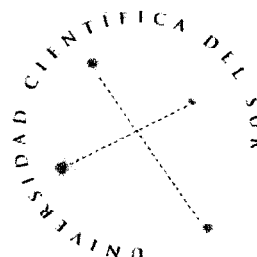


**UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL SUR  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**UNIVERSIDAD  
CIENTÍFICA  
DEL SUR**



**MOVIMARKET - DISEÑO DE UNA PAGINA WEB PARA EL  
COMERCIO ELECTRONICO DE VENTAS DE CELULARES  
PREPAGO Y POSTPAGO**

**Investigación aplicada para optar el Título Profesional de  
Ingeniero de Sistemas Empresariales**

**JORGE OSCAR GALARZA CHAVEZ**

**LIMA - PERU**

**2014**

## INDICE

DEDICATORIA.....	ii
INDICE.....	iii
INDICE DE CUADROS .....	vi
INDICE DE GRAFICOS .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I.....	3
REALIDAD Y TENDENCIAS DEL COMERCIO ELECTRONICO Y SU IMPACTO EN LA TELEFONIA MOVIL .....	3
1.1    Las TICS en los negocios.....	3
1.1.1    Dinero Electrónico.....	3
1.1.1.1    Función del Dinero Electrónico.....	4
1.1.1.2    Principales Ventajas.....	5
1.1.2    Banca celular tendencia global en el Perú.....	9
1.1.3    Telefonía móvil y su crecimiento a nivel nacional.....	12
1.1.4    Telefonía móvil a nivel Latinoamericano.....	14
1.1.5    Smartphones a nivel Mundial.....	16
1.1.6    Telefonía e Internet móviles, indispensables para generar inclusión.....	17
1.1.7    El servicio de atención al cliente de las operadoras en el Perú.....	20
1.1.8    Consecuencias de las atención del cliente en las operadoras telefónicas.....	22
1.2    Formulación del problema .....	25
1.2.1    Descripción del Problema .....	25
1.2.2    Planteamiento del Problema.....	26
1.3    Justificación.....	26
1.4    Objetivo .....	27
1.4.1    Generales.....	27
1.4.2    Específicos.....	27
CAPITULO II.....	28
NORMAS LEGALES Y TECNICAS .....	28

2.1	Nacionales.....	28
2.1.1	La Marca Perú.....	28
2.1.2	Registro de la marca Movimarket– INDECOPI.....	30
2.2	Seguridad de la Información.....	33
2.2.1	Políticas de Seguridad.....	33
<b>CAPITULO III.....</b>		<b>35</b>
<b>SISTEMA DE VENTA DE CELULARES MOVIMARKET .....</b>		<b>35</b>
3.1	Diagrama de Proceso.....	35
3.2	Metodología a usar para el Desarrollo.....	37
3.2.1	Fases de Desarrollo Web.....	38
3.3	Características del Sistema.....	39
3.4	Cronograma de desarrollo de sistema.....	40
3.5	Principales Pantallas del pagina web.....	41
3.5.1	Pantallas para el Administrador del sistema.....	41
3.5.2	Pantallas para el Usuario.....	43
<b>CAPITULO IV.....</b>		<b>47</b>
<b>EVALUACION DEL PROYECTO .....</b>		<b>47</b>
4.1	Descripción del Proyecto.....	47
4.2	Antecedentes del Proyecto.....	48
4.2.1	Visión.....	48
4.2.2	Misión.....	48
4.3	Análisis PEST.....	49
4.3.1	Análisis Económico.....	49
4.3.2	Análisis Tecnológico.....	51
4.3.3	Análisis Político.....	57
4.3.4	Análisis Social.....	58
4.4	Organización y Localización.....	62
4.4.1	Localización de la Oficina.....	62
4.5	Recursos Humanos.....	66
4.5.1	Capital Humano.....	66
4.5.2	Funciones del Personal.....	67
4.6	Proyecciones Económicas y Financieras.....	68
4.6.1	Estimación y proyección de ventas.....	68

4.6.2	Costo de la Mano de Obra.....	69
4.6.3	Costos de Materiales Directos.....	70
4.6.4	Gastos de Marketing.....	70
4.6.5	Gastos de Ventas.....	71
4.6.6	Costos de Materiales Directos.....	72
4.6.7	Otros Gastos del Proyecto.....	72
4.6.8	Determinación de la Inversión Inicial.....	73
4.6.9	Ingresos Financieros y Gastos Bancarios.....	74
4.7	Proyección Anual de los Costos y Gastos.....	75
4.8	Determinación de la Tasa de Descuento.....	76
4.9	Estado de Ganancias y Pérdidas Proyecto.....	77
4.10	Flujo Caja del Proyecto.....	78
4.11	Determinación del VAN, TIR Y PAYBACK del proyecto.....	79
4.12	Financiamiento.....	80
<b>CAPITULO V.....</b>		<b>81</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>81</b>
5.1	Conclusiones.....	81
5.2	Recomendaciones.....	81
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>82</b>

**INDICE DE CUADROS**

Cuadro 1: Transacciones Monetarias según canal de atención 2007 - 2012.....	10
Cuadro 2: Características técnicas de las plataformas .....	39
Cuadro 3: Evaluación de Hosting para el Proyecto .....	65
Cuadro 4: Organigrama de la Empresa.....	66
Cuadro 5: Cuadro de Funciones .....	67
Cuadro 6: Estimación y Proyección de Ventas.....	68
Cuadro 7: Costo de la Mano de Obra.....	69
Cuadro 8: Costo de Materiales Directos.....	70
Cuadro 9: Gastos de Marketing.....	70
Cuadro 10: Gastos de Ventas .....	71
Cuadro 11: Costos de Materiales Directos.....	72
Cuadro 12: Otros Gastos del Proyecto.....	72
Cuadro 13: Determinación de la Inversión Inicial .....	73
Cuadro 14: Ingresos Financieros y Gastos Bancarios .....	74
Cuadro 15: Proyección Anual de los Costos y Gastos .....	75
Cuadro 16: Determinación de la Tasa de Descuento.....	76
Cuadro 17: Estado de Ganancias y Perdidas .....	77
Cuadro 18: Flujo de Caja del Proyecto.....	78
Cuadro 19: Determinación del VAN, TIR y PAYBACK.....	79
Cuadro 20: Financiamiento .....	80

**INDICE DE GRAFICOS**

Gráfico 1: Transacciones Monetarias de Bancos y Financieras .....	9
Gráfico 2: Hogares con acceso a servicios y bienes TIC .....	14
Gráfico 3: Valor del servicio de atención al cliente de los operadores .....	20
Gráfico 4: Proceso de Ventas Online "MoviMarket" .....	36
Gráfico 5: Cronograma de Desarrollo de Sistema .....	40
Gráfico 6: Panel de Control .....	41
Gráfico 7: Gestor de Módulos.....	42
Gráfico 8: Mercado Virtual.....	42
Gráfico 9: Pantalla para Usuarios.....	43
Gráfico 10: Interfaz de Inicio Móviles .....	44
Gráfico 11: Interfaz de Producto Móvil .....	44
Gráfico 12: Interfaz de la venta por Contrato .....	45
Gráfico 13: Interfaz de carrito de Compra .....	45
Gráfico 14: Interfaz Formulario del Cliente .....	46
Gráfico 15: Interfaz Formulario del Cliente 2.....	46
Gráfico 16: Densidad de líneas telefónicas por departamento (número de líneas por cada 100 habitantes).....	50
Gráfico 17: Estimado de Ventas Anuales en Nuevos Soles.....	68