

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO WEB PARA
LAS EMPRESAS DE LA REGIÓN ANCASH; 2017.

*IMPLEMENTATION OF A COMPUTER WEBSITE OF THE COMPANY LIM COURIER
S.A.C - CHIMBOTE; 2017*

Autora

María A. Suxe-Ramírez¹

¹ Dra. en Ingeniería Informática y de Sistemas

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Jirón Leoncio Prado 381 – Chimbote

Dirección postal 051

msuxer@uladech.edu.pe

Declaración jurada y autorización para la publicación del artículo científico

Dr. José Plasencia Latur

Editor en Jefe de la Revista Científica In Crescendo Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Presente.-

Referencia: Solicitud de evaluación de un artículo para su posible publicación en la revista In crescendo.

María Alicia Suxe Ramírez, autora del artículo titulado: **“Propuesta de implementación de un sistema informático web para las empresas de la Región Ancash; 2017”**

”, someto dicho artículo a consideración de la Revista Científica **In Crescendo** para su posible publicación.

Título del artículo: Propuesta de implementación de un sistema informático web para las empresas de la Región Ancash; 2017.

Declaración

1. Si el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista Científica In Crescendo, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga.
2. Certifico que he contribuido directamente al contenido intelectual de este manuscrito, a la génesis y análisis de sus datos. Soy responsable de él y acepto que mi nombre figure en la lista de autores.
3. Garantizo que el artículo es un documento original y no ha sido publicado, total ni parcialmente, en otra revista científica, salvo en forma de resumen o tesis (en cuyo caso adjunto copia del resumen o carátula de la tesis).
4. No he incurrido en fraude científico, plagio o vicios de autoría.
5. Me comprometo a no presentar este artículo a otra revista para su publicación, hasta recibir la decisión de la Revista Científica In Crescendo sobre su publicación.

Nombre: María Alicia Suxe Ramírez

Firma:

Código de participación: (será colocado por los responsables de la Revista Científica)

DNI: 32989942

Dirección: Jr. Seoane 194 – Miraflores bajo

Teléfono: 942705092

Dirección electrónica: msuxer@uladech.edu.pe

Fecha: 29 de noviembre del 2018

RESUMEN

La presente investigación fue desarrollada bajo la línea de investigación: Implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para la mejora continua de la calidad en las organizaciones del Perú, de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación tuvo como objetivo Realizar una propuesta para la implementación de un sistema informático web para las empresas de la Región Ancash; 2017, con la finalidad de mejorar el servicio al cliente. Se utilizó una investigación de diseño no experimental, de tipo descriptivo, y un enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 90 personas entre trabajadores y clientes y se obtuvo como muestra a la misma cantidad 30 personas. Cuando se aplicó el instrumento se obtuvieron los siguientes resultados, en la dimensión de Nivel de satisfacción respecto a los servicios de envío y entrega de encomiendas que brinda el sistema actual, se observó que el 66.67%, NO están satisfechos con el sistema actual, respecto a la segunda dimensión de, Necesidad de implementar un sistema informático web, se observó que el 96.67%, SI consideran que es necesario la implementación de un sistema informático web. Por lo tanto, estos resultados coinciden con las hipótesis específicas, y en consecuencia confirma la hipótesis general, con ello la investigación queda debidamente justificada en la necesidad de realizar el desarrollo de un sistema informático web en las empresas de la Región Ancash, para el control de personal y el servicio al cliente.

Palabras clave: Cliente, RUP, Servicio, Sistema informático Web, TIC.

ABSTRACT

This research was developed under the line of research: Implementation of Information and Communication Technologies (ICT) for the continuous improvement of quality in organizations in Peru, of the Professional School of Systems Engineering of the Catholic University of Los Angeles. Chimbote The objective of the research was to make a proposal for the implementation of a web computing system for companies in the Ancash Region; 2017, in order to improve customer service. We used a non-experimental design research, of a descriptive type, and a quantitative approach, the population was made up of 90 people between workers and clients and 30 people were obtained as a sample. When the instrument was applied, the following results were obtained, in the dimension of Satisfaction level regarding the shipping and delivery services of parcels provided by the current system, it was observed that 66.67%, are NOT satisfied with the current system, regarding to the second dimension of, Need to implement a web computing system, it was observed that 96.67%, IF consider that the implementation of a web computer system is necessary. Therefore, these results coincide with the specific hypotheses, and consequently confirms the general hypothesis, with this the research is duly justified in the need to carry out the development of a web computer system in the companies of the Ancash Region, for the control of personnel and customer service.

Keywords: Client, RUP, Service, Web IT system, T IC.

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual el uso de las tecnologías de la información y comunicación es muy común, ya sea en la vida personal, social y profesional de la persona. El uso de las computadoras conectadas a la red mundial nos permite compartir información como datos, audio, video, etc., hacer consultas, búsquedas e inclusive hacer transacciones en línea, donde los principales procesos transaccionales se encuentran automatizados e implementados con sistemas de información basados en tecnología web y acceso a base de datos en tiempo real, lo cual facilita en la toma de decisiones del usuario final, en beneficio propio o de la sociedad (1).

Por consiguiente, en México se ha presentado el crecimiento de las compras en línea, las cuales ha sido un detonante para que empresas tengan una mayor presencia en este ámbito, a través de sus actividades logísticas de entrega de última milla. Según la mexicana Estafeta el 14% de su negocio está enfocado a operaciones de comercio electrónico. Mientras que para DHL Express este segmento ya cubre el 20% de sus actividades, siendo que apenas hace dos años era el 10% (2).

En Perú las empresas tanto públicas como privadas, no solo se centran en su rubro, sino que también en la actualidad imparte la tecnología como un medio de ayuda para poder sobresalir en alguna actividad como investigación, mejoras tecnológicas y muchas otras actividades, para lograr una mejor satisfacción de sus clientes debe estar enfocada a la calidad del servicio, siendo el factor más importante para mantenerse en el mercado y así poder ser más competitivo dentro del ámbito regional, actualmente algunas empresas no están dando la debida importancia al cliente y no se han dado cuenta el desajuste que esto puede provocar a muy corto plazo, viéndose afectada a nivel de los ingresos y del prestigio (3).

En la actualidad, las empresas en la región Ancash se enfrentan a un mercado cada vez más competitivo que las ha obligado a cambiar sus sistemas de gestión y control para adaptarlos a las características cambiantes de dicho mercado y al avance tecnológico en la que vivimos, es conveniente contar con sistemas informáticos web para mejorar la comunicación entre las empresas y sus clientes, minimizar la pérdida de tiempo al registrar sus operaciones y dejar de utilizar los apuntes manuales y el uso del software

gratuito Excel, las empresas deben dar la debida importancia al cliente debido a que son un elemento fundamental para su crecimiento y prestigio de la empresa.

Por lo anteriormente expuesto, lo que se quiere lograr resolver con este proyecto, es simplificar los trabajos manuales que se viene realizando en las empresas proporcionando de esta manera una solución óptima a través de tecnologías, herramientas y metodologías de calidad.

Es por ello que se planteó el siguiente enunciado de investigación ¿De qué manera la implementación de un sistema informático web para las empresas de la Región Ancash; 2017, mejorará el servicio al cliente?

La presente investigación se justifica académicamente, porque se demuestra los conocimientos adquiridos a través de los años de estudio de pre grado y posgrado, la cual permite evaluar el escenario donde se desarrolla el proyecto de investigación,

A si mismo se justificación de manera Operativa, ya que optimiza los procesos para tener mayor disponibilidad de la información, garantizando la seguridad para salvaguardar la información.

La justificación económica, se basa principalmente porque una adecuada implementación de sistema web permitirá ahorrar tiempo y dinero; tiempo porque las instituciones lograrán cumplir en los plazos con las presentaciones de sus informaciones y en cuanto a dinero porque reducirán notablemente los costos de mantenimientos, reparaciones eventuales; que genera una red inestable y no adecuada.

Se justificación tecnológicamente, porque en la actualidad las instituciones se encuentran utilizando computadores como simple procesadores de texto y almacenamiento, sin embargo, con la propuesta de implementación, permitirá optimizar y agilizar recursos en forma local y remota en un menor tiempo posible, además de abrir puertas globales para la integración de su información y a la información que se encuentra en la web.

Justificación Institucional se basa en que las empresas deben aprovechar el desarrollo de nuevas tecnologías; para lograr brindar un buen servicio la fidelización de sus clientes.

El presente proyecto tiene alcance regional y se desarrolló en el departamento de Ancash, ciudad de Chimbote, el modelo de aplicación es utilizado para de mejorar el servicio al cliente, se tuvo beneficios directos e inmediatos en el manejo de la información.

La presente investigación es de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental y de corte transeccional o transversal.

Con la finalidad de dar solución a esta problemática se definió el siguiente objetivo general: Realizar una propuesta para la implementación de un sistema informático web para las empresas de la Región Ancash; 2017, con la finalidad de mejorar el servicio al cliente.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación se clasifica como una investigación de diseño no experimental y por las características de su ejecución fue de corte transversal.

Investigación No experimental: Sáez J. (4), opina que este diseño consta en un proceso de indagación en el que se recogen datos sin intentar inducir ningún cambio.

Diseño de investigación transeccional o transversal: reside en recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único, en el cual su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (5).

Población: está conformada por el conjunto total de individuos, con características observables comunes en un contexto y en un momento determinado (4).

Para la evaluación directa del desarrollo del presente proyecto de investigación, se delimitó la población a 30 personas que labora en la Empresa LIM Courier – Chimbote y sus 60 clientes que solicitan los servicios, haciendo un total de 90.

Muestra: se da ante la imposibilidad de estudiar toda la población, donde se selecciona un subgrupo de elementos representativos de la población que constituye (6).

La muestra se seleccionó a los clientes más recurrentes y a 15 trabajadores que interactúan directamente con el cliente, haciendo un total de 30 personas.

RESULTADOS

Tabla Nro. 1: Satisfacción con respecto a los servicios de envío y entrega de encomiendas
Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la primera dimensión en donde se aprueba o desaprueba la situación actual del sistema de envío y entrega de encomiendas en Pardo - Chimbote; respecto a la Implementación de un Sistema Informático Web de la Empresa LIM Courier S.A.C - Chimbote; 2017.

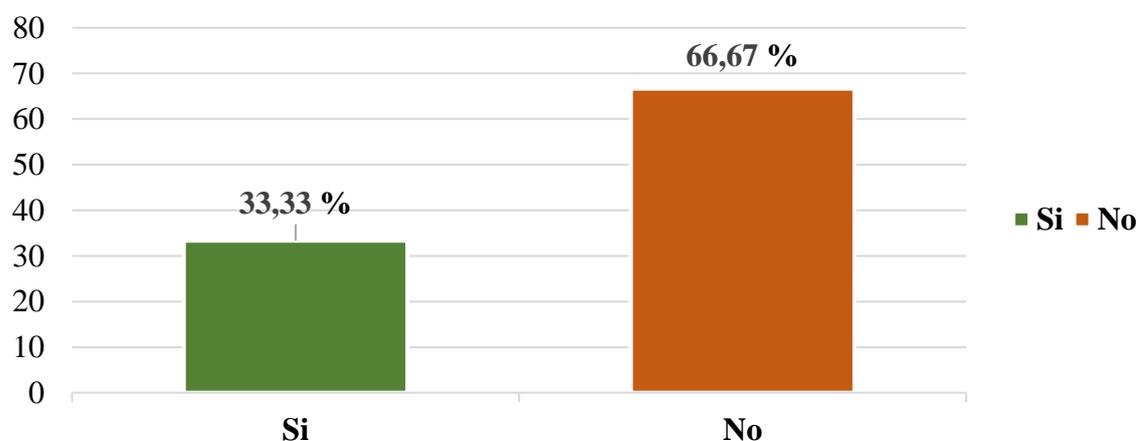
Alternativas	n	%
Si	10	33.33
No	20	66.67
Total	30	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a la población de Pardo - Chimbote para medir la Dimensión 1, basado en 20 preguntas.

Aplicado por: Suxe, M.; 2017.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 2, que el 66.67% de la población de Pardo - Chimbote encuestada, indican que, NO están satisfechos con el sistema actual, mientras que el 33.33% indican que SI les es adecuado la forma en la que gestionan sus servicios de envío y entrega con el sistema actual.

Gráfico Nro.1: Nivel de satisfacción con respecto a los servicios de envío y entrega de encomiendas que brinda el sistema actual



Fuente: Tabla Nro. 1

Tabla Nro.2: Necesidad de implementar un sistema informático web

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la segunda dimensión en donde se evidencia la necesidad de implementar un sistema informático web en la empresa LIM Courier; respecto a la Implementación de un Sistema Informático Web de la Empresa LIM Courier S.A.C - Chimbote; 2017.

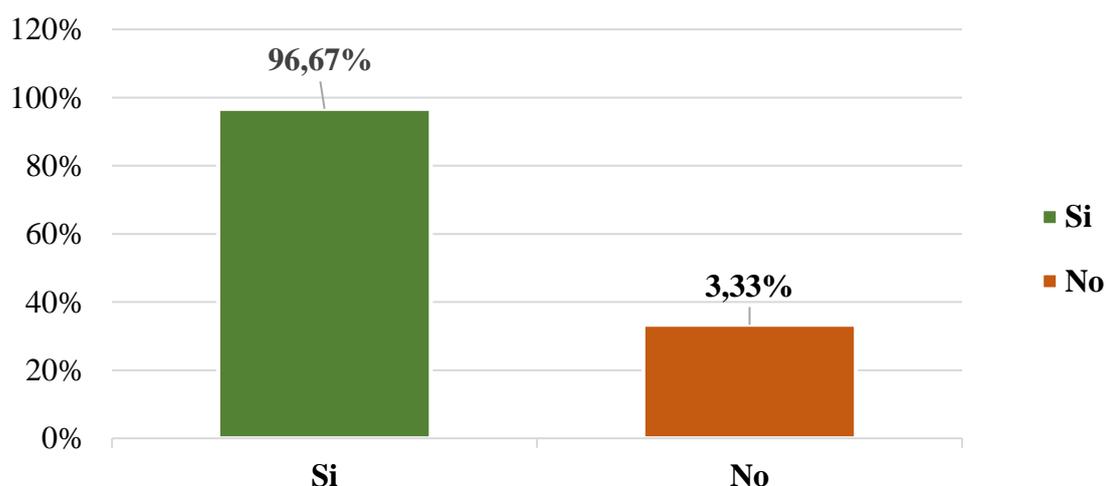
Alternativas	n	%
Si	29	96.67
No	1	3.33
Total	30	100.00

Fuente: Origen del instrumento aplicado a la población de Pardo - Chimbote para medir la Dimensión 2, basado en 20 preguntas.

Aplicado por: Suxe, M.; 2017.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 3, que el 96.67% de la población de Pardo - Chimbote encuestada, indican que, SI es necesario la implementación de un sistema informático web, ya que es evidente la necesidad de dicha implementación, mientras que el 3.33% indican que NO es necesario.

Gráfico Nro.2: Necesidad de implementar un sistema informático web



Fuente: Tabla Nro. 2

DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general desarrollar un sistema informático web en la empresa LIM Courier S.A.C - Chimbote; 2017, para el control de personal y el servicio al cliente, a fin de disminuir los costos que puede traer consigo la no automatización de los procesos de la empresa; en consecuencia, se ha tenido que realizar la aplicación del instrumento que permita conocer la percepción de la población de la empresa LIM Courier S.A.C, frente a las dos dimensiones que se han determinado para esta investigación. En consecuencia, luego de la interpretación de los resultados realizados en la sección anterior se puede realizar los siguientes análisis de resultados.

- En relación a la dimensión 01: Nivel de satisfacción con respecto a los servicios de envío y entrega de encomiendas que brinda el sistema actual, en el resumen general de esta dimensión se puede apreciar que el 66.67% de la población encuestada, indican que, NO están satisfechos con el sistema actual, mientras que el 33.33% indican que SI les es adecuado la forma en la que gestionan los servicios con el sistema actual; este resultado tiene similitud con los resultados obtenidos por Gonzaga D. y Salazar J. (7), quienes en su tesis titulada: “Análisis, diseño e implementación de un sistema de rastreo web en el proceso de entrega de los envíos realizados para el Courier L.G.E Express S.A”, Guayaquil - Ecuador, 2015, muestran como resultados que no existe total conformidad y satisfacción con el servicio de rastreo prestado actualmente por la empresa. Tan solo el 17% de los clientes se encuentran totalmente satisfechos mientras que el 36% se encuentra insatisfecho, esto coincide con lo que opina Cardador A. (8), quien en su libro menciona que un sistema web mejora la disponibilidad de los recursos que se suben y que pueden encontrarse de cualquier tipo: web-mails, tiendas on-line, gestión bancaria, blogs, foro, etc. En función a los resultados obtenidos al aplicar el instrumento, se evidencia que no están completamente satisfechos con el sistema que tienen, ya que desean que los procesos se efectúen de manera rápida y sobre todo que se pueda brindar información si es que ellos lo requieren, para poder tener conocimiento sobre el estado del paquete o encomienda que han enviado.
- En relación a la dimensión 02: Necesidad de implementar un sistema informático web para mejorar el control del personal y el servicio al cliente, en el resumen de esta dimensión se puede observar que el 96.67% de la población encuestada, indican que, SI es necesario la implementación de un sistema informático web, mientras que el 3.33% indican que NO es

necesario, estos datos mostrados coinciden con los resultados obtenidos por Ibarra J. y Pinango A. (9), quienes en su tesis titulada: “Desarrollo de un sistema informático para la gestión y control de los servicios de transporte terrestre brindado por la unidad técnica y de control de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Pedro Vicente Maldonado Periodo 2014-2015”, Ecuador- 2015, muestran como resultados que el 100% (5 representantes legales de las operadoras) creen que es necesario implementar un nuevo sistema informático que ayude a mejorar el control y gestión de los servicios de transporte terrestre, a su vez Estrada J. (10), en su libro opina que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos (integrados a un sistema de información interconectado y un entorno económico y social. complementario) que poseen como finalidad la mejora continua de la actividad empresarial y de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno económico social, de igual forma Ferras M. (11), en su libro menciona que el uso de las (TIC) reduce las barreras espacio-temporales en un mundo donde la ciencia juega un papel cada vez más importante. En función a los resultados obtenidos al aplicar el instrumento, indican que es viable y necesario la implementación de un sistema informático web, con todo y cada uno de las mejoras que se quiere realizar, que comprende en gestionar un sistema que controle los envíos y entregas de encomiendas por cada cliente, su rastreo respectivo y documentación de las falencias o inconvenientes que se pueden efectuar al brindar el servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1). Tavra Franco P. Couriers, entre los negocios que esperan recuperar clientes. El Universo. 2017 Junio.
- (2). Duarte E. E-commerce gana terreno en firmas Courier. T21. 2017 Junio.
- (3). Courier Olva. Olva Courier. [Online].; 2017 [cited 2017 Junio 15. Available from: <http://www.olvacourier.com/olva-courier-expositor-la-conferencia-world-mail-express-americas/>.
- (4). Sáez López JM. Investigación educativa. fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos (enfoque práctico con ejemplos. esencial para TFG, TFM y tesis) Madrid: Editorial UNED; 2017.
- (5). Henández Sampíeri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. Sexta ed. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.; 2014.
- (6). Rodríguez JJ. Muestreo y preparación de la muestra Barcelona: Cano Pina; 2013.
- (7). Gonzaga Gonzaga , Salazar Morales V. Análisis, diseño e implementación de un sistema de rastreo web en el proceso de entrega de los envíos realizados para el Courier L.G.E Express S.A. Guayaquil - Ecuador;; 2015.
- (8). Cardador Cabello AL. Implantación de aplicaciones web en entornos internet, intranet y extranet (MF0493_3). Primera ed. Antequera Malaga – España: IC Editorial; 2014.
- (9). Ibarra Vergara L, Pinango Bayas Á. Desarrollo de un sistema informático para la gestión y control de los servicios de transporte terrestre brindado por la unidad técnica y de control de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, del gobierno autónomo descentralizado. Ecuador;; 2015.
- (10). Estrada Hernández JA. Modelo para la gestión de tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial Havana, CUBA: Editorial Universitaria; 2014.

- (11). Ferras Ferras M. El empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la secundaria básica Havana, CUBA: Editorial Universitaria; 2015.