS: SI NO

| |
Apellido Paterno | 2 | Apellido Materno | 3 | Nombres Completos | 4

| Docente | Alumno | Cesante | Otros |
DNI / Carnet Univ. | 5 | Administrativo | Egresado | Visitante | | 6

| |
Año de Ingreso | 7 | Condición / Modalidad | 8 | Categoría / Nivel / Ciclo / Grado | 9

|
Facultad / Dependencia | 10 | Escuela / Especialidad / Cargo | 11

Para efectos de NOTIFICACIÓN, AUTORIZO se efectúe en el domicilio siguiente (Consignar domicilio dentro de la localidad):

| | |
Domicilio: Av | | Jr | | Calle | | Urb. | | Pje | | Prolg. | | Otro | | 12 | N° / Mz / Lt | 13 | Distrito | 14 | Provincia | 15

|
Escribir una referencia de la Ubic. del domicilio | 16 | Teléfono Fijo | 17 | Celular | 18

Asimismo, AUTORIZO NOTIFICARME alternativamente al correo electrónico siguiente:
Correo Electrónico | 19

Fundamentar concretamente lo que solicita (utilizar letra imprenta legible):

SOLICITO CONSTANCIA DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD

Enumerar los documentos que adjunta (si no cabe puede usar el reverso):

FUT	RECIBO POR DERECHO DE TRAMITE	INFORME DE ORIGINALIDAD
DNI	RECIBO CONSTANCIA ANTIPLAGIO	TESIS PDF(FIRMADO POR ASESOR)
ANEXO N° 02	RESOLUCIÓN APROBACIÓN BORRADOR TESIS	

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LOS DATOS CONSIGNADOS EN LOS RECUADROS 2 Y 19 SON VERIDICOS (LEY 27444)

Huacho de del 200

TODO TRAMITE ADMINISTRATIVO ES GRATUITO Y PERSONAL

SI UD. PRESENTO SU SOLICITUD O EXPEDIENTE FALTANDO REQUISITOS NO NOS RESPONSABILIZAMOS DEL TIEMPO QUE DEMORE SU TRAMITE

SOBRE EL ESTADO DE SU DOC. Y/O EXP. CONSULTE NUESTRA WEB

Firma

Creado y Diseñado por Joselo / Impreso por Editorial Universitaria

5
ANEXO N° 02

DE LA DIRECTIVA APROBADA CON R.R. 0188-2020-UNJFSC

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE DATOS Y
AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR NOTIFICACIONES**

**(PARA ADMINISTRADOS: PERSONAS NATURALES O
ENTIDADES EXTERNAS PRIVADAS O MIXTAS)**

Yo, **Oscar Casimiro Loza Changana** Con DNI: **15641187**

Domiciliado en (Domicilio Actual): **Av. Jorge Chávez N° 102**

Distrito: **Caleta de Carquín** Provincia: **Huaura** Región **Lima**

Referencia en detalle del domicilio actual: **Frente al Cuna Más**

Celular (1) número: **918143828** **5** Celular (2) número:

Teléfono fijo (1): Teléfono fijo (1):

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LOS DATOS QUE HE CONSIGNADO LINEAS ARRIBA SON MIS DATOS PERSONALES, SON AUTÉNTICOS; asimismo **AUTORIZO se me NOTIFIQUE** o remita cualquier información al correo electrónico: **oscarclch@gmail.com** **5**, sobre cualquier trámite iniciado en la UNJFSC; del mismo modo me comprometo a revisar diariamente el contenido de las bandejas de entradas de dicho correo indicado líneas arriba y en el acto responder la CONFIRMACIÓN de RECIBIDO CONFORME.

Huacho, **23** de Febrero De 20 **23**



Huella Digital

Oscar Casimiro Loza Changana

Nombres: **Oscar Casimiro**

Apellidos: **Loza Changana**

DNI: **15641187**



UNIVERSIDAD NACIONAL
José Faustino Sánchez Carrion

R.U.C. N° 20172299742

RECIBO DE INGRESO N° 2705660

APELLIDOS Y NOMBRES

LOZA CHANGANA OSCAR CASIMIRO

ESCUELA - PROYECTO Y/O OTROS

23 - ADMINISTRACION UNIVERSITARIA

C O N C E P T O

IMPORTE

3104 - RECIBO POR DERECHO DE TRAM

S/ 5.00

CINCO CON 00/100 NUEVOS SOLES

Huacho, jueves 29 diciembre 2022

Caja : 2 PEDRO CASTILLO

TOTAL
A PAGAR

S/ 5.00

AUTOG. 2742422

FECHA 29/12/2022

HORA 11:48:36

UNIVERSIDAD NACIONAL

José Faustino Sánchez Carrion

R.U.C. N° 20172299742

N° 2746187

RECIBO DE INGRESO

APELLIDOS Y NOMBRES

LOZA CHANGANA OSCAR CASIMIRO

ESCUELA - PROYECTO Y/O OTROS

46 - VICERRECT. DE INVESTIGACION

IMPORTE

C O N C E P T O

\$/.80.00

3510 - CONSTANCIA ANTEPELAGIO
OCHENTA CON 100 NUEVOS SOLES

Huacho, martes 21 de febrero 2023
"UNIVERSIDAD NACIONAL " JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN " - HUACHO

TOTAL \$/.80.00
A PAGAR

Caja : 5 LUIS GUERRA

AUTOG. 2758022

FECHA 21/02/2023

HORA 12:24:45

5153233





5
INFORME DE ORIGINALIDAD DE TESIS y/o TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL y/o TRABAJO ACADEMICO
(TÍTULO: SUSTENTACION DE TESIS, TRABAJO DUFICIENCIA PROFESIONAL, SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL)

INFORME N°0005-2023-ASESOR-FIISI-UNJFSC

AL : 5 **DR. TEODORICO JAMANCA ALBERTO**
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA

DEL : **MO. RONALD DEMETRIO FLORES FLORES**
ASESOR – R.D. N° 0387-2022

ASUNTO : 6 INFORME DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: **DESARROLLO DE UN**
SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA SECURE DIGITAL
TECHNOLOGIES SAC, presentado por el autor **OSCAR CASIMIRO LOZA CHANGANA**

FECHA : 5 **Ciudad Universitaria, 20 de febrero de 2023.**

I. FINALIDAD

5 Emitir y suscribir el informe de Originalidad del trabajo de Investigación, para la revisión a través del software Antiplagio en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (UNJFSC).

II. ANTECEDENTES

- 2.1. Reglamento General para el Otorgamiento de Grados Académicos y Títulos Profesionales (RGGAyTP), de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (UNJFSC) Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°0944-2021-CU-UNJFSC, de fecha 31 de diciembre del 2021 y sus modificatorias.
- 2.2. Reglamento General de Investigación (RGI) de la UNJFSC, aprobado con RCU N°0136-2019-CU-UNJFSC, de fecha 27 de agosto del 2019, y sus modificatorias.
- 2.3. Resolución de Decanato N° 0387-2022, de fecha 1 de agosto del 2022, que designa al Asesor del trabajo de Investigación.
- 2.4. Resolución de Decanato N° 0127-2023-FIISI-UNJFSC, de fecha 27 de enero del 2023, que se Aprueba el Proyecto de Investigación: **DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA SECURE DIGITAL TECHNOLOGIES SAC**

5 **III. ANALISIS**

- 3.1. En el Artículo 9° del Reglamento General para el Otorgamiento de Grados Académicos Títulos Profesionales, se regula la designación, atribuciones y funciones y responsabilidades del investigador (es) y Asesor (a) del trabajo de Investigación que conduzcan al Otorgamiento del Título y Segunda Especialidad Profesional
- 3.2. En atribuciones a lo encomendado en los documentos de los numerales 2.3 y 2.4, del presente informe y de las 5 posiciones pre citadas en calidad de Asesor y en coordinación con el investigador de Trabajo de Investigación, se ha revisado la Originalidad de la Investigación en mención, la misma, que cumplen con el límite de porcentaje de similitud establecido en el RGGAyTP y Directiva de Procedimiento para el uso del software de Antiplagio en la UNJFSC, ambos vigentes.

IV. CONCLUSIONES

6 Que, la Investigación: **DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA SECURE DIGITAL TECHNOLOGIES SAC**, desarrollado por el (los) investigador (es) presenta un **17%** de similitud con otras investigaciones, debidamente referenciados, el mismo que encuentra conforme a establecido en el RGGAyTP y Directiva del Procedimiento para el uso del Software de Antiplagio en la UNJFSC, ambos vigentes.

V. RECOMENDACIONES.

6 Derivar el presente informe de originalidad de la investigación " : **DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA SECURE DIGITAL TECHNOLOGIES SAC**", para la ratificación del informe de originalidad y se proceda a la emisión de la constancia de conformidad de originalidad, de conformidad a lo establecido en la directiva de procedimientos para el uso del software antiplagio de la UNJFSC, de la precitada investigación y continuar con el trámite de /sustentación/obtención del título profesional.

Atentamente,


RONALD DEMETRIO
FLORES FLORES
INGENIERO INFORMÁTICO
Reg. CIP N° 158121

1
UNIVERSIDAD NACIONAL

“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INFORMÁTICA



TESIS

**“DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE VENTAS DE
LA EMPRESA SECURE DIGITAL TECHNOLOGIES SAC”**

PRESENTADO POR:

OSCAR CASIMIRO LOZA CHANGANA

1
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INFORMÁTICO

ASESOR

Mo RONALD DEMETRIO FLORES FLORES

HUACHO – 2022



RONALD DEMETRIO
FLORES FLORES
INGENIERO INFORMÁTICO
Reg. CIP N° 158121

Mo EDDY IVAN QUISPE SOTO

PRESIDENTE

Mo JHONAR ANGEL GALLARDO ANDRES

SECRETARIO

Mo JUAN CARLOS MEYHUAY FIDEL

VOCAL

Mo RONALD DEMETRIO FLORES FLORES

ASESOR

DEDICATORIA

*A mis familia, mis padres y en
especial a mis hijas, quienes son mi
fuerza e inspiración para continuar
mejorando como profesional
y persona.*

1
El autor

AGRADECIMIENTO

*A mis padres, familia, profesores,
asesor y a todas aquellas personas
que han contribuido en el desarrollo
de este proyecto de investigación.*

INDICE

	Página
	Prefacio
PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCION	vii
	Página
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	11
1.2.1. Problema General	11
1.2.2. Problemas específicos	11
1.3. Objetivos de la investigación	12
1.3.1. Objetivo general	12
1.3.2. Objetivo específico	12
1.4. Justificación de la investigación	12
1.5. Delimitación del estudio	13
1.6. Viabilidad del estudio	13
CAPITULO II: MARCO TEORICO	
	iv

2.1.	Antecedentes de la investigación	14	
10	2.2.	Bases teóricas	31
2.3.	Definiciones conceptuales	43	
2.4.	Formulación de la hipótesis	44	
	2.4.1.	Hipótesis general	44
	2.4.2.	Hipótesis específicas	45
CAPITULO III: METODOLOGIA			
3.1.	Diseño metodológico	46	
	3.1.1.	Tipo de investigación	46
	3.1.2.	Nivel de investigación	46
16	3.1.3.	Enfoque	46
3.2.	Población y muestra	46	
3.3.	Operacionalización de variables e indicadores	48	
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49	
	3.4.1.	Técnicas a emplear	49
	3.4.2.	Descripción de los instrumentos	49
3.5.	Técnicas para el procesamiento de la información	49	
CAPITULO IV: RESULTADOS			
4.1.	Resultados y análisis de la encuesta	50	
4.2.	Resultados descriptivos de las variables	51	
	4.2.1.	Resultados de los indicadores de la primera variable: sistema del	

comedor	51
4.2.2. Contrastación de hipótesis	74
4.3. Resumen de variables de la investigación	
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	78
5.2. Recomendaciones	¹ 78
CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
ANEXO N°1: Matriz de consistencia	83
ANEXO N°2: Modelo de Encuesta General	85
ANEXO N°3: Validación del instrumento	90
ANEXO N°4: Análisis de confiabilidad	94

RESUMEN

Objetivo: Determinar cómo el desarrollo de un sistema basado en web mejoraría el proceso de ventas en Secure Digital Technologies SAC. Método: Utilizar métodos deductivos e inductivos. Desarrollar modelos usando investigaciones relevantes. La población de investigación fueron 14 colaboradores de la empresa Secure Digital Technologies SAC. Se utilizaron encuestas como herramienta de recolección de datos. La confiabilidad del instrumento se probó mediante el coeficiente alfa de Cronbach (0,97). Se utilizó el análisis de chi-cuadrado para probar las hipótesis. Resultado: Se encontró que Variable Sistema: sistema web tiene un buen nivel en su categoría, y Variable: Proceso de Ventas también tiene un buen nivel en su categoría. Por otro lado, la prueba de hipótesis global del análisis arroja una significación muestral de 0.046 con una probabilidad menor a 0.05, lo que respalda los supuestos de la investigación. Conclusión: En base a los resultados obtenidos se planteó la implementación de un sistema basado en web para mejorar el proceso de control de asistencia del personal de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

Palabras clave: sistemas de red, proceso de ventas, transparencia, calidad de la información, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta, optimización de recursos, satisfacción laboral.

ABSTRACT

Objective: ²⁴ Determine how the development of a web system will improve the sales process of the company Secure Digital Technologies SAC. ¹ Methods: the deductive and inductive method was applied. The correlational research design model was used. The study population was 14 workers from the company Secure Digital Technologies SAC. ¹ A questionnaire was used as a data collection instrument. The reliability of the instrument was validated using Cronbach's Alpha coefficient (0.97). ¹ Chi-square analysis was used for hypothesis testing. Results: It was found that the Variable System: web system, has good levels in its categories; while the Variable: sales process, also has good levels in its categories. ¹ On the other hand, the total hypothesis test of the analysis showed a sample significance of 0.046, less than 0.05 probabilistic, which confirms the hypothesis raised in the investigation. ²⁴ Conclusions: in light of the results, the implementation of a web system is established to improve the attendance control process of the personnel of the company Secure Digital Technologies SAC.

Keywords: web system, sales process, transparency, information quality, security, reliability, responsiveness, resource optimization, job satisfaction

INTRODUCCION

La importancia del desarrollo ¹⁸ web para mejorar el proceso de venta es el objetivo de todo tipo de empresas comercializadoras de productos, lo que redundará en una mejor satisfacción del cliente, optimización de recursos y satisfacción laboral. El propósito del estudio fue conocer ¹ cómo el desarrollo del sistema de red mejoraría el proceso de ventas en Secure Digital Technologies SAC. La implementación de este sistema de red mejorará la disponibilidad ¹ de la información, la calidad de la información, la seguridad de la información, la satisfacción del cliente con el cronograma, la optimización de recursos y la satisfacción laboral. El estudio propuesto se justifica porque tiene como propósito conocer ³⁹ cómo la implementación del sistema de red mejoró el proceso de ventas de la empresa Secure Digital Technologies SAC. Los resultados del estudio ¹ determinaron que el valor de significancia de la muestra es 0.046 menor que el valor de probabilidad ¹ de 0.05, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Esto significa que la implementación del sistema de red ha mejorado el proceso de venta de Secure Digital Technologies SAC.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El proceso de venta consta de varias etapas o etapas por las que pasa una empresa, comenzando por la comercialización, es decir. desde encontrar un cliente hasta vender un producto o servicio. Cada empresa sigue su propio proceso según el campo en el que compete, pero el objetivo final es siempre optimizar la gestión para una mayor ganancia económica. Para diseñar y mejorar estratégicamente el proceso de venta y aumentar la distribución de productos, existen una serie de factores determinantes a considerar, entre ellos:

Presupuesto disponible: Estimar la inversión destinada a las estrategias.

Equipo de implementación: Considere si tiene un equipo comercial responsable de esta tarea.

Infraestructura: se tiene en cuenta si la empresa cuenta con tienda física u online, si necesita almacén y qué tipo de logística se implementa en el proceso de venta.

Tipo de venta: se debe determinar si la venta es al por mayor o al por menor. Depende principalmente del modelo de negocio (B2B o B2C).

Canales de distribución: Considere también las plataformas digitales de venta y distribución utilizadas.

Precio del producto: a mayor precio del producto, más largo el proceso de venta, porque requieres que el cliente reconozca tu marca o conozca tu producto o servicio.

Posicionamiento del producto: ayuda a comparar tu lugar en la mente del consumidor con el tuyo. productos que compiten con su marca.

Comprador: Crear el arquetipo de cliente ideal te ayuda a optimizar los recursos de marketing de tu empresa.

Los tiempos que vivimos han demostrado que ya no es necesario depender de un lugar de trabajo físico. La tecnología se convierte en la clave de la comodidad porque podemos realizar tareas en cualquier entorno, con flexibilidad y, sobre todo, con destreza. Encontrar la forma más adecuada y productiva de trabajar lleva a considerar el uso de herramientas de venta más efectivas si siguen una estrategia de venta enfocada a satisfacer las necesidades del cliente.

La Empresa Secure Digital Technologies SAC, comercializa todo tipo de licencias de software y sistemas a medida. El proceso de ventas es administrado desde una hoja de cálculo, al igual que las existencias de los productos. Debido a que la administración de la información es en forma manual, se han producido problemas en cuanto a la falta de stock o mal registro de los pedidos de los clientes. Estos problemas han producido retraso en la entrega de los productos causando insatisfacción en el cliente y pérdida de algunos clientes ya que sus pedidos no fueron atendidos en el momento indicado. La Empresa Secure Digital Technologies SAC es consciente que el buen trato al cliente es muy importante en este y cualquier tipo de negocio, motivo por el cual se ha decidido realizar el Desarrollo de un sistema web para el proceso de ventas, mejorando la satisfacción del cliente, optimización de los recursos y satisfacción laboral. El desarrollo del sistema será desarrollado en java con mysql.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo la implementación de un sistema web mejorará el proceso de control de asistencia del personal de la empresa Secure Digital Technologies SAC?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ⁶ ¿Cómo la implementación de un sistema web mejorará la gestión de horario de la empresa Secure Digital Technologies SAC?
- b) ¿Cómo la implementación de un sistema web mejorará la optimización de recursos de la empresa Secure Digital Technologies SAC?
- c) ⁶ ¿Cómo la implementación de un sistema web mejorará la satisfacción laboral de la empresa Secure Digital Technologies SAC?

¹ 1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera el desarrollo de un sistema web mejorará el proceso de ventas de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

¹ 1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar de qué manera el desarrollo de un sistema web mejorará la satisfacción del cliente de la empresa Secure Digital Technologies SAC.
- b) Determinar ¹⁸ de qué manera el desarrollo de un sistema web mejorará la optimización de recursos de la empresa Secure Digital Technologies SAC.
- c) ¹² Determinar de qué manera el desarrollo de un sistema web mejorará la satisfacción laboral de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

1.4 Justificación de la investigación

La investigación propuesta se justifica porque se propone determinar la relación entre el sistema web y el proceso de ventas de la empresa Secure Digital Technologies SAC. El desarrollo del sistema web nos permitirá una mejor satisfacción del cliente, optimización de recursos y satisfacción laboral.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación espacial

La presente investigación se realiza en la empresa Secure Digital Technologies SAC.

1.5.2. Delimitación temporal

El desarrollo del proyecto de investigación se llevará a cabo en el año 2022.

1.5.3. Delimitación social

La tesis se orientó al estudio de la población de la empresa Secure Digital Technologies SAC. Participan el autor, el asesor, los jurados, los encuestados y colaboradores de la investigación.

1.6 Viabilidad del estudio

Nuestra investigación propuesta se muestra viable porque se dispone del recurso más importante de la investigación que es el recurso de la información, así mismo se dispone de recursos económicos, tecnológicos y otros.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Mercedes (2019) en su tesis titulada “Implementación del módulo de ventas y distribución del sistema SAP R/3 bajo metodología ASAP para embotelladora San Miguel”. Objetivo general Establecer la relación entre Implementar módulos de ventas y distribución en SAP R/3 y la metodología ASAP para la gestión comercial de embotelladora San Miguel. Nivel descriptiva correlacional. Enfoque cuantitativo. Tipo de investigación aplicada. Conclusión: se determina la necesidad de Implementar módulos de ventas y distribución en SAP R/3 bajo el marco de la metodología ASAP para la gestión comercial de la Empresa objeto del estudio. Se Identificaron los procesos de negocio vinculados a la venta y distribución de la Empresa de Bebidas no Alcohólicas. Se Diseñaron Flujos de los procesos de distribución y ventas relacionados a la Gestión Comercial de la Empresa Objeto de Estudio.

Yáñez (2019) en su tesis “Desarrollo e implementación de un sistema web para el control de inventario y alquiler de maquinarias de la empresa Megarent S.A”, para optar el título profesional de ingeniero de sistemas en la Escuela Politécnica Salesiana. Tuvo como objetivo desarrollar e implementar un sistema web para el control de inventario y alquiler de maquinarias de la empresa Megarent S.A. Su metodología usó la metodología de investigación es hipotético deductivo, tipo de estudio es aplicada y el diseño de estudio es Pre- Experimental. Los resultados fueron

que la implementación de un módulo de reportes mejoró a la consulta de máquinas disponibles permitiendo a la compañía obtener dicha información de manera más rápida y acertada además de permitir la generalización de consultas. Se pudo concluir que la implementación del sistema web ayudó a los empleados a tener una herramienta que centralice toda la información de las maquinarias en inventario y sus respectivos precios para el control o alquiler diario.

Mora, (2018) realizó la tesis titulada ⁹ sistema web para el control y registro de los proyectos investigativos en la dirección de grado y posgrado de UNAN. ⁹ Seleccionando como muestra a la dirección de investigación grado y postgrado, ya que son las dos áreas de interés en la realización de este sistema web; tomando la cantidad de 20 personas en total. ⁹ Concluyendo que un mundo globalizado exige cada vez más la aplicación de estándares internacionales que garanticen la calidad del software; por esta razón se incluyó el estándar de calidad ISO 9126, con el objetivo de evaluar la usabilidad del sistema web para el control y registro de los proyectos investigativos en la UNAN – Managua. Esto proporciono una herramienta analítica detallada, obteniendo una visión cuidadosa de las fortalezas y debilidades del proyecto; por ende, finalmente se ha reconocido un modelo global de documentación en el diseño que una vez puesto en funcionamiento el sistema se logró constatar que los procesos se optimizaron dando un mejor rendimiento de las tareas a la alta gerencia afirmando de esta manera la hipótesis planteada en esta investigación.

¹ Guevara (2017) en su tesis “Desarrollo de un sistema en entorno web para el control de la gestión del inventario de la Empresa Cuenca Llantas utilizando como framework de desarrollo Laravel”, para optar el título profesional de licenciado en sistemas de información en la Universidad de Guayaquil, tuvo como objetivo

desarrollar un Sistema en entorno web para el control de la gestión del inventario de la empresa Cuenca Llantas, utilizando como framework de desarrollo Laravel. Su metodología de investigación fue cuantitativa con el uso de encuestas y la técnica de observación directa, y el tipo de estudio fue aplicada y el diseño de la investigación descriptiva de carácter evaluativa, Los resultados señalan que la mayor parte de la población encuestada considera que los artículos no se encuentran clasificados de forma correcta, teniendo su origen por la pérdida de tiempo en el constante inventario que se realiza en la empresa. Se llegó a la conclusión de que con el desarrollo de la aplicación informática se logró mantener la información centralizada permitiendo a la empresa ofrecer una venta y compra segura al contar con un inventario actualizado e identificado en cada uno de los valores que se registran por medio de la aplicación.

Suarez (2012), en su tesis titulada “Diseño e Implementación de un Software de Registro y Control de Inventarios”, la investigación se basa en El SUPERMERCADO CENTRO SUR DEL HUILA ubicado en pleno centro de la ciudad de Neiva presta sus servicios a la comunidad que de manera masiva concurren a adquirir diferentes tipos de productos de la canasta familiar, esto hace que la empresa dentro de sus estrategias haga seguimiento constante del estado de las vitrinas y estantes que deben encontrarse provistos de los productos de alta rotación por parte de las personas encargadas del mercadeo. De otra parte, e almacenamiento de las mercancías se hacen en bodegas que están ubicadas fuera del supermercado lo que implica un traslado de productos a través del desplazamiento del personal encargado en los vehículos dispuestos para tal fin; esto entorpece un poco los procesos y a cambio se debe contar con un sistema de total control sobre los productos que salen y entran del punto donde se encuentran ubicados las mercancías. La problemática de la organización consiste en que no cuentan con un sistema

adecuado para llevar el control de ingreso y salidas de mercancías de bodega hasta las salas de ventas, ya que este procedimiento se hace de forma manual los que origina varios inconvenientes tales como: a) No se tienen datos actualizados de las existencias de productos en bodega como en la sala de ventas. b) No se tiene reportes oportunos del inventario de mercancías existentes por parte de la persona encargada de cada bodega.

¹ Ponce y Torres (2015) en su tesis titulada “Diseño de un sistema web para la automatización de los procesos en la asignación de docentes tutores de aula en la Universidad Estatal de Milagro periodo 2014”. Ecuador; tuvo como objetivo determinar las causas que hacen posible la inexistencia de comisiones por el periodo 2014; en tanto a la metodología fue de tipo exploratoria con una muestra de 127 docentes, tomadas por criterios probabilísticos para luego ser encuestados; los resultados revelaron factores que determinaron incidencia, las mismas que permitieron contrastar las hipótesis requeridas; en tal sentido se concluye haber logrado el objetivo general previo a los índices relacionados en tanto a diseño y mejora en la gestión de comisiones

2.1.2. Investigaciones nacionales

Salvo (2019), en su tesis titulada “Diseño e implementación de un Sistema de Información y su relación con la Gestión Comercial de una Empresa Productora de Eventos de la ciudad de Lima”. Objetivo general, diseñar un Sistema de Información que se relacione con la Gestión Comercial de una empresa Productora de eventos de la Ciudad de Lima. Población de 15 personas. ¹ El diseño para el presente trabajo de investigación es No experimental, y de tipo transversal. Tipo de investigación aplicada. Enfoque cuantitativo. Nivel correlacional. Conclusión ¹ general, de acuerdo a lo analizado en el capítulo V realizó la prueba de hipótesis de independencia de las variables del

proceso de investigación en el cual se obtuvo el valor calculado $p = 0.0369$ el cual se encuentra dentro de la región de aceptación que para p esta entre 0 y 0.05 por lo cual se llega a la conclusión que la variable sistema de información se relaciona con la variable gestión comercial por lo que se acepta la Hipótesis Alternativa.

Assado R. & Morales, R. (2017), realizó la investigación: “Implementación de un Sistema ¹ Web de Gestión Comercial para mejorar el proceso de ventas de la empresa Comercial Vasgar”, en la Universidad de Ciencias y Humanidades de la ciudad de Lima, con el objetivo de implementar un sistema web de gestión comercial para mejorar el proceso de ventas de la empresa comercial Vasgar. Para ello se definió utilizar en el presente trabajo de investigación el tipo de investigación aplicada tecnológica, ya que se buscó solucionar un problema planteado y hallar las soluciones a un grupo de preguntas específicas. Se llegó a concluir que la implementación del sistema web de gestión comercial permitió mejorar el proceso de ventas, por el cual los errores de malos cálculos, generación de boletas, control de stock, entre otros, quedaron eliminados. El sistema de ventas permitió realizar el servicio delivery con los pedidos de los clientes. Mediante el módulo de venta se logró reducir el tiempo de atención, esto permitió satisfacer la demanda deseada por las exigencias del cliente. La generación de reportes permite eliminar los cálculos incorrectos del proceso de ventas, esto permitió realizar una buena toma de decisiones frente al desarrollo del negocio ya que ahora se puede saber que producto es el más vendido, cuantas ventas se han realizado, entre otros.

¹ Bendezú, N. (2014), realizó la investigación: “Implementación de un sistema de información basado en un enfoque de procesos, para la mejora de la operatividad del área de créditos de la Micro financiera Crecer”, en la Universidad Nacional del Centro del Perú de la ciudad de Huancayo, con el objetivo de determinar la influencia

de la implementación de un Sistema de Información basado en un enfoque de procesos en la operatividad del área de créditos de la Micro financiera Crecer. Para ello se definió usar en esta investigación el tipo de investigación Aplicada, ya que en ella se mostró la aplicación de los conocimientos sobre gestión por procesos. El tipo de diseño de investigación empleado es un diseño experimental, ya que el sistema se implantó solo en el área de créditos de la Micro financiera Crecer. Se llegó a concluir que luego de la implementación e implantación del sistema de información COREBANK en la micro financiera Crecer, se logró mejorar la operatividad en el área de créditos de la organización, lo que llevo a reducir el porcentaje de morosidad en un 083%, que equivale a S/ 25000 soles aproximadamente, reduciendo el tiempo de evaluación de los créditos en 20,6 horas, incrementando la satisfacción de los clientes en 1.1 puntos, asimismo la satisfacción del personal en 1.1 puntos. Implementar un sistema basado en un enfoque de procesos permitió abordar y dar soporte a todos y cada uno de los procesos realizados en la gestión de créditos de la micro financiera Crecer.

Sosa (2020) en su tesis titulada “Implementación de un sistema web para el control del inventario de la empresa Negocios Corporativos Caruso S.A.C. Chimbote 2020”, tuvo como objetivo Determinar la influencia de un sistema web en el proceso de control de inventario en la empresa Caruso S.A.C. - Chimbote 2020. Diseño de la investigación cuasi experimental. Nivel de investigación aplicada. Enfoque cuantitativo. Población 10 personas. Se concluye que Se aduce que mediante la implementación del sistema web se mejora significativamente el control de inventarios en la empresa Caruso S.A.C – Chimbote, 2020.

¹ Ponce (2019) en su tesis titulada “Implementación del sistema de cálculo del pago de comisiones fijas para multiproductos para Telefónica del Perú”, Lima; tuvo como objetivo implementar el sistema para la mejora del cálculo de 5 comisiones fijas. Asimismo, en relación a su metodología se empleó el Marco de gestión orientado al negocio. En sus resultados se determinaron que existe una considerable mejora en la redefinición del proceso ahorrando un 100% de costes y 45% de tiempo. Se concluye que se requiere al menos ocho meses para poder mejorar cada proceso para la asignación de pagos final.

2.2. Bases teóricas

Sistema web

Laudon, K. & Laudon, J. (2012), Un sistema de información es un conjunto de componentes ¹ interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control de una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos. Un sistema de información contiene datos sobre una organización y el entorno que la rodea. Tres actividades básicas (entrada, procesamiento y salida) producen la información que necesitan las empresas. La retroalimentación es la salida que se devuelve a las personas o actividades apropiadas en la organización para evaluar y refinar la entrada. Los actores ambientales, como clientes, proveedores, competidores, accionistas y agencias regulatorias, interactúan con la organización y sus sistemas de información

Mateu (2004)⁴ Internet, la red de redes, nace a mediados de la década de los setenta, bajo los auspicios de DARPA, la Agencia de Proyectos Avanzados para la Defensa de Estados Unidos. DARPA inició un programa de investigación de técnicas y tecnologías para unir diversas redes de conmutación de paquetes, permitiendo así a los ordenadores conectados a estas redes comunicarse entre sí de forma fácil y transparente. De estos proyectos nació un protocolo de comunicaciones de datos, IP o Internet Protocol, que permitía a ordenadores diversos comunicarse a través de una red, Internet, formada por la interconexión de diversas redes. A mediados de los ochenta la Fundación Nacional para la Ciencia norteamericana, la NSF, creó una red, la NSFNET, que se convirtió en el backbone (el troncal) de Internet junto con otras redes similares creadas por la NASA (NSINet) y el U.S. DoE (Department of Energy) con la ESNET. En Europa, la mayoría de países disponían de backbones nacionales (NORDUNET, RedIRIS, SWITCH, etc.) y de una serie de iniciativas paneuropeas (EARN y RARE). En esta época aparecen los primeros proveedores de acceso a Internet privados que ofrecen acceso pagado a Internet. A partir de esta época, gracias entre otras cosas a la amplia disponibilidad de implementaciones de la suite de protocolos TCP/IP (formada por todos los protocolos de Internet y no sólo por TCP e IP), algunas de las cuales eran ya de código libre, Internet empezó lo que posteriormente se convertiría en una de sus características fundamentales, un ritmo de crecimiento exponencial, hasta que a mediados del 2002 empieza a descender ligeramente el ritmo de crecimiento. A mediados de los noventa se inició el boom de Internet. En esa época el número de proveedores de acceso privado se disparó, permitiendo a millones de personas acceder a Internet, que a partir de ese momento ya se empezó a conocer como la Red, desbancado a las demás redes de comunicación existentes (CompuServe, FidoNet/BBS, etc.). El punto de inflexión vino marcado por la aparición de implementaciones de TCP/IP gratuitas (incluso de implementaciones que formaban parte del sistema operativo) así como

por la popularización y abaratamiento de medios de acceso cada vez más rápidos (módems de mayor velocidad, RDSI, ADSL, cable, satélite). El efecto de todos estos cambios fue de “bola de nieve”: a medida que se conectaban más usuarios, los costes se reducían, aparecían más proveedores e Internet se hacía más atractivo y económico, con lo que se conectaban más usuarios, etc. En estos momentos disponer de una dirección de correo electrónico, de acceso a la web, etc., ha dejado de ser una novedad para convertirse en algo normal en muchos países del mundo. Por eso las empresas, instituciones, administraciones y demás están migrando rápidamente todos sus servicios, aplicaciones, tiendas, etc., a un entorno web que permita a sus clientes y usuarios acceder a todo ello por Internet. A pesar del ligero descenso experimentado en el ritmo de crecimiento, Internet está destinado a convertirse en una suerte de servicio universal de comunicaciones, permitiendo una comunicación universal.

6

Proceso de ventas

(Aldama Orta, 2015) Proceso dinámico donde interaccionan los diversos elementos que hacen posible la realización de una venta, teniendo como supuesto satisfacer las necesidades del consumidor. Debe tenerse en cuenta que para las empresas con miras a la comercialización de sus productos, este proceso de gestión de ventas debe ser infalible e infaltable, de ello dependerá su éxito o el fracaso, y para su efectividad se necesita de un personal con filosofía de éxito, lo cual se verá reflejado en la ejecución de la misión de la empresa de manera económica y eficiencia.

Transparencia de la información

Perramon (2013)⁸ de acuerdo con la OCDE, la transparencia es un concepto relacionado con la posibilidad de que la información real de una empresa, gobierno u organización puede ser consultada por los diferentes sujetos afectados por ella, de tal modo que éstos pueden tomar decisiones con conocimiento de causa y sin asimetría de información. Una de las primeras acciones documentadas a favor de una mayor transparencia de la información la encontramos en el s. xviii en Estados Unidos, cuando algunas comunidades de Nueva Inglaterra consiguieron la celebración de reuniones individuales entre los ciudadanos y los servidores públicos. Desde entonces, ha habido un proceso, lento pero constante, a favor de la libertad de información y el libre acceso a ésta. En 1766 se creó el Acta de Libertad de Prensa en Suecia, una legislación que trata la libertad de información como la representación del derecho a pedir información al gobierno y a recibirla gratuitamente o a un coste mínimo. Actualmente, más de 85 países del mundo han adoptado medidas legislativas similares (UNESCO, 2008).

⁸ Por lo tanto, la transparencia, en cualquiera de sus vertientes, está adquiriendo una importancia creciente a nivel global. Hay dos grandes teorías para explicar este hecho:

- Las organizaciones están mejorando la transparencia empresarial como respuesta a una presión externa: Este argumento apunta que los escándalos han hecho que la sociedad exija al Estado una normativa que aumente la cantidad y calidad de la información accesible para los stakeholders.

- La iniciativa de mejora de la transparencia empresarial procede de las propias organizaciones: Esta teoría apunta que ellas son las principales interesadas en mejorar la transparencia, ya que esta iniciativa tiene múltiples ventajas, como la implicación de los grupos de interés o la creación de una imagen sostenible, lo que ayuda a mejorar los resultados a largo plazo.

Calidad de la información

² Tarí (2000) En la década de los ochenta y ante la creciente presión competitiva muchas compañías occidentales descubrieron la calidad. Después de décadas de indiferencia a lo que estaba ocurriendo en Japón, unas pocas organizaciones llegaron a convencerse de que los productos y servicios de calidad eran la llave para el futuro. Para muchas de ellas suponía un compromiso total con esta filosofía, para otras todavía ocupaba un nivel secundario. De cualquier modo, podemos afirmar que actualmente todas las organizaciones son conscientes de su importancia y observamos cómo están reconociendo el papel estratégico tanto de la calidad del producto como de la dirección de la calidad o total quality management (TQM).

² Esta evolución supone una ampliación del concepto tradicional de calidad. En la actualidad ya no podemos hablar sólo de calidad del producto o servicio, sino que la nueva visión ha evolucionado hacia el concepto de la calidad total. La calidad del producto o servicio se convierte en objetivo fundamental de la empresa; pero si bien con la visión tradicional se trataba de conseguir a través de una función de inspección en el área de producción, en el enfoque moderno la perspectiva se amplía, considerando que va a ser toda la empresa la que va a permitir alcanzar esta meta, fundamentalmente a través de la prevención. Según esta nueva visión, podrá mejorar la calidad del producto o servicio si mejora la calidad global de la empresa, es decir, si ésta se convierte en una organización de calidad, refiriéndose a una empresa avanzada en calidad porque ha implantado la dirección de la calidad. El término calidad se relaciona muchas veces con un producto o servicio extraordinario o excepcional, sin embargo, el concepto que nosotros queremos desarrollar no tiene por qué guardar relación con lo «magnífico», y se consigue como señala Ishikawa (1994; 18), diseñando, fabricando y vendiendo productos con una calidad determinada que satisfagan realmente al cliente que los use. Por tanto, no se refiere únicamente a productos o servicios de elevadas

prestaciones. Existen múltiples definiciones del concepto calidad. No obstante, dos de ellas son las más aceptadas por la literatura. En primer lugar, aquella que define la calidad como conformidad con las especificaciones. Esta definición, que fue una de las primeras aceptadas universalmente puede considerarse hoy como incompleta porque como critican Reeves y Bednar (1994; 430-431): a) los requisitos de los productos deben ajustarse a lo que desean los clientes y no a lo que cree la empresa, b) los clientes pueden no conocer exactamente cómo el producto o servicio se ajusta a las especificaciones internas y c) el factor humano, que no está contemplado en esta definición, es una parte esencial en la calidad, no sólo en las empresas de servicios, sino también y cada vez más en las industriales. Un ejemplo clásico de la aplicación de esta definición en los años veinte es el modelo T de Ford, donde todos los automóviles eran de color negro porque la pintura de ese color se secaba antes que las demás. Sin embargo, General Motors se dio cuenta de que los productos estandarizados no complacían las demandas del mercado e introdujo variaciones, permitiendo a sus clientes elegir colores entre sus modelos, consiguiendo así ajustarse a las nuevas demandas. Esto demuestra cómo una empresa no puede ignorar los cambios del mercado aunque se ajuste a unos determinados requerimientos. Para satisfacer al cliente, la empresa debe, además, ser flexible y adaptarse a esos cambios. Así, esta definición queda hoy incompleta ya que los requisitos del cliente puede que no se ajusten a estas especificaciones. ² En nuestro trabajo consideraremos esta descripción, por lo que entendemos calidad como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. Es cierto que esta definición por sí sola es amplia y subjetiva, por lo que también podemos encontrar inconvenientes. En este sentido, puede resultar difícil descubrir las necesidades y expectativas de los clientes, pues éstos quizás no conozcan en un principio cuáles son, y sólo identificarlas una vez utilizado el producto o servicio. A pesar de esta dificultad, consideramos más ajustada esta segunda definición, ya que la primera como hemos puesto de manifiesto está orientada al producto y puede no

satisfacer las necesidades reales del cliente, mientras la segunda permite que las características del producto o servicio sean especificadas conforme a los requisitos que demanda el cliente, y por tanto satisfacer sus necesidades, permitiendo a la empresa además, enfrentarse rápidamente a los cambios que se puedan dar en ellas, ya que pasado un periodo de tiempo las características que demanda el cliente serán otras, y habrá que conocerlas para lograr ajustarse a las mismas. De esta manera, esta segunda definición incluye la primera. Por consiguiente, el tránsito del término calidad desde una perspectiva de inspección en el departamento de producción a una de prevención abarcando todas las funciones de la empresa, así como la ampliación de la definición de calidad del producto o servicio, son dos de las principales características del enfoque moderno.

3 Seguridad de la información

Briceño (2021) La seguridad de la información es un concepto que se involucra cada vez más en muchos aspectos de nuestra sociedad hiperconectada, en gran parte como resultado de nuestra adopción casi ubicua de la tecnología de información y comunicación. En nuestra vida cotidiana, muchos de nosotros trabajamos con computadoras para nuestros empleadores, jugamos con computadoras en casa, vamos a la escuela en línea, compramos productos de los comerciantes en Internet, llevamos nuestras computadoras portátiles a la cafetería o al centro comercial y revisamos nuestro correo electrónico en distintos lugares, llevamos nuestro teléfonos inteligentes a todos lados y los usamos para verificar nuestros saldos bancarios, monitorear el ejercicio físico con sensores en nuestro cuerpo y así sucesivamente con muchos aspectos de nuestra vida cotidiana. Aunque la tecnología nos permite ser más productivos y nos permite acceder a una gran cantidad de información con solo un clic del ratón, también conlleva una gran cantidad de problemas de seguridad. Si la información sobre los sistemas utilizados por nuestros empleadores o nuestros bancos se

expone a un ciberdelincuente, las consecuencias pueden ser terribles. Podríamos encontrarnos repentinamente desprovistos de fondos, ya que el contenido de nuestra cuenta bancaria se transfiere a un banco en otro país en medio de la noche sin nosotros darnos cuenta. Nuestro empleador podría perder millones de dólares, enfrentar enjuiciamiento legal y sufrir daños a su reputación debido a un problema de configuración del sistema que permite a un atacante obtener acceso a una base de datos que contiene información de la identificación personal o información de propiedad exclusiva. Basta con ver noticias sobre estafas informáticas en canales locales o internacionales, hoy día más frecuentemente que hace cinco, diez o veinte años.³ Por otro lado, en un sentido general, seguridad significa proteger nuestros activos. Esto puede significar protegerlos de atacantes que invaden nuestras redes, desastres naturales, condiciones ambientales adversas, cortes de energía, robo o vandalismo u

10 Seguridad de la información otros estados indeseables. En última instancia, intentaremos protegernos contra las formas más probables de ataque, en la mejor medida que podamos, dado nuestro contexto. Cuando miramos qué es exactamente lo que aseguramos, es posible que tengamos una amplia gama de activos potenciales. Podemos considerar elementos físicos que podríamos querer proteger, como aquellos de valor inherente (por ejemplo, reservas de oro de un Banco) o aquellos que tienen valor para nuestro negocio (por ejemplo, computadoras). También podemos tener elementos de naturaleza más etérea, como software, código fuente o datos. En el entorno informático actual, es probable que descubramos que nuestros activos lógicos son al menos tan valiosos, si no más, que nuestros activos físicos. Además, también debemos proteger a las personas que participan en las operaciones de la organización o empresa. Las personas son nuestro activo más valioso, ya que, en general, no podemos hacer negocios sin ellas. Duplicamos nuestros activos físicos y lógicos y guardamos copias de seguridad de ellos en otro lugar para evitar que ocurra una catástrofe, o al menos es lo que se debe realizar. En nuestros esfuerzos por

proteger nuestros activos, también debemos considerar las consecuencias de la seguridad que elegimos implementar. Hay una cita muy conocida que dice: “El único sistema verdaderamente seguro es uno que está apagado, escondido en un bloque de hormigón y sellado en una habitación revestida de plomo con guardias armados”, y aun así tengo mis dudas. De hecho, me gusta usar esa frase cuando realizo alguna charla de Seguridad Informática. Aunque ciertamente podríamos decir que un sistema en tal estado podría considerarse razonablemente seguro, seguramente no es utilizable ni productivo. A medida que aumentamos el nivel de seguridad, generalmente disminuimos el nivel de productividad, pero hay que buscar un equilibrio. Además, al proteger un activo, sistema o entorno, también debemos considerar cómo el nivel de seguridad se relaciona con el valor del artículo que se está asegurando. Podemos, si estamos dispuestos a adaptarnos a la disminución del rendimiento, aplicar niveles muy altos de seguridad a todos los activos de los que somos responsables. Podemos construir una instalación de mil millones de dólares rodeada de cercas de alambre de púas y patrullada por guardias armados y perros de ataque feroces, y que con cuidado coloque nuestro activo en una bóveda herméticamente sellada en el interior, pero eso no tendría mucho sentido. En algunos entornos, sin embargo, estas medidas de seguridad pueden no ser suficientes. En cualquier entorno en el que planeemos establecer niveles elevados de seguridad, también debemos tener ³ en cuenta el costo de reemplazar nuestros activos si los perdemos, y asegurarnos de establecer niveles razonables de protección para su valor.

Satisfacción laboral

⁷ Vallejo (2010) La satisfacción en el trabajo podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud se basa en las creencias y valores de que el trabajador desarrolla su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las

características actuales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”. Sin embargo, existen tres características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser”, y son: las necesidades, los valores y los rasgos personales. Así mismo, existen tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser”, y estos son: las comparaciones sociales con otros empleados, las características de empleos anteriores y los grupos de referencia. Si queremos estudiar la satisfacción laboral, podemos establecer dos tipos o niveles de análisis en materia de satisfacción:

1. Satisfacción general: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
2. Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

Los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- El reto del trabajo
- Los sistemas de recompensa justas
- Las condiciones favorables de trabajo
- Los colegas que brinden apoyo
- La compatibilidad entre personalidad-puesto de trabajo.
- La naturaleza del puesto

Los trabajadores tienden a preferir trabajos que les ofrezcan oportunidades para usar sus habilidades, que posibiliten realizar una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre cómo se desempeñan de manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto por medio de su expansión vertical puede elevar

la satisfacción laboral, porque incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y la retroalimentación sobre su propia actuación

2.3. Definiciones conceptuales

Validez: La validez de la información se refiere al nivel de confianza que merece y si está respaldada por hechos aceptados.

²¹
Precisión: En ingeniería, ciencia, industria y estadística, la precisión es la capacidad de un instrumento para dar los mismos o exactamente los resultados deseados para diferentes mediciones realizadas en las mismas condiciones. Esta cualidad debe evaluarse a corto plazo. No lo confunda con precisión o repetibilidad.

²⁶
Sistemas: Los sistemas de información ayudan a administrar, recopilar, recuperar, procesar, almacenar y difundir información relacionada con los procesos básicos y únicos de cada organización.

¹¹
Exactitud: La información que se espera debe ser lo suficientemente exacta para el directivo con respecto al propósito buscado. No hay ninguna información que sea absolutamente exacta e incluso puede suceder que un incremento en el coste de la información que se necesita, persiguiendo una mayor exactitud, no dé lugar a un incremento en el valor de la información necesaria. El nivel de exactitud debe ser acorde con la importancia de la decisión estratégica que se va a tomar y variará según el rango jerárquico que ocupe en la empresa la persona que deba ejecutar esta decisión. El nivel de exactitud requerido en la información dependerá del nivel jerárquico en que nos situemos.

Completa: Lo ideal sería que toda la información requerida para tomar una decisión estuviera disponible en el momento oportuno; ²⁰ sin embargo, esto no es posible en la realidad. Una información será considerada completa si nos informa sobre los puntos clave del problema que estamos estudiando.

Puntualidad: La información correcta se entrega en el momento correcto. Los métodos modernos de procesamiento de datos pueden producir información precisa rápidamente, pero la necesidad de una recuperación rápida de la información puede entrar en conflicto con la precisión de la información. La información crítica para el negocio puede convertirse en letra muerta si hay un retraso en la obtención, el procesamiento o la transmisión de la información.

Mejora productiva: Planificar un buen método de trabajo es fundamental para cualquier proyecto. Contar con un equipo de trabajo que sepa organizar las tareas y optimizar el tiempo aportará eficiencia y mejorará así la productividad empresarial.

Fiabilidad: El contenido creíble es contenido que proporciona datos relevantes, explicaciones y análisis convincentes en los que podemos confiar para comprender mejor un tema determinado.

2.4. Formulación de la hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El desarrollo de un sistema web mejorará el proceso de ventas de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) El desarrollo de un sistema web mejora la satisfacción del cliente de la empresa Secure Digital Technologies SAC.
- b) El desarrollo de un sistema web mejora la optimización de recursos de la empresa Secure Digital Technologies SAC.
- c) El desarrollo de un sistema web mejora la satisfacción laboral de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

¹ CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, porque su estudio se basa en un problema real, relacionado con el desarrollo de ⁶ un sistema web para el proceso de ventas de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

¹ 3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es descriptivo correlacional. Descriptivo porque la investigación hará una descripción de las características de las variables a través de sus dimensiones e indicadores. Correlacional porque la investigación busca la posible asociación de dos variables los cuales son materia de nuestra investigación

3.1.3. Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo.

3.2. Población y muestra

3.2.1 Población

La población para la muestra de la investigación es de 14 trabajadores empresa Secure Digital Technologies SAC.

11

3.2.2 Muestra

Para el tamaño de la muestra se considerará la totalidad de la población.

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
SISTEMA WEB	Los sistemas web o sitios web son aquellos que se crean e instalan en plataformas distintas de las plataformas o sistemas operativos (Windows, Linux). Más bien, están alojados en un servidor de Internet o intranet (red de área local). Su aspecto es muy similar al de las páginas web que solemos ver, pero en realidad los sistemas web cuentan con funciones muy potentes que dan respuesta a casos concretos.	Accesibilidad de la información	Veracidad Confiabilidad Amigable
		Calidad de la información	Precisa Oportuna Significativa
		Seguridad de la información	Actualización de la información Privacidad de la información Protección de la información
23 PROCESO DE VENTAS	El proceso de venta es un paso secuencial que realiza una empresa desde el momento en que intenta captar la atención de un cliente potencial hasta la transacción final, es decir, hasta la venta real de un producto o servicio. empresa	Satisfacción del cliente	Atención de proforma de manera oportuna Generación de comprobantes de pago de forma inmediata Entrega de productos a tiempo
		Optimización de los recursos	Costos administrativos Mejora de capacitación del personal de soporte técnico Uso de menor cantidad de software u otros sistemas
		Satisfacción laboral	Mejora de clima laboral Aumento de bonos Aumento de salario

1

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas a emplear

La investigación tiene como técnica la encuesta.

3.4.2. Descripción del instrumento

Para la primera y segunda variable se utilizará el cuestionario del modelo

SERVQUAL.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se empleará el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencia y la prueba de chi-cuadrado.

El software a emplear es el Statical Package for the Social Sciences- SPSS versión

23 de los cuales los resultados se presentarán en tablas y figuras.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. RESULTADOS Y ANALISIS DE LA ENCUESTA

En la recolección de datos para nuestra investigación se elaboró un modelo de Encuesta que se dirigió a los empleados de la empresa Secure Digital Technologies SAC .

La encuesta se aplicó a la totalidad de los empleados, el cual está conformado por 14 empleados.

¹ El Modelo de la Encuesta aplicado se muestra en el Anexo 2.

La encuesta se aplicó respetando los criterios de sinceridad, individual y anónimo. Ella se constituyó con un total de **18 Preguntas**; sobre los indicadores del sistema web se establecieron **09 preguntas** y sobre los Indicadores de sistemas de información se establecieron **09 preguntas**.

Cada pregunta contiene diversos niveles de respuestas, considerando la característica de escala ordinal y cuantitativa. Su validación fue realizada por expertos en investigación, quienes le dieron una aprobación del **90%** en promedio.

Así mismo se midió su grado de Confiabilidad, que según el Alpha de Cronbach le otorgo un coeficiente de consistencia interna de **0.94**, que lo identifica como de Muy Alta fiabilidad (pertenece al intervalo de 0.8-1.0).

Sobre estos puntos, ver los Anexos 3 y 4.

El instrumento empleado, fue un modelo de cuestionario con preguntas cerradas y respuestas con escalas diversas, las que corresponden a los indicadores de las variables principales, tienen los siguientes niveles:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe/no opina
- De acuerdo

- Completamente de acuerdo

Las preguntas han tenido el propósito de cubrir las expectativas de la investigación, sobre todo en lo que a tiempo de respuesta se refiere.

Previa a la encuesta, se informó a los encuestados sobre los objetivos de la presente investigación, y de lo importante que era su colaboración con su información, para el éxito de la investigación. La información obtenida es muy valiosa, ella se organizó y procesó para luego realizar las interpretaciones correspondientes.

4.2. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LAS VARIABLES

4.2.1. Análisis de los indicadores

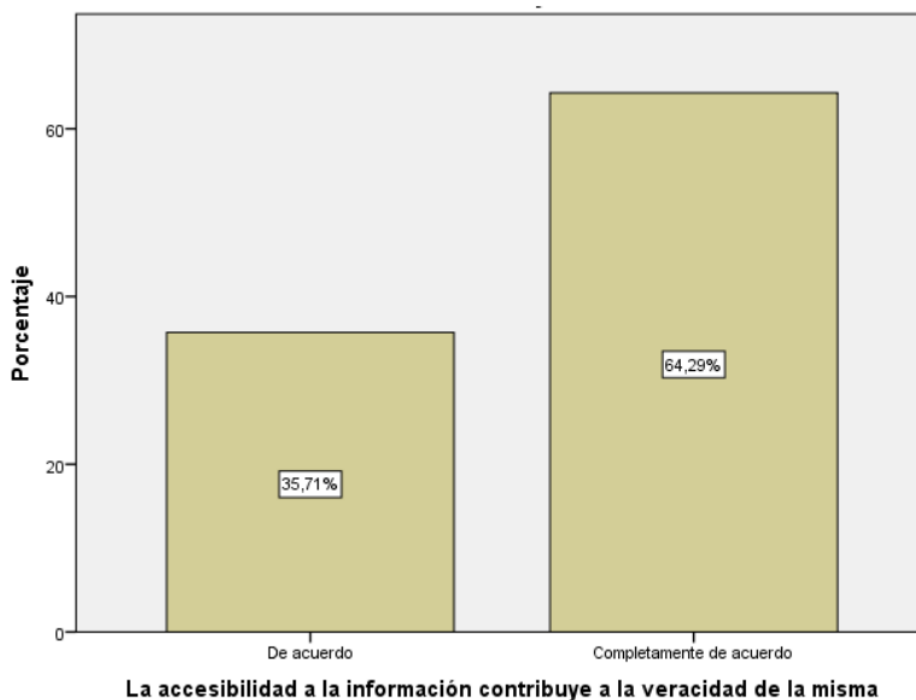
Tabla 01

La accesibilidad a la información contribuye a la veracidad de la misma

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	5	35,7	35,7	35,7
Completamente de acuerdo	9	64,3	64,3	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Figura 01

La accesibilidad a la información contribuye a la veracidad de la misma



Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la accesibilidad de la información contribuye a la veracidad de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 64,29% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 35,71%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la accesibilidad de la información contribuye a la veracidad de la información.

Tabla 02

La accesibilidad de la información contribuye a la confiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	6	42,9	42,9	42,9
Completamente de acuerdo	8	57,1	57,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Figura 02

La accesibilidad de la información contribuye a la confiabilidad



1 **Interpretación:** De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la transparencia de la información contribuye a la confiabilidad de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 51,14% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 42,86%. **1** Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la transparencia de la información contribuye a la confiabilidad de la información.

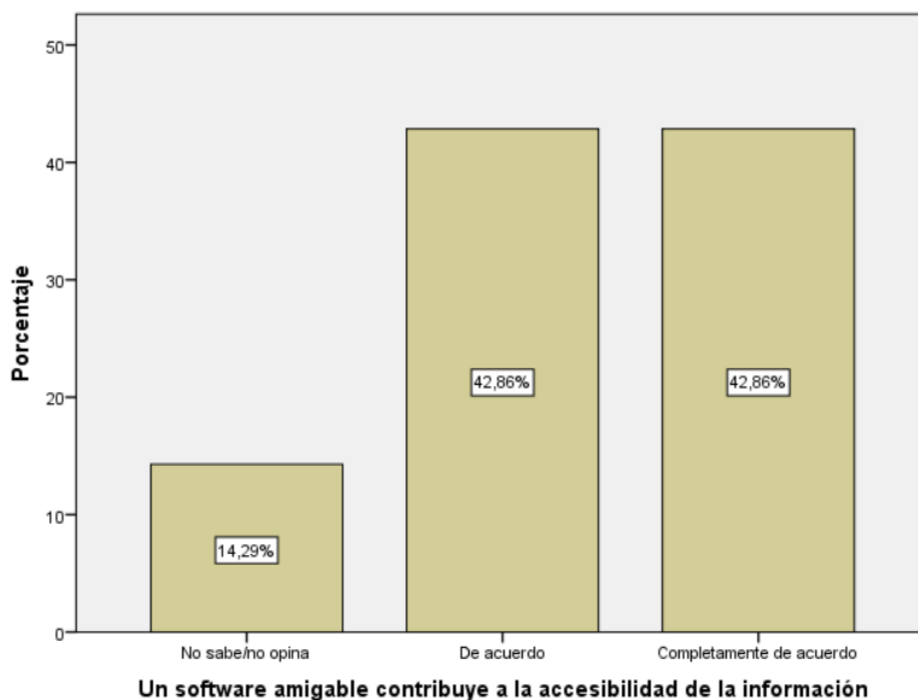
Tabla 03

Un software amigable contribuye a la accesibilidad de la información **28**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No sabe/no opina	2	14,3	14,3	14,3
De acuerdo	6	42,9	42,9	57,1
Completamente de acuerdo	6	42,9	42,9	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Figura 03

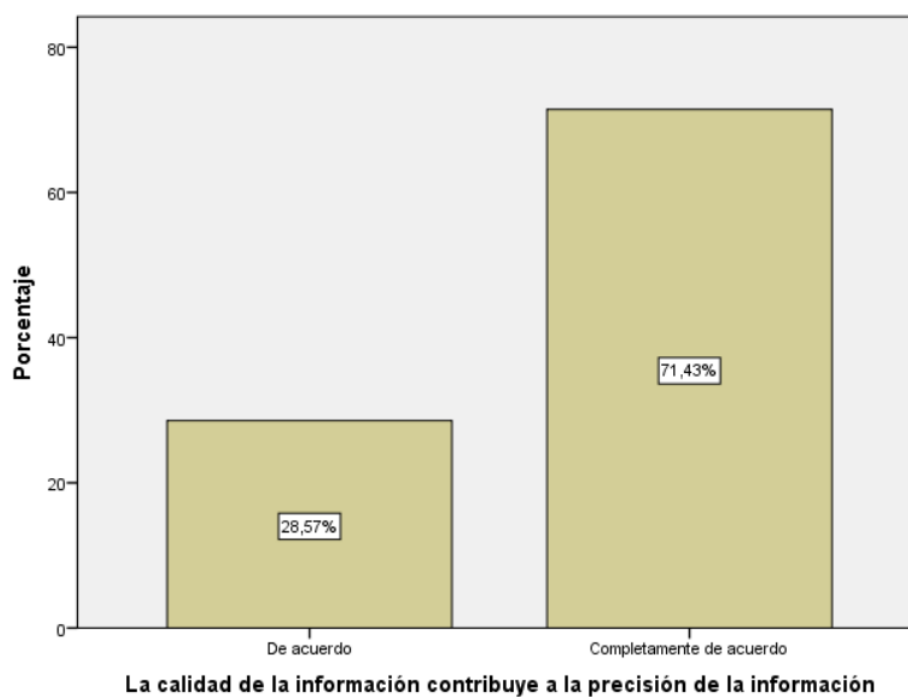
Un software amigable ¹ contribuye a la accesibilidad de la información



Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador un software amigable contribuye a la accesibilidad ¹ de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 42,86% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 42,86%. En tercer lugar, se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 14,29%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que un software amigable ¹ contribuye a la accesibilidad de la información.

Tabla 04*La calidad de la información contribuye a la precisión de la información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	28,6	28,6	28,6
	Completamente de acuerdo	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Figura 04*La calidad de la información contribuye a la precisión de la información*

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la calidad de la información contribuye a la precisión de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 71,43% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración completamente de acuerdo representado con un 28,57%.¹ Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la calidad de la información contribuye a la precisión de la información

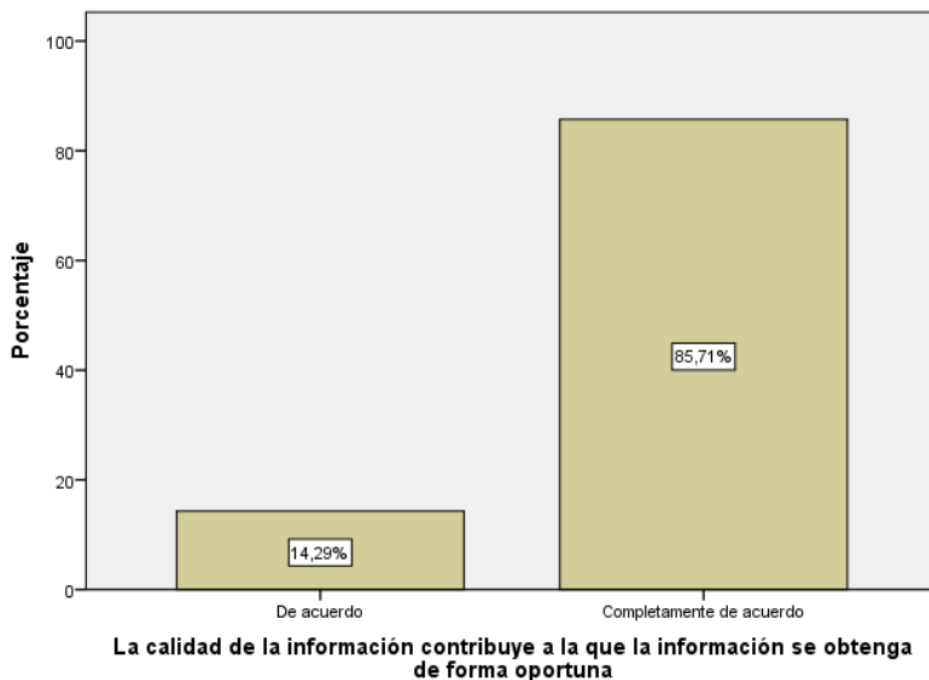
Tabla 05

La calidad de la información contribuye a la que la información se obtenga de forma oportuna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	2	14,3	14,3	14,3
Completamente de acuerdo	12	85,7	85,7	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Figura 05

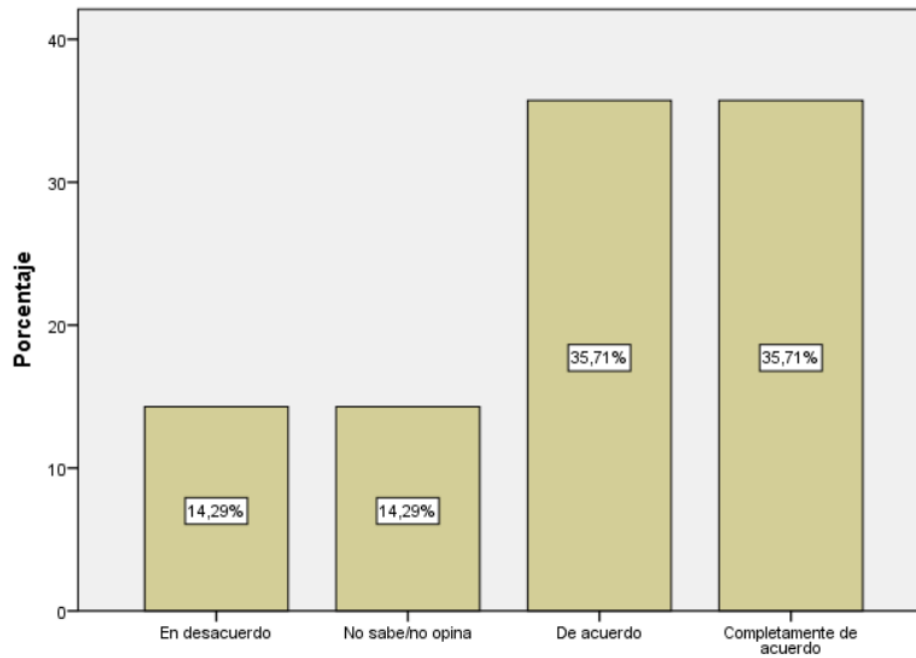
La calidad de la información contribuye a la que la información se obtenga de forma oportuna



Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la calidad de la información contribuye a la que la información se obtenga de forma oportuna, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 85,71% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración completamente de acuerdo representado con un 14,29%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la calidad de la información contribuye a la que la información se obtenga de forma oportuna.

Tabla 06*La calidad de la información contribuye a la significancia de la información*

Válido		1		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
	En desacuerdo	2	14,3	14,3	14,3
	No sabe/no opina	2	14,3	14,3	28,6
	De acuerdo	5	35,7	35,7	64,3
	Completamente de acuerdo	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Figura 06*La calidad de la información contribuye a la significancia de la información***La calidad de la información contribuye a la significancia de la información**

1 Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la calidad de la calidad de la información contribuye a la significancia **1** de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 35,71% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 35,71%. En tercer lugar, se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 14,29%. En cuarto lugar, se encuentra la valoración en desacuerdo representado con un 14,29%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con **1** que la calidad de la información contribuye a la significancia de la información.

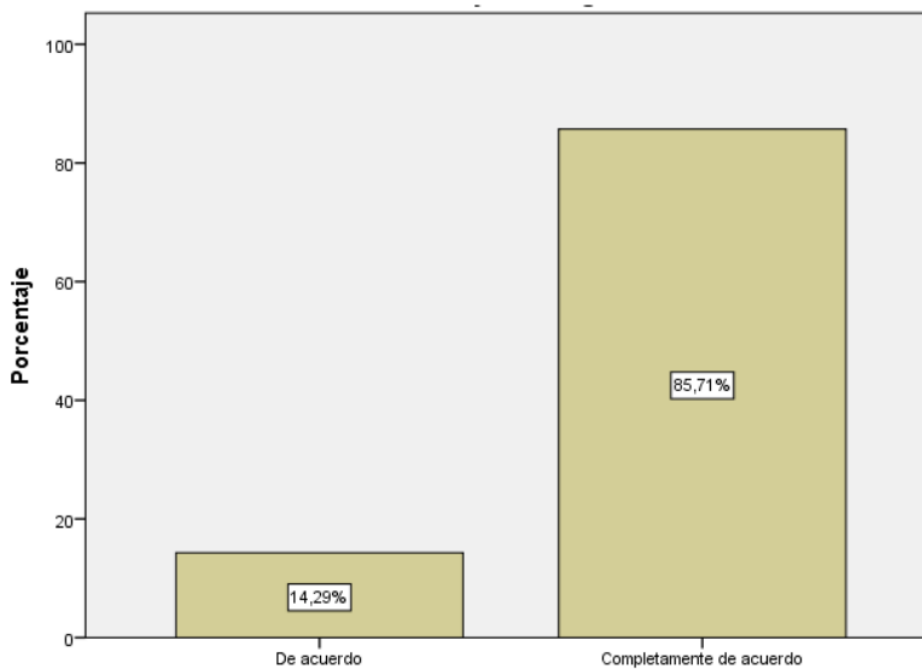
Tabla 07

La información actualizada contribuye a la seguridad de la información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	2	14,3	14,3	14,3
Completamente de acuerdo	12	85,7	85,7	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Figura 07

La información actualizada contribuye a la seguridad de la información



La información actualizada contribuye a la seguridad de la información

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la información actualizada contribuye a la seguridad de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 85,71% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 14,29%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la información actualizada contribuye a la seguridad de la información.

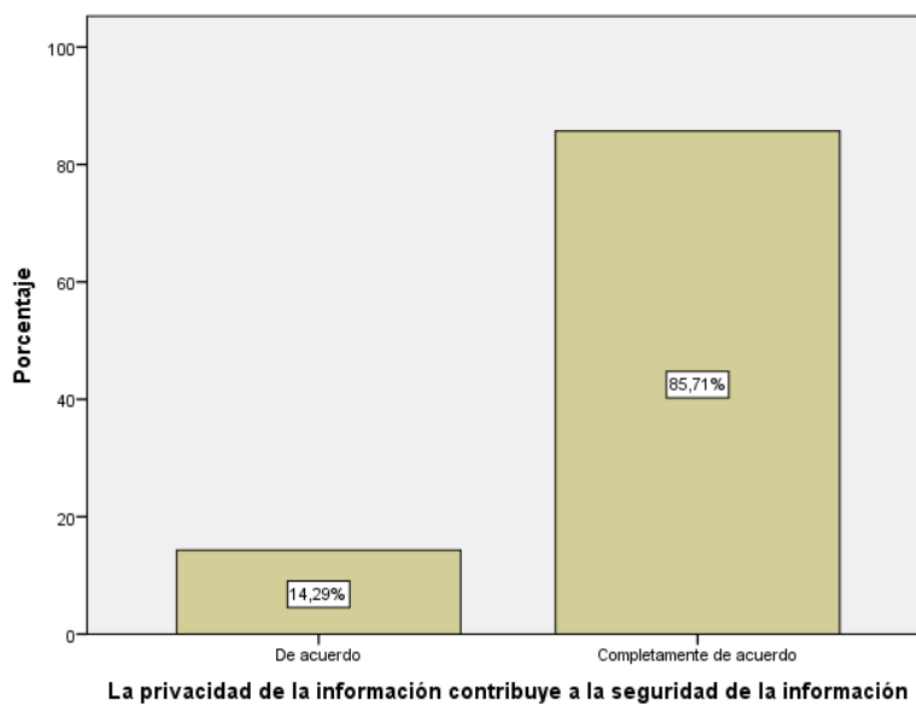
Tabla 08

La privacidad de la información contribuye a la seguridad de la información

Válido	Frecuencia	Porcentaje	30	
			Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	2	14,3	14,3	14,3
Completamente de acuerdo	12	85,7	85,7	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Figura 08

La privacidad de la información contribuye a la seguridad de la información



¹**Interpretación:** De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la privacidad ¹ de la información contribuye a la seguridad de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 85,71% y representa a la mayoría. En segundo ¹ lugar, se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 14.29%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la privacidad de la información contribuye a la seguridad de la información.

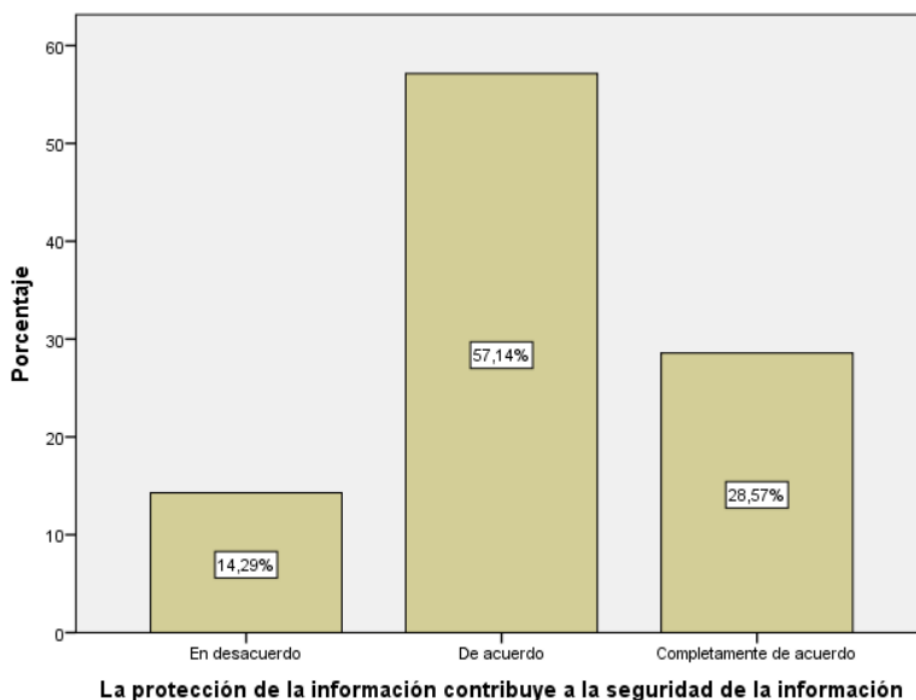
Tabla 09

La protección de la información contribuye a la seguridad de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	14,3	14,3	14,3
	De acuerdo	8	57,1	57,1	71,4
	Completamente de acuerdo	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Figura 09

La protección de la información contribuye a la seguridad de la información



Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la protección de la información contribuye a la seguridad de la información, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 57,14% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración completamente de acuerdo representado con un 28,57%. En tercer lugar, se encuentra la valoración en desacuerdo representado con un 14,29%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la protección de la información contribuye a la seguridad de la información.

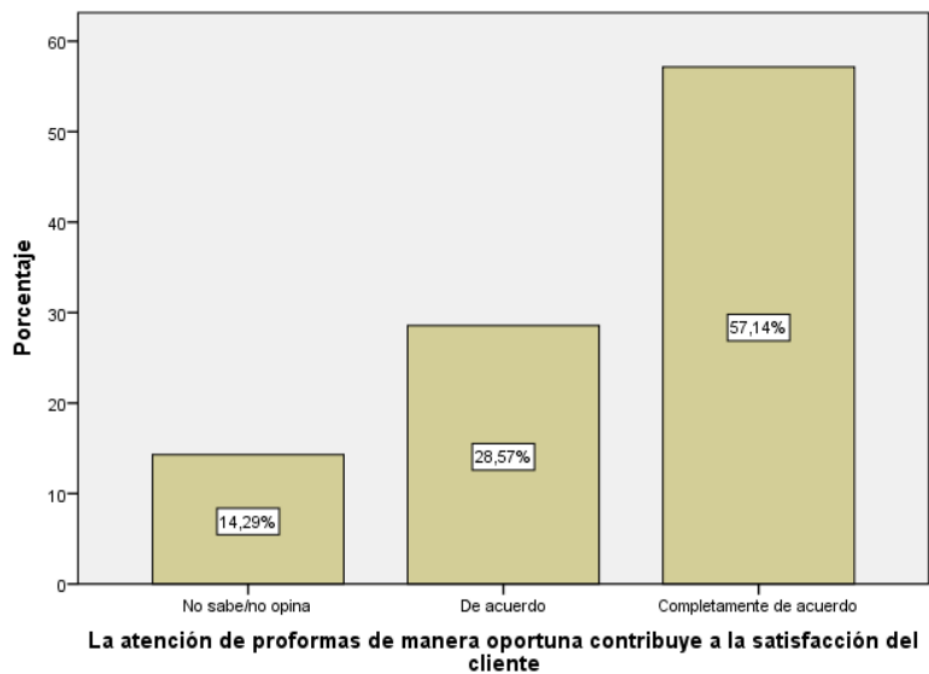
Tabla 10

La atención de proformas de manera oportuna contribuye a la satisfacción del cliente ¹³

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No sabe/no opina	2	14,3	14,3	14,3
De acuerdo	4	28,6	28,6	42,9
Completamente de acuerdo	8	57,1	57,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Figura 10

La atención de proformas de manera oportuna contribuye a la satisfacción del cliente ²⁹



¹ **Interpretación:** De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la atención ³² de proformas de manera oportuna contribuye a la satisfacción del cliente, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 57,14% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 28,57%. En tercer lugar, se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 14,29%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la atención de proformas de manera oportuna contribuye a la satisfacción del cliente.

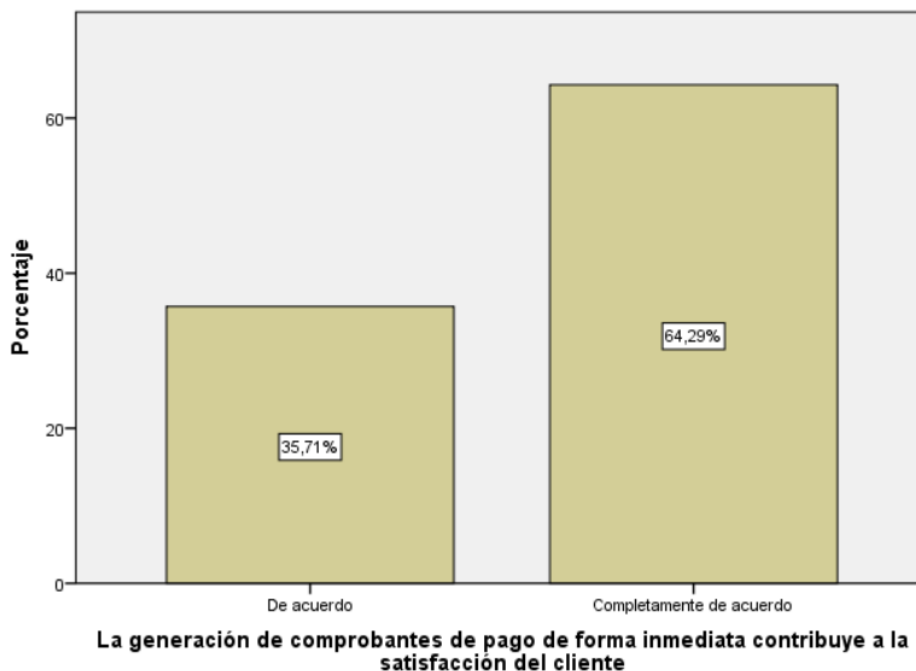
Tabla 11

La generación de comprobantes de pago de forma inmediata contribuye a ¹³ la satisfacción del cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	5	35,7	35,7	35,7
Completamente de acuerdo	9	64,3	64,3	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Figura 11

La generación de comprobantes de pago de forma inmediata contribuye a la satisfacción del cliente



1 **Interpretación:** De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la generación de comprobantes de pago de forma inmediata contribuye a la satisfacción del cliente, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 64,29% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 35,71%. **1** Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la generación de comprobantes de pago de forma inmediata **29** contribuye a la satisfacción del cliente.

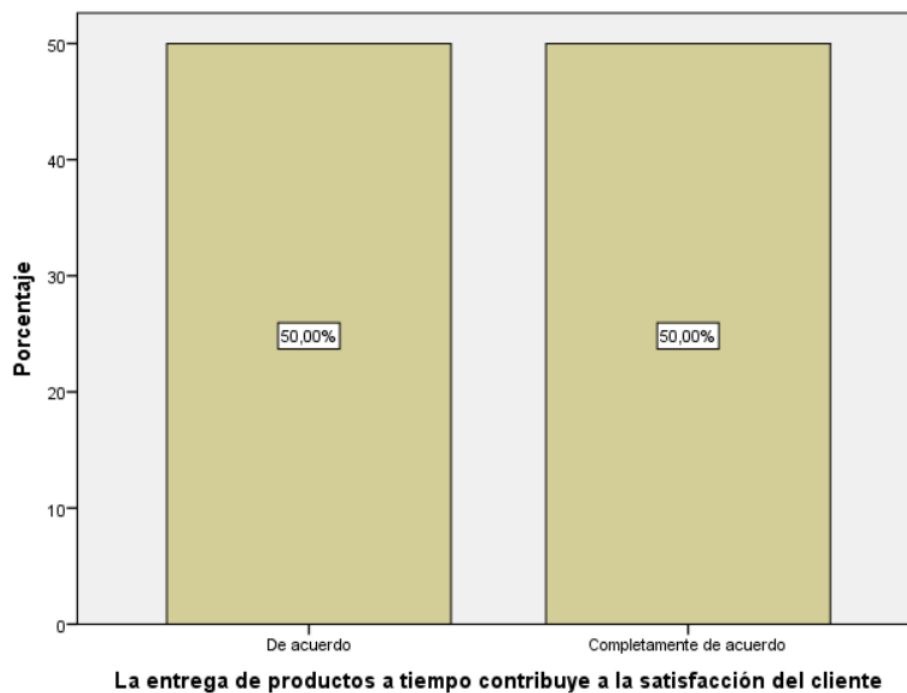
Tabla 12

La entrega ¹³ de productos a tiempo contribuye a la satisfacción del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	50,0	50,0	50,0
	Completamente de acuerdo	7	50,0	50,0	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Figura 12

La entrega de productos a tiempo ²⁹ contribuye a la satisfacción del cliente



¹ **Interpretación:** De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la entrega de productos a tiempo ³² contribuye a la satisfacción del cliente, ¹ se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 56,25% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 37,50%. En tercer lugar, se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 6,25%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la gestión de horarios permite un mejor control de los permisos laborales.

Tabla 13

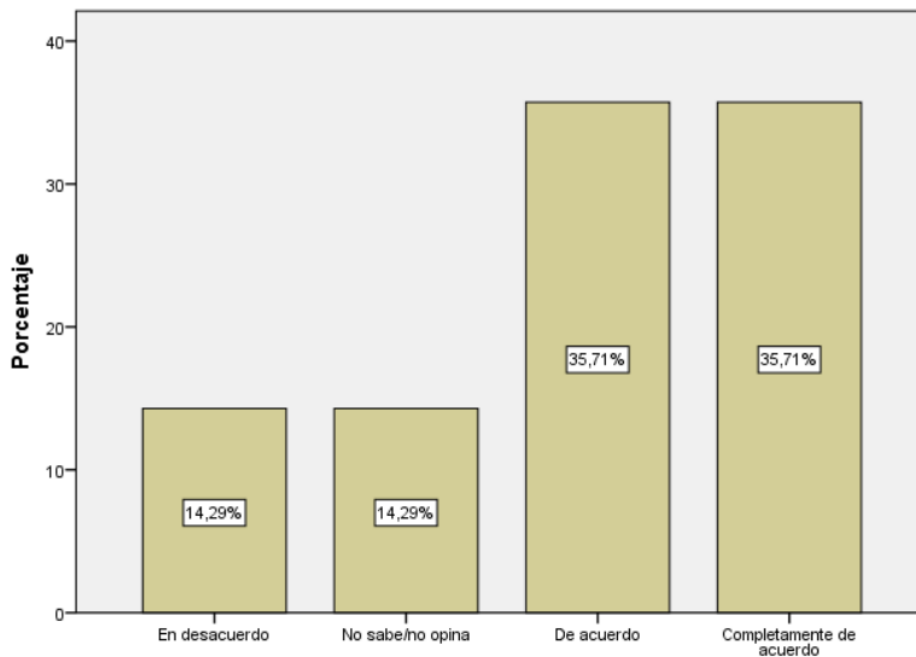
²⁵ *La optimización de recursos permite reducir los costos administrativos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
¹⁵ En desacuerdo	2	14,3	14,3	14,3
No sabe/no opina	2	14,3	14,3	28,6
De acuerdo	5	35,7	35,7	64,3
Completamente de acuerdo	5	35,7	35,7	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Figura 13

25

La optimización de recursos permite reducir los costos administrativos



La optimización de recursos permite reducir los costos administrativos

1 **Interpretación:** De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la optimización de recursos permite reducir los costos administrativos, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 35,71% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 35,71%. En tercer lugar, se encuentra la valoración no sabe/no opina con un 14,29%. En cuarto lugar, se encuentra la valoración no sabe/no opina con un 14,29%. Estos resultados nos indican que la mayor parte de las personas están de acuerdo con que la optimización de recursos permite reducir los costos administrativos.

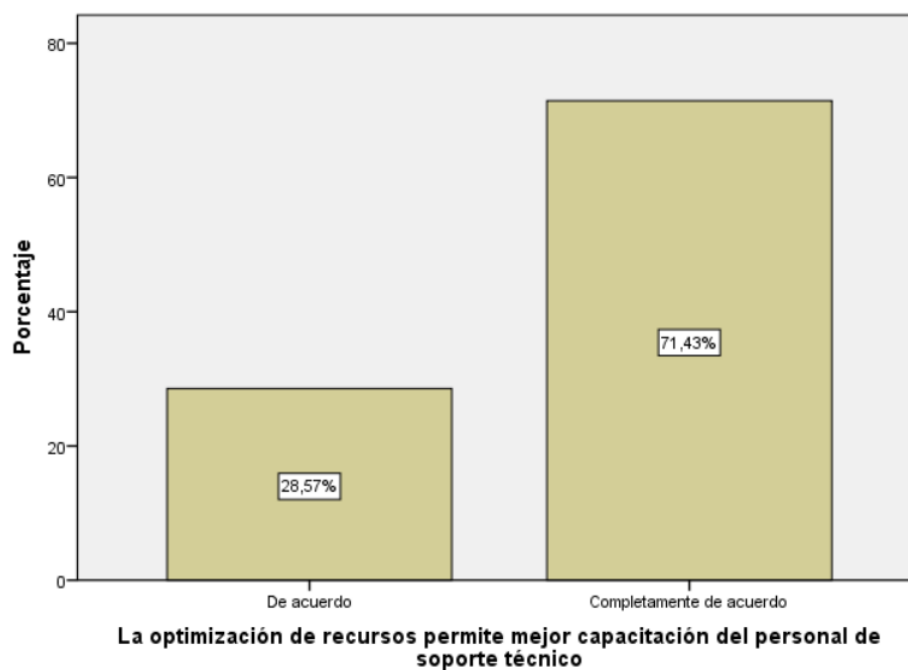
Tabla 14

La optimización de recursos permite una mejora la capacitación ³⁷ del personal de soporte técnico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	4	28,6	28,6	28,6
Completamente de acuerdo	10	71,4	71,4	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Figura 14

³⁴ La optimización de recursos permite una mejora la capacitación del personal de soporte técnico



¹ **Interpretación:** De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador ³⁴ la optimización de recursos permite una mejora la capacitación del personal de soporte técnico, ¹ se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 56,25% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 37,50%. En tercer lugar, se encuentra la valoración totalmente en desacuerdo representado con un 6,25%. Estos resultados nos indican que los tiempos de respuesta contribuye a mejorar el proceso de ventas.

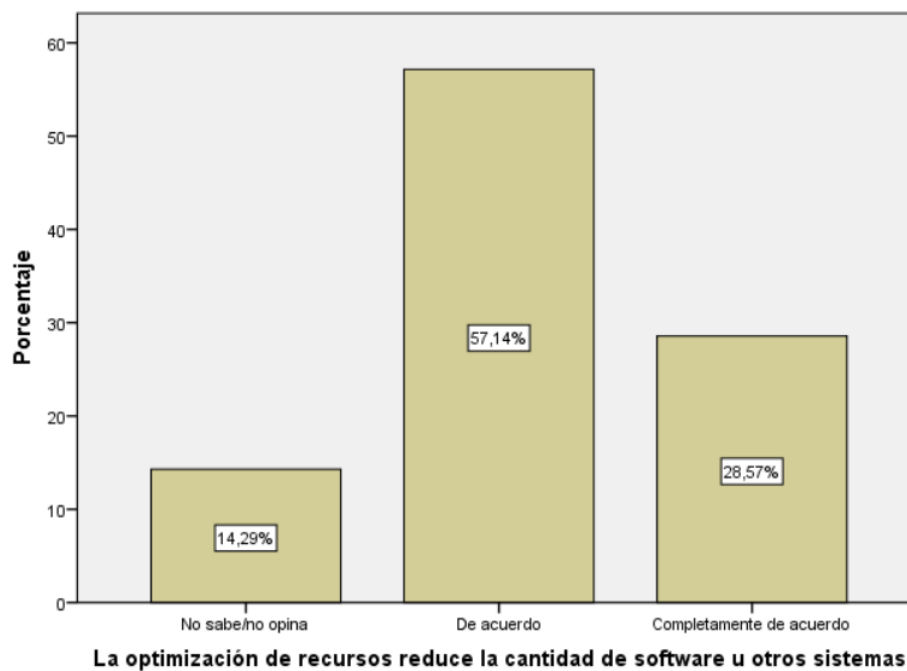
Tabla 15

La optimización de recursos reduce la cantidad de software u otros sistemas

	Frecuencia	Porcentaje	²⁸ Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No sabe/no opina	2	14,3	14,3	14,3
De acuerdo	8	57,1	57,1	71,4
Completamente de acuerdo	4	28,6	28,6	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Figura 15

La optimización de recursos reduce la cantidad de software u otros sistemas



1 Interpretación: De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador **1** la optimización de recursos reduce la cantidad de software u otros sistemas, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 57,14% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración completamente de acuerdo representado con un 28,57%. En tercer lugar, se encuentra la valoración no sabe/no opina representado con un 14,29%. Estos resultados nos indican que la la optimización de recursos reduce la cantidad de software u otros sistemas.

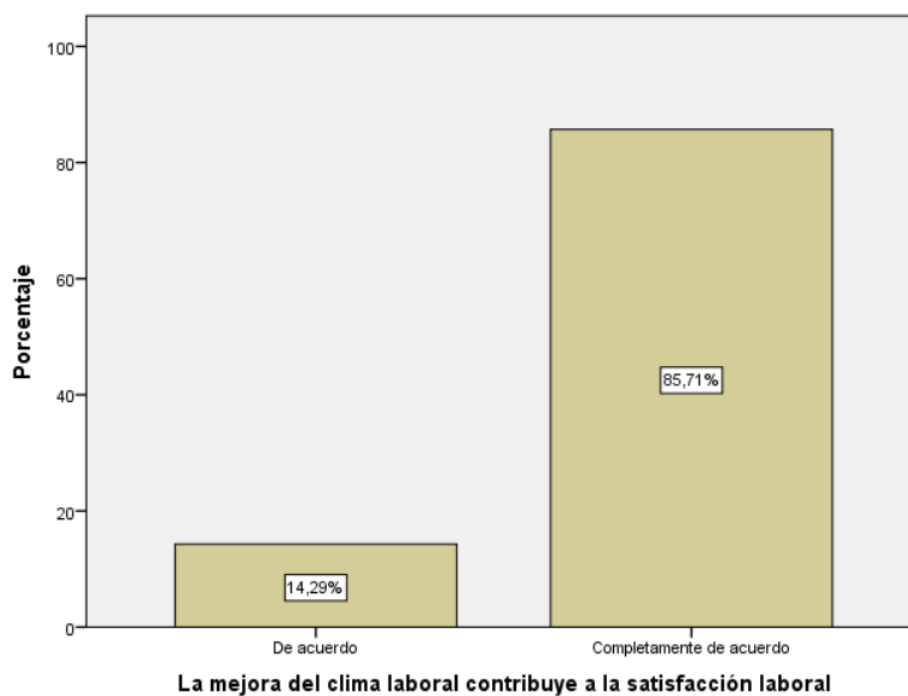
Tabla 16

La mejora del clima contribuye a la ³³ *satisfacción laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	2	14,3	14,3	14,3
Completamente de acuerdo	12	85,7	85,7	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Figura 16

La mejora del clima contribuye a la *satisfacción laboral*



1 **Interpretación:** De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador la mejora del clima contribuye a la satisfacción laboral, **1** se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 85,71% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración en de acuerdo representado con un 14,29%. Estos resultados nos indican que la mejora del clima contribuye a la satisfacción laboral.

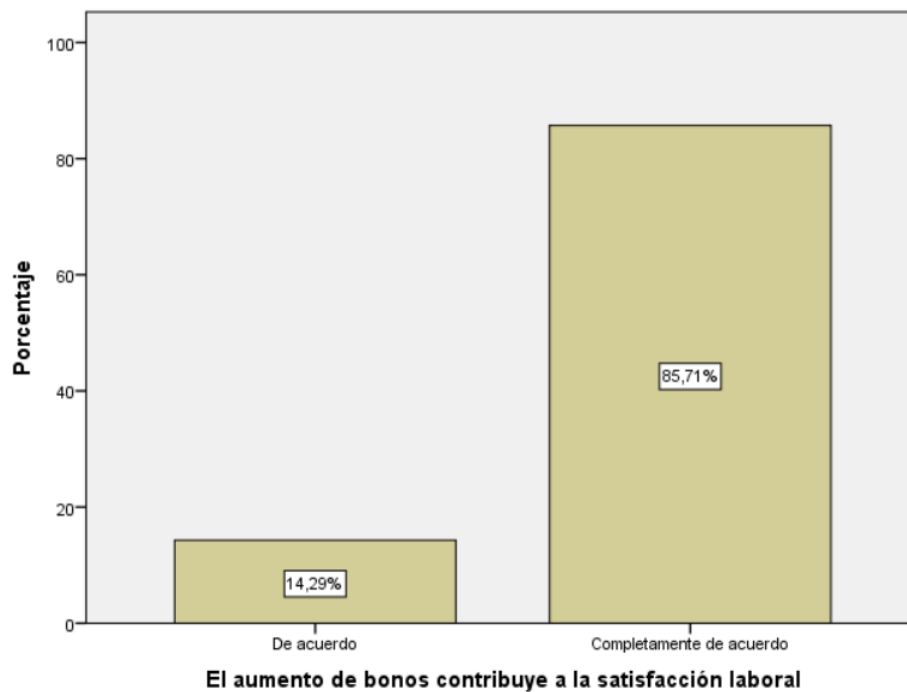
Tabla 17

38
El aumento de bonos contribuye a la satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	14,3	14,3	14,3
	Completamente de acuerdo	12	85,7	85,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Figura 17

El aumento de bonos contribuye a la satisfacción laboral



1 **Interpretación:** De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador el aumento de bonos contribuye a la satisfacción laboral, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 85,71% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración **1** no sabe/no opina representado con un 14,29%. Estos resultados nos indican que el aumento de bonos contribuye a la satisfacción laboral.

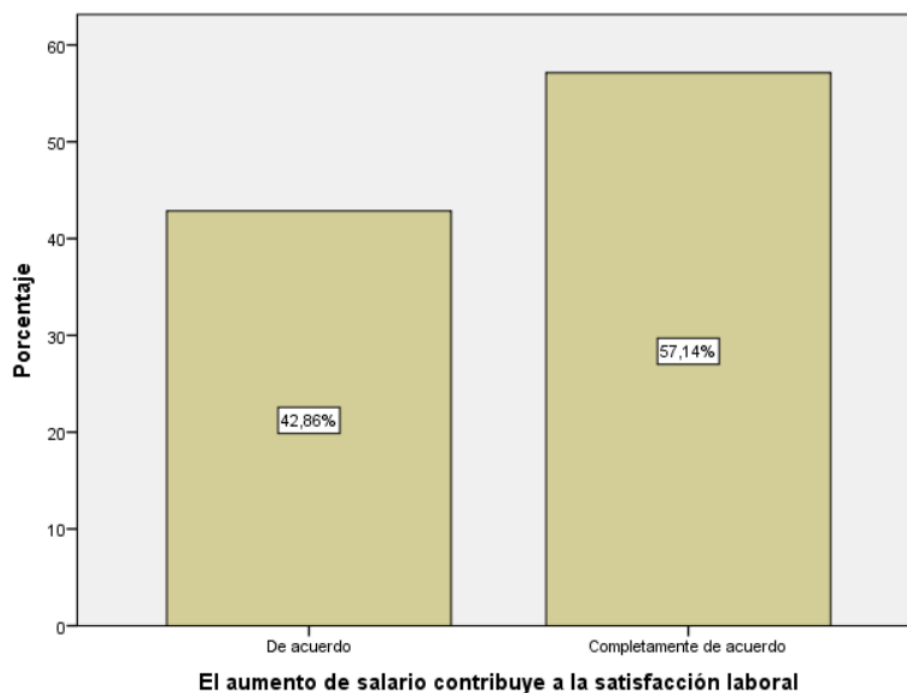
Tabla 18

El aumento de salario contribuye a la ³³ satisfacción laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	42,9	42,9	42,9
	Completamente de acuerdo	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Figura 18

El aumento de salario contribuye a la satisfacción laboral.



1 **Interpretación:** De acuerdo con los resultados de la investigación, sobre el indicador el aumento de salario contribuye a la satisfacción laboral, se determinó que las personas encuestadas expresan una opinión identificada como completamente de acuerdo sobre el indicador mencionado, esa valoración se encuentra en primer lugar con 57,14% y representa a la mayoría. En segundo lugar, se encuentra la valoración de acuerdo representado con un 42,86%. Estos resultados nos indican que el aumento de salario contribuye a la satisfacción laboral.

Contrastación de hipótesis

1 **Hipótesis específica 1:**

Hn: El desarrollo de un sistema web no mejora la satisfacción del cliente de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

13 Ha: El desarrollo de un sistema web mejora la satisfacción del cliente de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

Tabla 19

40 *Sistema web - Satisfacción del cliente*

		Satisfacción del cliente		
		De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
Sistema web	No sabe/no opina	2	0	2
	De acuerdo	0	2	2
	Completamente de acuerdo	2	8	10
Total		4	10	14

Tabla 20

¹⁴
Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,160 ^a	2	,046
Razón de verosimilitud	6,744	2	,034
Asociación lineal por lineal	3,200	1	,074
N de casos válidos	14		

¹
Interpretación: Como el valor de significancia de muestra es 0,046 menor al valor probabilístico de 0,05, se rechaza la hipótesis nula y en su lugar se acepta la hipótesis alternativa. Esto significa que el desarrollo de un sistema web mejora la satisfacción del cliente de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

Hipótesis específica 2:

Hn: El desarrollo de un sistema web no mejora la optimización de recursos de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

Ha: El desarrollo de un sistema web mejora la optimización de recursos de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

Tabla 21

Sistema web - Optimización de recursos

		Optimización de recursos			
		No sabe/no opina	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
Sistema web	No sabe/no opina	2	0	0	2
	De acuerdo	0	2	0	2
	Completamente de acuerdo	0	5	5	10
Total		2	7	5	14

Tabla 22

¹⁴
Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,000 ^a	4	,003
Razón de verosimilitud	13,921	4	,008
Asociación lineal por lineal	7,691	1	,006
N de casos válidos	14		

¹
Interpretación: Como el valor de significancia de muestra es 0,003 menor al valor probabilístico de 0,05, se rechaza la hipótesis nula y en su lugar se acepta la hipótesis alternativa. Esto significa que el desarrollo de un sistema ⁶ web mejora la optimización de recursos de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

Hipótesis específica 3:

Hn: El desarrollo de un sistema web ⁶ no mejora la satisfacción laboral de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

Ha: El desarrollo de un sistema web mejora la satisfacción laboral de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

Tabla 23

Sistema web - Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral		
		De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
Sistema web	No sabe/no opina	2	0	2
	De acuerdo	0	2	2
	Completamente de acuerdo	0	10	10
Total		2	12	14

Tabla 24

¹⁴
Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,000 ^a	2	,001
Razón de verosimilitud	11,483	2	,003
Asociación lineal por lineal	10,083	1	,001
N de casos válidos	14		

¹
Interpretación: Como el valor de significancia de muestra es 0,001 menor al valor probabilístico de 0,05, se rechaza la hipótesis nula y en su lugar se acepta la hipótesis alternativa. Esto significa que el desarrollo de un sistema web mejora la satisfacción laboral de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

Hipótesis general:

Hn: El desarrollo de un sistema web mejorará el proceso de ventas de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

⁶
Ha: El desarrollo de un sistema web mejorará el proceso de ventas de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

Tabla 25

¹²
Sistema web - Proceso de ventas

		Sistema web		
		De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total
Proceso de ventas	No sabe/no opina	2	0	2
	De acuerdo	0	2	2
	Completamente de acuerdo	2	8	10
Total		4	10	14

Tabla 2¹⁴
Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,160 ^a	2	,046
Razón de verosimilitud	6,744	2	,034
Asociación lineal por lineal	3,200	1	,074
N de casos válidos	14		

1
Interpretación: Como el valor de significancia de muestra es 0,046 menor al valor probabilístico de 0,05, se rechaza la hipótesis nula y en su lugar se acepta la hipótesis alternativa. Esto significa que el desarrollo de un sistema web mejorará el proceso de ventas de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1. DISCUSION.

El presente trabajo de investigación el desarrollo de un sistema web mejorará el proceso de ventas de la empresa Secure Digital Technologies SAC, con respecto a los antecedentes nacionales e internacionales Mercedes (2019) en su tesis titulada “Implementación del módulo de ventas y distribución del sistema SAP R/3 bajo metodología ASAP para embotelladora San Miguel”, Yáñez (2019) en su tesis “Desarrollo e implementación de un sistema web para el control de inventario y alquiler de maquinarias de la empresa Megarent S.A”, Mora, (2018) realizó la tesis titulada sistema web para el control y registro de los proyectos investigativos en la dirección de grado y posgrado de UNAN, Guevara (2017) en su tesis “Desarrollo de un sistema en entorno web para el control de la gestión del inventario de la Empresa Cuenca Llantas utilizando como framework de desarrollo Laravel”, Suarez (2012), en su tesis titulada “Diseño e Implementación de un Software de Registro y Control de Inventarios”, Ponce y Torres (2015) en su tesis titulada “Diseño de un sistema web para la automatización de los procesos en la asignación de docentes tutores de aula en la Universidad Estatal de Milagro periodo 2014”, Salvo (2019), en su tesis titulada “Diseño e implementación de un Sistema de Información y su relación con la Gestión Comercial de una Empresa Productora de Eventos de la ciudad de Lima”, Assado R. & Morales, R. (2017), realizó la investigación: “Implementación de un Sistema Web de Gestión Comercial para mejorar el proceso de ventas de la empresa Comercial Vasgar”, Bendezú, N. (2014), realizó la investigación: “Implementación de un sistema de información basado en un enfoque de procesos, para la mejora de la operatividad del área de créditos de la Micro financiera Crecer”, Sosa (2020) en su tesis titulada “Implementación de un sistema web para el control del inventario de

la empresa Negocios Corporativos Caruso S.A.C. Chimbote 2020”, Ponce (2019) en su tesis titulada “Implementación del sistema de cálculo del pago de comisiones fijas para multiproductos para Telefónica del Perú”, en estos trabajos de investigación se constata que hay una relación entre los sistemas de información y los diferentes procesos para los usuarios o clientes según sea el caso. No solamente se constata la relación del objetivo general sino también del específico, en nuestro proyecto de investigación se constata que hay una relación ente el sistema web mejorará el proceso de ventas de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

1.2. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de nuestra investigación, se concluye:

- En relación al primer objetivo específico, se establece que el desarrollo de un sistema web mejorará la satisfacción del cliente de la empresa Secure Digital Technologies SAC.
- En relación al segundo objetivo específico, se establece que el desarrollo de un sistema web mejorará la optimización de recursos de la empresa Secure Digital Technologies SAC.
- En relación al tercer objetivo específico, se establece que el desarrollo de un sistema web mejorará la satisfacción laboral de la empresa Secure Digital Technologies SAC.
- Finalmente, en relación al objetivo general, se establece que el desarrollo de un sistema web mejorará el proceso de ventas de la empresa Secure Digital Technologies SAC.

5.2. RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones de nuestra investigación, se recomienda:

- Con respecto a la primera conclusión, se recomienda realizar un control al sistema web con respecto a la satisfacción del cliente con la finalidad de realizar mejoras a futuro si se necesitara.
- Con respecto a la segunda conclusión, se recomienda realizar un control al sistema web en la optimización de recursos con la finalidad de realizar mejoras a futuro si se necesitara.
- Con respecto a la tercera conclusión, se recomienda realizar un control al sistema web en la satisfacción laboral con la finalidad de realizar mejoras a futuro si se necesitara.
- Con respecto a la conclusión general, se recomienda realizar un control al sistema web en el proceso de ventas con la finalidad de realizar mejoras a futuro si se necesitara.

1 **CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACION**

6.1. Fuentes bibliográficas

- Tschohl, J. (2008). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia Servicio al cliente. Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios. Quinta edición.* edit. Service quality institute. Estados Unidos.
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información.* edit. Centro universitario de investigaciones bibliotecológicas. México.
- Estrada, W, (2007). *Servicio y atención al cliente.* Unidad de coordinación del proyecto de mejoramiento de los servicios de justicia. Perú.
- Palomo, M, (2014). *Atención al cliente.* Ediciones paraninfo s.a. España.
- Miquel, S., & Moliner, Miguel. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido.* Castellon de la Plana-España. Universitat Jaume I.
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los serviciosprestados a personas con discapacidad intelectual.* Murcia – España. Universidad católica San Antonio.
- Verdugo, J. (2016). *La medición de la satisfacción de usuarios como indicador de calidad en los sistemas bibliotecarios: el caso de las universidades públicas de noroeste de México.* Universidad complutense de Madrid.
- Armada, E. (2015). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.* Murcia-España. Universidad de Murcia.

Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Barrionuevo, J. (2015). *Percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal de la dirección regional de educación puno – 2013*. Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle.

Domínguez (2012). *Análisis de Sistemas de Información*. Viveros de Asís 96, Col. Viveros de la Loma, Tlalnepantla, C.P. 54080, Estado de México. México

López (2013) *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Instituto Tecnológico de Sonora, a través del Departamento de Contaduría y Finanzas. Sonora. México.

ANEXOS

**ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA
“DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA SECURE DIGITAL TECHNOLOGIES SAC”**

1 PROBLEMA	12 OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES - INDICAD.	15 ODLOGIA
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cómo el desarrollo de un sistema web mejorará el proceso de ventas de la empresa Secure Digital Technologies SAC?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a) ¿Cómo el desarrollo de un sistema web mejorará la satisfacción del cliente de la empresa Secure Digital Technologies SAC?</p> <p>b) ¿Cómo el desarrollo de un sistema web mejorará la optimización de recursos de la empresa Secure Digital Technologies SAC?</p> <p>c) ¿Cómo el desarrollo de un sistema web mejorará la satisfacción laboral de la empresa Secure Digital Technologies SAC?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar de qué manera el desarrollo de un sistema web mejorará el proceso de ventas de la empresa Secure Digital Technologies SAC.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>12 Determinar de qué manera el desarrollo de un sistema web mejorará la satisfacción del cliente de la empresa Secure Digital Technologies SAC.</p> <p>13 Determinar de qué manera el desarrollo de un sistema web mejorará la optimización de recursos de la empresa Secure Digital Technologies SAC.</p> <p>12 Determinar de qué manera el desarrollo de un sistema web mejorará la satisfacción laboral de la empresa Secure Digital Technologies SAC.</p>	<p>Hipótesis Central:</p> <p>6 El desarrollo de un sistema web mejorará el proceso de ventas de la empresa Secure Digital Technologies SAC.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>6 El desarrollo de un sistema web mejora la satisfacción del cliente de la empresa Secure Digital Technologies SAC.</p> <p>13 El desarrollo de un sistema web mejora la optimización de recursos de la empresa Secure Digital Technologies SAC.</p>	<p>Variable 1: Sistema web</p> <p>Dimensiones</p> <p>15 Accesibilidad de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> Veracidad Confiable Amigable <p>Calidad de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> Precisa Oportuna Significativa <p>Seguridad de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> Actualización de la información Privacidad de la información Protección de la información <p>Variable 2: Proceso de ventas</p> <p>Dimensiones</p> <p>Satisfacción del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención de proforma de manera oportuna Generación de comprobantes de pago de forma inmediata Entrega de productos a tiempo <p>Optimización de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> Costos administrativos 12 Mejor capacitación del personal de soporte técnico Uso de menor cantidad de software u otros sistemas <p>Satisfacción laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejora de clima laboral Aumento de bonos Aumento de salario 	<p>Población: 14 personas</p> <p>Muestra: 14</p> <p>Metodología de investigación</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental de carácter transaccional.</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p>Erfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Instrumento:</p> <p>Mediante encuesta.</p> <p>Cuestionario de encuesta tipo Likert de 18 preguntas.</p>

ANEXO N° 2: ENCUESTA GENERAL

1
Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

**DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE VENTAS DE LA
EMPRESA SECURE DIGITAL TECHNOLOGIES SAC****1**
ENCUESTA GENERAL

1. La accesibilidad a la información contribuye a la veracidad de la misma
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

2. La accesibilidad de la información contribuye a la confiabilidad
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

3. Un software amigable **1** contribuye a la accesibilidad de la información
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

4. La calidad de la información contribuye a la precisión de la información
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

5. La calidad de la información contribuye a la que la información se obtenga de forma oportuna

- 1
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
6. La calidad de la información contribuye a la significancia de la información
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
7. La información actualizada contribuye a la seguridad de la información
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
8. La privacidad de la información contribuye a la seguridad de la información
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
9. La protección de la información contribuye a la seguridad de la información
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
10. La atención de proformas de manera oportuna contribuye a la satisfacción del cliente
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
11. La generación de comprobantes de pago de forma inmediata contribuye a la satisfacción del cliente.
- 1

- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
12. La entrega de productos a tiempo contribuye a la satisfacción del cliente.
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
13. La optimización de recursos permite reducir los costos administrativos.
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
14. La optimización de recursos permite mejor capacitación del personal de soporte técnico.
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
15. La optimización de recursos reduce la cantidad de software u otros sistemas.
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo
16. La mejora del clima laboral contribuye a la satisfacción laboral.
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) No sabe/no opina
 - d) De acuerdo
 - e) Completamente de acuerdo

17. El **p**mento de bonos contribuye a la satisfacción laboral.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) No sabe/no opina
- d) De acuerdo
- e) Completamente de acuerdo

18. El **a**mento de salario contribuye a la satisfacción laboral.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) No sabe/no opina
- d) De acuerdo
- e) Completamente de acuerdo

1
ANEXO N° 3: VALIDACION DEL INSTRUMENTO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL.

TEMA: DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA SECURE DIGITAL TECHNOLOGIES SAC

OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa " X " dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.					X
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
Organización: Existe una organización lógica.				X	
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.					X
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.					X
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.				X	

Muchas Gracias por su Respuesta.

JOSE ANTONIO GALDOS FELIPE
DNI: 15760821
CIP: 129716



VALIDACION DEL INSTRUMENTO
Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL.

TEMA: DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA SECURE DIGITAL TECHNOLOGIES SAC

OPINIÓN O JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa " X " dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.					X
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
Organización: Existe una organización lógica.				X	
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.				X	
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.					X
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					X

Muchas Gracias por su Respuesta.

Dpto. Nro. José Faustino Sánchez Carrión

Colate

Dr. Liber Jairo Carrero

 Datos y Firma del Juez Experto



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL.

TEMA: DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA SECURE DIGITAL TECHNOLOGIES SAC

OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa " X " dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.					X
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
Organización: Existe una organización lógica.					X
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.					X
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.					X
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					X

Muchas Gracias por su Respuesta.

Mo RENZO IVAN VERGARA QUICHE
CIP 89998

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Es el grado en que el instrumento puede medir a la Variable a la que se pretende medir. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

El Instrumento a utilizarse para recolectar información es una Encuesta con diversas preguntas, un cuestionario elaborado con los Indicadores de la Variable en estudio, el mismo que se sometió a una Consulta de Opinión a Investigadores Expertos en el área, quienes nos proporcionaron sus respectivas opiniones.

Nuestra Encuesta fue calificada por 5 Jueces Expertos, sus opiniones se resumen en la siguiente tabla.

MATRIZ DE ANALISIS

CRITERIOS	JUECES			TOTAL
	J1	J2	J3	
CLARIDAD	4	5	5	14
OBJETIVIDAD	5	5	5	15
ACTUALIDAD	5	5	4	14
ORGANIZACIÓN	4	4	5	13
SUFICIENCIA	4	5	4	13
INTENCIONALIDAD	5	4	5	14
CONSISTENCIA	5	5	5	15
COHERENCIA	5	5	5	15
METODOLOGIA	5	5	5	15
PERTINENCIA	4	5	5	14
TOTAL OPINION	46	48	48	142

1
Total Máximo = (N° criterios) x (N° de jueces) x (Puntaje Máximo de respuesta)

CALCULO DEL COEFICIENTE DE VALIDEZ:

$$\text{Validez} = \frac{\text{Total de opinión}}{\text{Total máximo}} = \frac{142}{10 \times 3 \times 5} = \frac{142}{150} = 0.95 = 95\%$$

Conclusión: El coeficiente de validez del instrumento es 95%, es considerado como Muy alta.

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002).

ANEXO N° 4

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Existen diferentes formas de medir el grado de Confiabilidad de una Prueba. Uno de los Coeficientes más comunes es el **Alpha de Cronbach “ ∞ ”**, que se orienta hacia la **consistencia interna de una prueba**. Cronbach en 1951 lo derivó, a partir del modelo de Kuder- Richardson de 1937.

El Alpha de Cronbach “ ∞ ”, es un coeficiente que mide la homogeneidad de las preguntas, promediando todas las correlaciones entre todos los ítems.

Se trata de un Índice que toma valores entre **0 y 1**, cuando mas se acerque a 1, mejor es la fiabilidad; pero si se acerca a 0, la fiabilidad es baja ó nula. Este valor sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información estable y consistente, ó recopila información defectuosa y nos puede llevar a conclusiones equivocadas.

De acuerdo con la Aplicación del Software SPSS, el instrumento de nuestra investigación tiene el coeficiente de confiabilidad de **0,97**.

PERS	ITEMS(PREGUNTAS)																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	4	3	4	4	4
5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
6	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
8	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
9	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4
12	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	4	3	4	4	4
13	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
14	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \times \frac{S^2 - \sum S_i^2}{S^2}$$

Donde:

α = Coeficiente de Confiabilidad.
 n = Número de Items (preguntas).
 S^2 = Varianza del Total de prueba.
 $\sum S_i^2$ = Suma de Varianzas de Items.

Alpha de Crombach = 97%

1

Escala categórica:

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderado
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Conclusión:

Como ∞ (Alpha de Cronbach) está en el rango de $0,81 < \infty (0,97) < 1,00$, la confiabilidad de consistencia interna es MUY ALTA

BASE DE DATOS EN SPSS

Loza Changano Oscar.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Vegetana Ayuda

22 - d4_sgrup

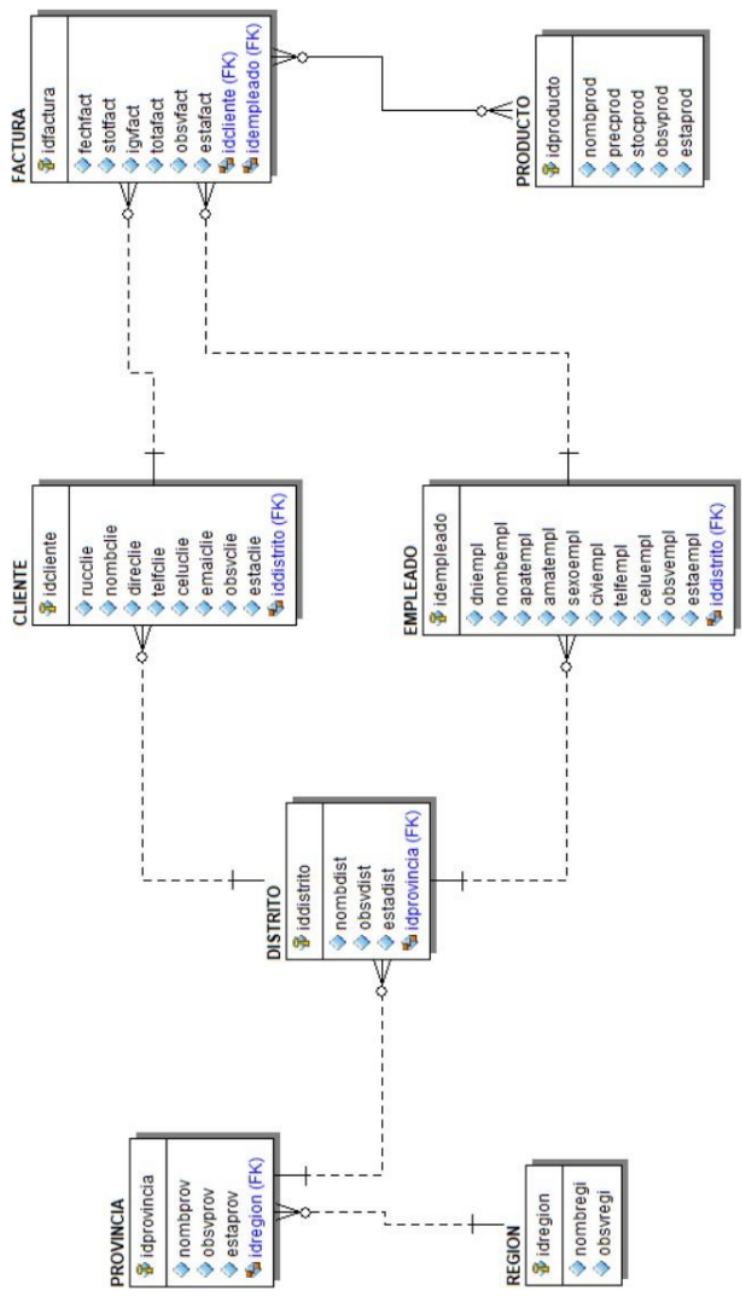
Visible: 34 de 34 variables

	p01	p02	p03	p04	p05	p06	p07	p08	p09	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	c
1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4
5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
6	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
8	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
9	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4
12	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4
13	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
14	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
15																			
16																			
17																			

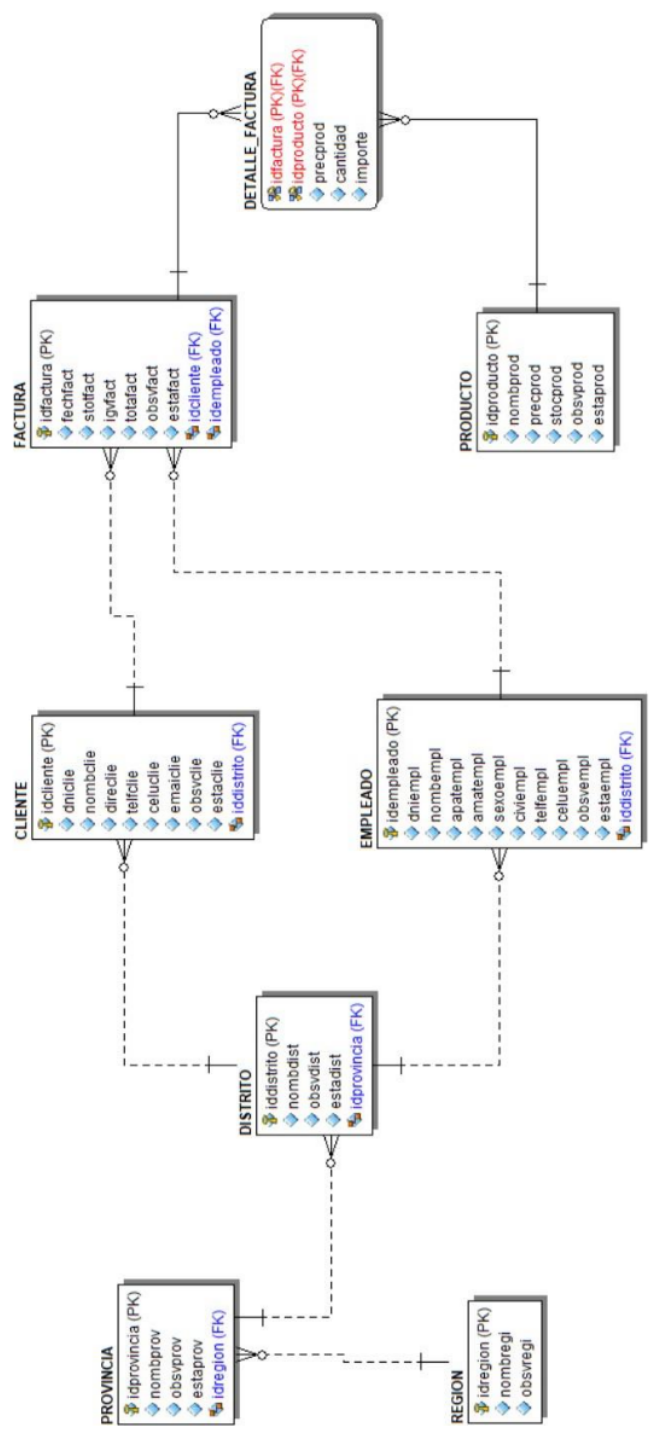
ANEXO N° 5
DESARROLLO DEL PROYECTO

Modelamiento de datos

1. Modelo conceptual



2. Modelo relacional



3. Diseño físico

```

CREATE DATABASE SECURE;

USE SECURE;
--
--
-- TABLE: CLIENTE
--

CREATE TABLE CLIENTE(
  idcliente      INT          AUTO_INCREMENT,
  dniclie        CHAR(11),
  nombclie       VARCHAR(200),
  direclie       VARCHAR(200),
  telfclie       VARCHAR(15),
  celuclie       VARCHAR(15),
  emaiclie       VARCHAR(50),
  obsvclie       VARCHAR(200),
  estaclie       TINYINT,
  iddistrito     INT          NOT NULL,
  PRIMARY KEY (idcliente)
)ENGINE=INNODB
;

-- 31
-- TABLE: DETALLE_FACTURA
--

CREATE TABLE DETALLE_FACTURA(
  idfactura      INT          NOT NULL,
  idproducto     INT          NOT NULL,
  precprod       DECIMAL(10, 2),
  cantidad       INTEGER,
  importe        DECIMAL(10, 2),
  PRIMARY KEY (idfactura, idproducto)
)
;

--
-- TABLE: DISTRITO
--

CREATE TABLE DISTRITO(
  iddistrito     INT          AUTO_INCREMENT,
  nombdist       VARCHAR(200),
  obsvdist       VARCHAR(200),
  estadist       TINYINT,
  idprovincia    INT          NOT NULL,
  PRIMARY KEY (iddistrito)
)ENGINE=INNODB
;

```

```

--
-- TABLE: EMPLEADO
--

CREATE TABLE EMPLEADO(
  idempleado      INT          AUTO_INCREMENT,
  dniempl         CHAR(10),
  nombempl       CHAR(10),
  apatempl       CHAR(10),
  amatempl       CHAR(10),
  sexoempl       CHAR(10),
  civiempl       CHAR(1),
  telfempl       VARCHAR(15),
  celuempl       VARCHAR(15),
  obsvempl       VARCHAR(200),
  estaempl       TINYINT,
  iddistrito     INT          NOT NULL,
  PRIMARY KEY (idempleado)
)ENGINE=INNODB
;

--
-- TABLE: FACTURA
--

CREATE TABLE FACTURA(
  idfactura      INT          AUTO_INCREMENT,
  fechfact       DATETIME,
  stotfact       DECIMAL(10, 2),
  igvfact        DECIMAL(10, 2),
  totafact       DECIMAL(10, 2),
  obsvfact       VARCHAR(200),
  estafact       TINYINT,
  idcliente     INT          NOT NULL,
  idempleado     INT          NOT NULL,
  PRIMARY KEY (idfactura)
)ENGINE=INNODB
;

--
-- TABLE: PRODUCTO
--

CREATE TABLE PRODUCTO(
  idproducto     INT          AUTO_INCREMENT,
  nombprod       VARCHAR(200),
  precprod       DECIMAL(10, 2),
  stocprod       INT,
  obsvprod       VARCHAR(200),
  idaprod        TINYINT,
  PRIMARY KEY (idproducto)
)ENGINE=INNODB
;

--
-- TABLE: PROVINCIA
--

CREATE TABLE PROVINCIA(
  idprovincia    INT          AUTO_INCREMENT,
  nombprov       VARCHAR(200),
  obsvprov       VARCHAR(200),

```

```

    estaprov      TINYINT,
    idregion      INT          NOT NULL,
    PRIMARY KEY  (idprovincia)
) ENGINE=INNODB
;

--
-- TABLE: REGION
--

CREATE TABLE REGION(
    idregion      INT          AUTO_INCREMENT,
    nombregi     VARCHAR(200),
    obsvregi     VARCHAR(200),
    PRIMARY KEY  (idregion)
) ENGINE=INNODB
;

--
-- TABLE: CLIENTE
--

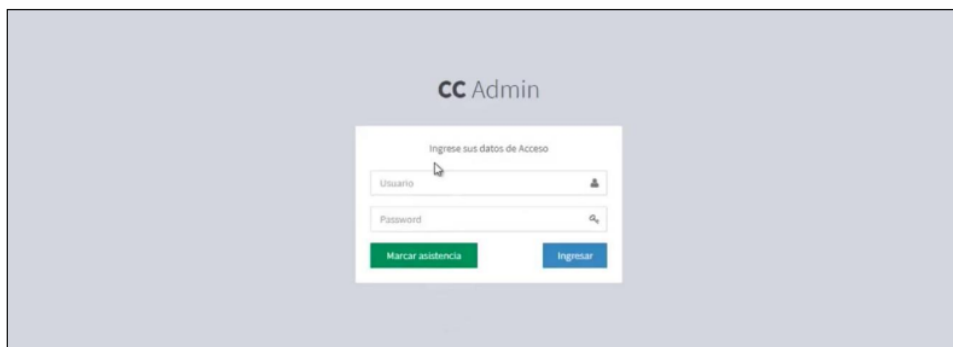
ALTER TABLE CLIENTE ADD CONSTRAINT RefDISTRITO8
    FOREIGN KEY (iddistrito)
    REFERENCES DISTRITO(iddistrito)
;

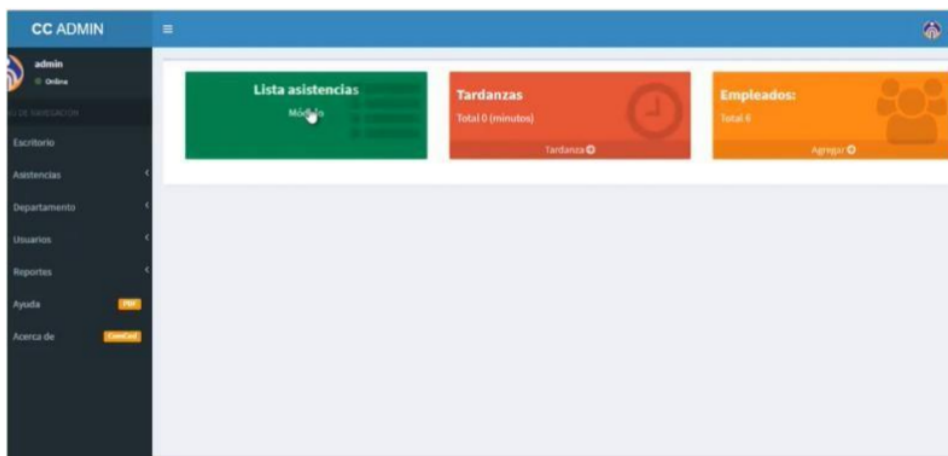
-- 31
-- TABLE: DETALLE_FACTURA
--

ALTER TABLE DETALLE_FACTURA ADD CONSTRAINT RefFACTURA12
    FOREIGN KEY (idfactura)
    REFERENCES FACTURA(idfactura)
;

```

Interfaces





CC ADMIN

admin

Asistencias

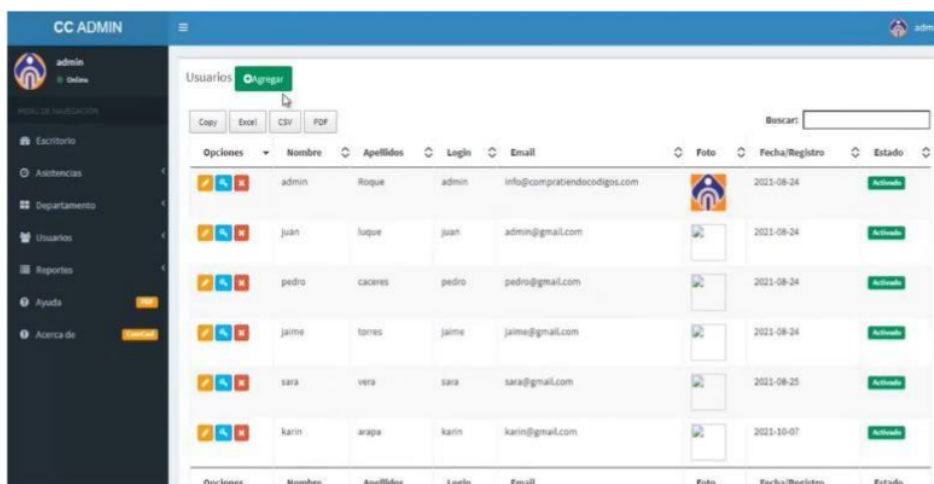
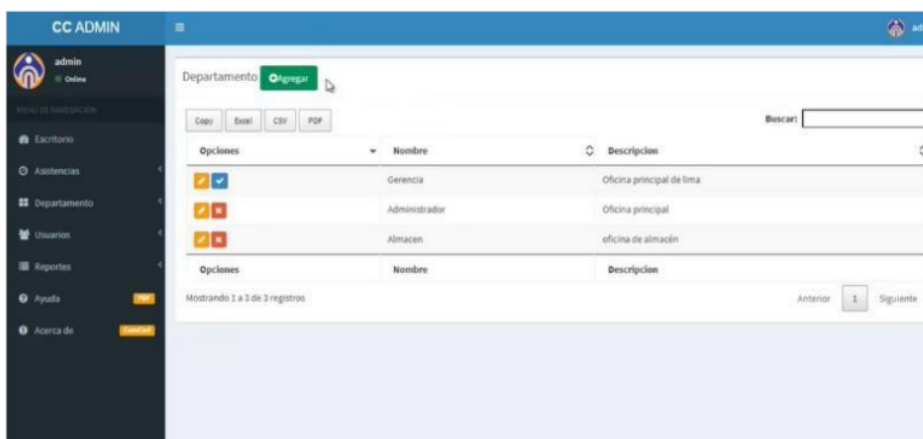
Copy Desc CSV PDF

Buscar:

Fecha	Nombres	Departamento	Hora ingreso	Hora salida	Tardanza	Estado	Tipo
2021-10-07	Juan	Gerencia	00:00:00	00:00:00	0	FALSA	INICIO
2021-10-07	pedro	Gerencia	00:00:00	00:00:00	0	FALSA	INICIO
2021-10-07	jaime	Gerencia	00:00:00	00:00:00	0	FALSA	INICIO
2021-10-07	sara	Gerencia	00:00:00	00:00:00	0	FALSA	INICIO
2021-08-28	Juan	Gerencia	00:00:00	00:00:00	0	FALSA	INICIO
2021-08-28	pedro	Gerencia	00:00:00	00:00:00	0	FALSA	INICIO
2021-08-28	jaime	Gerencia	00:00:00	00:00:00	0	FALSA	INICIO
2021-08-28	sara	Gerencia	18:38:14	18:39:21	1089	VERDADERA	Salida
2021-08-26	Juan	Gerencia	00:00:00	00:00:00	0	FALSA	INICIO
2021-08-26	pedro	Gerencia	00:00:00	00:00:00	0	FALSA	INICIO

Mostrando 1 x 10 de 18 registros

Anterior 1 2 Siguiente



CC ADMIN

admin

Consulta de asistencias por fecha

Fecha Inicio: 02/08/2021 Fecha Fin: 08/10/2021

Fecha	Nombres	Departamento	Hora ingreso	Hora salida	Tardanza	Estado	Tipo
2021-10-07	juan	Gerencia	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Seleccionar"/>	0	FALSA	Inicio
2021-10-07	pedro	Gerencia	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Seleccionar"/>	0	FALSA	Inicio
2021-10-07	jaime	Gerencia	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Seleccionar"/>	0	FALSA	Inicio
2021-10-07	sara	Gerencia	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Seleccionar"/>	0	FALSA	Inicio
2021-08-28	juan	Gerencia	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Seleccionar"/>	0	FALSA	Inicio
2021-08-28	pedro	Gerencia	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Seleccionar"/>	0	FALSA	Inicio
2021-08-28	jaime	Gerencia	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Seleccionar"/>	0	FALSA	Inicio
2021-08-28	sara	Gerencia	18:39:14	18:39:21	1080	VERDA	Salida
2021-08-28	juan	Gerencia	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Seleccionar"/>	0	FALSA	Inicio
2021-08-28	pedro	Gerencia	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Seleccionar"/>	0	FALSA	Inicio



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA

RESOLUCIÓN DE DECANATO N.º 0127-2023-FIISI-UNJFSC Huacho, enero 27 del 2023

Visto el Expediente N.º **000816** de fecha 04 de enero de 2023, promovido por: **OSCAR CASIMIRO LOZA CHANGANA**, de la Escuela Profesional de **INGENIERÍA INFORMÁTICA**; **solicitando aprobación del Borrador de Tesis, y:**

CONSIDERANDO:

Que, el Reglamento General de Grados Académicos de Bachiller y Títulos Profesionales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, aprobado mediante Resolución de Consejo Universitario N.º 0944-2021-CU-UNJFSC de fecha 31 de diciembre del 2021 en sus Artículos 29º al 48º, establece los requisitos y procedimientos para optar el Título Profesional de **INGENIERO INFORMÁTICO**, mediante la Modalidad de Sustentación de Tesis.

Que, de acuerdo al Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales, en su Art. 32º La Unidad de Grados y Títulos de la Facultad, tiene como máximo dos (02) días hábiles para remitir al jurado evaluador los ejemplares del borrador de tesis para su revisión. El jurado deberá dictaminar en un plazo no mayor a 20 días hábiles. Si existiesen observaciones, es responsabilidad del investigador y asesor, subsanarla, hasta la aprobación por el jurado evaluador. Con el dictamen de conformidad la Comisión de Grados y Títulos lo derivará al Decano para que en un plazo de tres (03) días hábiles, ordene al Secretario Académico Administrativo se emita la Resolución de aprobación del borrador de tesis, e inmediata notificación, bajo responsabilidad.

Que, con **Resolución de Decanato N.º 0702-2022-FIISI-UNJFSC**, de fecha 10 de noviembre de 2022; se aprueba el desarrollo del Plan de Tesis Titulado: **"DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA SECURE DIGITAL TECHNOLOGIES SAC"**

Que, con **Resolución Decanato N.º 0612-2022-FIISI-UNJFSC**, de fecha 10 de octubre de 2022, se designa al (la) docente **Ing. RONALD DEMETRIO FLORES FLORES** se reconoce como asesor y mediante **N.º 0612-2022-FIISI-UNJFSC**, de fecha 10 de octubre de 2022, se designa al jurado evaluador integrado por: **Ing. EDDY IVAN QUISPE SOTO (Presidente)** **Ing. JHONAR ANGEL GALLARDO ANDRÉS (Secretario)** y **Ing. JUAN CARLOS MEYHUAY FIDEL (Vocal)**; los cuales han cumplido con emitir un informe favorable, para la aprobación del Borrador de Tesis.

Que, mediante Informe N.º 067-2023-UGyT-FIISI de fecha 24 de enero de 2023, emitido por la Unidad de Grados y Títulos de la Facultad que ratifica el Informe de Borrador de Tesis N.º 01- 2023-JEQGM-FIISI de fecha 24 de enero de 2023, aprobado por el Jurado Evaluador a favor del egresado: **OSCAR CASIMIRO LOZA CHANGANA**.

Estando a los considerandos precedentes y en uso de las atribuciones que le confieren al Decano las normas legales vigentes

SE RESUELVE:

Artículo 1º: **Aprobar**, el Borrador de Tesis Titulado: **"DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA SECURE DIGITAL TECHNOLOGIES SAC"** promovido por: **OSCAR CASIMIRO LOZA CHANGANA** para optar el Título Profesional de **INGENIERO INFORMÁTICO**.

Artículo 2º: **AUTORIZAR** al egresado **OSCAR CASIMIRO LOZA CHANGANA**, a sustentar su tesis en la fecha, hora y lugar pertinente según lo dispuesto en el Art. 40º del actual Reglamento de Grados y Títulos.

Artículo 3º: Hacer de conocimiento la presente Resolución a las instancias respectivas de la Facultad, para los fines pertinentes.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



Mg. CRISTINA PILAR DAMIAN ESPINOZA
SECRETARÍA ACADÉMICA-ADMINISTRATIVA



Mg. MARCO ARTURO GUZMAN ESPINOSA

Distribución:

Decanato - UGYT - Interesado - Archivo-MAGE/CMCC/VMYR

Av. Mercedes Indacochea N° 609 Puerta 01 Central Telefónica 2326097 – Anexo 248
Teléfono Directo 2392384
www.unjfsc.edu.pe
fingenieria@unjfsc.edu.pe

DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA SECURE DIGITAL TECHNOLOGIES

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to ADEN University Trabajo del estudiante	1%
2	Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
4	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	doczz.es Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	1%
7	www.tdx.cat Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Católica de Santa María	1%


RONALD DEMETRIO
FLORES FLORES
INGENIERO INFORMÁTICO
Reg. CIP N° 158121

9	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1 %
10	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1 %
13	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1 %
15	Submitted to Universidad Catolica de Santo Domingo Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
18	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %



RONALD DEMETRIO
FLORES FLORES
INGENIERO INFORMATICO
Reg. CIP N° 158121

19	cybertesis.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Privada Leonardo da Vinci Trabajo del estudiante	<1 %
21	www.lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
22	informatica.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to 96400 Trabajo del estudiante	<1 %
24	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
26	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
27	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %


 RONALD DEMETRIO
 FLORES FLORES
 INGENIERO INFORMÁTICO
 Reg. CIP N° 158121

30	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
32	Submitted to Universidad Estatal a Distancia Trabajo del estudiante	<1 %
33	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1 %
36	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	dspace.cordillera.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	Submitted to Hoa Sen University Trabajo del estudiante	<1 %
40	ddd.uab.cat Fuente de Internet	<1 %


 RONALD DEMETRIO
 FLORES FLORES
 INGENIERO INFORMÁTICO
 Reg. CIP N° 158121