



**UPP**  
Universidad Privada de Pucallpa

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

**TESIS**

Sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C en la Región de Ucayali – 2022

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
Ingeniero de Sistemas

**AUTORES:**

Diego Alonzo Garcia Atiz (orcid.org/0000-0003-1007-0400)

Elio Corrales Pilco (orcid.org/0000-0001-5089-2463)

Renzo Ycahuate Tapullima (orcid.org/0000-0002-3463-6408)

**ASESOR:**

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales (orcid.org/0000-0001-6465-7763)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Sistemas de gestión de información y conocimiento

**Sub Línea**

Sistemas de gestión de información, de conocimiento y TIC's

**UCAYALI - PERÚ**

**2023**

## JURADO EVALUADOR



---

Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio  
**Presidente**



---

Mg. Gino Javier Pinedo Vargas  
**Secretario**



---

Mg. Olivia Rios Ordoñez  
**Vocal**



---

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales  
**Asesor**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



## UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 11:02 am del día sábado 15 de abril del 2023, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada: "SISTEMA INFORMÁTICO Y GESTIÓN DE VENTAS EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA LECAR TECNOLOGÍAS S.A.C. EN LA REGIÓN DE UCAYALI -2022" elaborado por los bachilleres DIEGO ALONZO GARCIA ATIZ, ELIO CORRALES PILCO y RENZO YCAHUATE TAPULLIMA.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Presidente Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio, Secretario Mg. Gino Javier Pinedo Vargas y Vocal Mg. Olivia Rios Ordoñez**; designados con RESOLUCIÓN N°039-2023-UPP-FIS de fecha 29 de marzo del 2023; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición, a los bachilleres **DIEGO ALONZO GARCIA ATIZ, ELIO CORRALES PILCO y RENZO YCAHUATE TAPULLIMA**, para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área.

Al terminar la sustentación, el Presidente indica a los bachilleres y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.

Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que los bachilleres **DIEGO ALONZO GARCIA ATIZ, ELIO CORRALES PILCO y RENZO YCAHUATE TAPULLIMA** fueron:

- Aprobado por Excelencia 19-20
- Aprobado por Unanimidad 17-18
- Aprobado por Mayoría 14-18
- Desaprobado por Mayoría 11-13
- Desaprobado por Unanimidad 00-10

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta dando por aprobado por mayoría con nota 16 que los Miembros del Jurado la suscriben en señal de conformidad. **Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado**, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las **11:55 am** Horas del mismo día, de lo que se da fe.

  
\_\_\_\_\_  
**Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio**  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
**Mg. Gino Javier Pinedo Vargas**  
Secretario

  
\_\_\_\_\_  
**Mg. Olivia Rios Ordoñez**  
Vocal

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Nosotros, **Diego Alonzo Garcia Atiz** con numero DNI **71821529**, **Elio Corrales Pilco** con numero DNI **74302950** y **Renzo Ycahuate Tapullima** con número de DNI **76318596**, egresados de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Privada de Pucallpa.

Declaramos bajo juramento que:

Somos autores de la tesis titulada: **“Sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C en la Región de Ucayali – 2022”**.

- 1) La cual presentamos para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

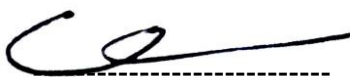
De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa, 20 de enero del 2023



---

Diego Alonzo  
Garcia Atiz  
DNI: 71821529



---

Elio  
Corrales Pilco  
DNI: 74302950



---

Renzo  
Ycahuate Tapullima  
DNI 76318596

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**N°006-2023**

El Coordinador de Investigación de la Universidad Privada de Pucallpa, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

**"Sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C en la Región de Ucayali – 2022"**

Facultad	:	Ingeniería de sistemas
Escuela Profesional	:	Ingeniería de sistemas
Asesor(a)	:	Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Cuyo autor (es)	:	Diego Alonzo Garcia Elio Corrales Pilco Renzo Ycahuate Tapullima

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio PlagScan, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 17.7%.

En tal sentido, el cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que no se debe superar el 30% de similitud.

Se declara, que el trabajo de investigación: **SI** contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que **SI** se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

**Fecha: 21/01/2023**

Atentamente,

---

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales  
Coordinador de Investigación

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Jesucristo, por darnos el conocimiento y la motivación para continuar en este proceso de obtener nuestro título como ingeniero de sistemas.

**Los Autores**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros padres, por su amor, dedicación y la ayuda en todos estos años, gracias a ustedes hemos cumplido llegar con nuestras metas.

**Los Autores**

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe el sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022, la investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, el método usado fue el hipotético deductivo, la muestra del objeto de estudio estuvo conformada por 03 trabajadores administrativos de la empresa Lecar tecnologías S.A.C, a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario, el mismo que fue elaborado a partir de la técnica de la encuesta, entre los principales resultados se obtuvo que respecto a la variable sistema de información indican que, sobre el funcionamiento del sistema de información mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 66.7% indico que casi siempre, el 33.4% indico que a veces, ninguno indico nunca, ninguno indico casi nunca y ninguno indico que siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C, el sistema de información es bueno, respecto a la variable gestión de ventas indico que casi siempre, un 66.7% indico que casi siempre, el 33.3% indico que a veces, ninguno indico nunca, ninguno indico casi nunca y ninguno indico que siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C, la gestión de ventas es bueno, se llegó a la conclusión que existe relación positiva significativa entre el sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor  $\rho = 0.838$  y un grado de significancia de  $P = 0.001$ , lo que indica un grado de correlación alta.

**Palabras claves:** Sistema informático, gestión de ventas



## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of relationship that exists between the computer system and sales management in the administrative staff of the company Lecar Tecnologías S.A.C. In the Ucayali region, 2022, the research is quantitative, non-experimental design and correlational descriptive scope, the method used was the hypothetical deductive one, the sample of the object of study was made up of 03 administrative workers from the company Lecar Tecnologías S.A.C. , to whom a questionnaire was applied as a data collection instrument, the same one that was elaborated from the survey technique, among the main results it was obtained that with respect to the information system variable, they indicate that, on the functioning of the information system shown in the table and figure, indicate that 66.7% indicated that almost always, 33.4% indicated that sometimes, none indicated never, none indicated almost never and none indicated always, which shows that under the perception of the workers of the company Lecar Tecnologías S.A.C, the information system is good, regarding the sales management variable, I indicate that almost s always, 66.7% indicated that almost always, 33.3% indicated that sometimes, none indicated never, none indicated almost never and none indicated that always, which shows that in the perception of the workers of the company Lecar Tecnologías S.A.C, the sales management is good, it was concluded that there is a significant positive relationship between the computer system and sales management in the administrative staff of the company Lecar technologies S.A.C. in the Ucayali region, 2022, according to the results obtained by applying the Rho Spearman test where a rho value= 0.838 and a degree of significance of  $P=0.001$  were found, which indicates a high degree of correlation.

Keywords: Computer system, sales management

## ÍNDICE

	Página
<b>PORTADA</b>	<b>i</b>
<b>JURADO EVALUADOR</b>	<b>ii</b>
<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN</b>	<b>iii</b>
<b>DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD</b>	<b>iv</b>
<b>CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS</b>	<b>xiv</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>xvi</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>1</b>
1.2. Formulación del problema	1
<b>1.2.1. Problema general</b>	<b>2</b>
<b>1.2.2. Problemas específicos</b>	<b>2</b>
1.3. Formulación de objetivos	2
<b>1.3.1. Objetivo general</b>	<b>2</b>
<b>1.3.2. Objetivos específicos</b>	<b>2</b>
1.4. Justificación de la investigación	3
<b>1.4.1. Justificación Teórica</b>	<b>3</b>
<b>1.4.2. Justificación Práctica</b>	<b>3</b>
<b>1.4.3. Justificación Metodológica</b>	<b>3</b>
<b>1.4.4. Justificación Social</b>	<b>4</b>
1.5. Delimitación del estudio	4
	x

<b>1.5.1. Delimitación Espacial</b>	4
<b>1.5.2. Delimitación Temporal</b>	4
1.6. Viabilidad del estudio	4
<b>1.6.1. Viabilidad Técnica</b>	4
<b>1.6.2. Viabilidad Financiera</b>	4
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1. A nivel internacional</b>	5
<b>2.1.2. A nivel nacional.</b>	6
<b>2.1.3. A nivel local</b>	8
2.2. Bases teóricas	8
2.3. Definición de términos básicos	11
2.4. Formulación de hipótesis	13
<b>2.4.1. Hipótesis general</b>	13
<b>2.4.2. Hipótesis específicas</b>	13
2.5. Variables	13
<b>2.5.1. Definición conceptual de la variable</b>	13
<b>2.5.2. Definición operacional de la variable</b>	14
<b>2.5.3. Operacionalización de la variable</b>	15
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>17</b>
3.1. Diseño de la investigación	17
3.2. Población y muestra	18
<b>3.2.1. Población</b>	18
Tabla N° 1: Definición de la población	18
<b>3.2.2. Muestra</b>	18
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
<b>3.3.1 Técnica</b>	19
<b>3.3.2 Instrumentos</b>	19

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	19
Tabla N° 2. Resumen de validez de juicio de experto	19
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	20
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>21</b>
4.1. Presentación de resultados	21
Tabla N° 3. Niveles obtenidos sobre el sistema de información	21
Figura N° 1. Niveles obtenidos sobre el sistema informático	21
Tabla N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión funcionalidad	22
Figura N° 2. Niveles obtenidos sobre la funcionalidad	22
Tabla N° 5. Niveles obtenidos sobre la dimensión fiabilidad	23
Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre la dimensión fiabilidad	23
Tabla N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión usabilidad	24
Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión usabilidad	24
Tabla N° 7. Niveles obtenidos sobre gestión de ventas	25
Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre gestión de ventas	25
Tabla N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión coordinación con el equipo	26
Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión coordinación con el equipo	26
Tabla N° 9. Niveles obtenidos sobre la dimensión comunicación	27
Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre la dimensión comunicación	27
Tabla N° 10. Niveles obtenidos sobre la dimensión orientación a resultados	28
Figura N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión orientación a resultados	28
Tabla N° 11. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1	29
Tabla N° 12. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2	29
Tabla N° 13. Prueba de hipótesis general	30
Tabla N° 14. Prueba de hipótesis específico 1	31
Tabla N° 15. Prueba de hipótesis específico 2	32

Tabla N° 16. Prueba de hipótesis específico 3	33
4.2. Discusión	34
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>37</b>
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
<b>ANEXOS</b>	<b>41</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	42
Anexo 2: Instrumento de aplicación	43
Anexo 3: Matriz de validación	45
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	51
Anexo 5: Base de datos	52
Anexo 6: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS	54
Anexo 7: Evidencias	55

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Índice de tablas	Pagina
Tabla N° 1. Descripción de la población	18
Tabla N° 2. Resumen de validez de juicio de experto	19
Tabla N° 3. Niveles obtenidos sobre sistema informático	21
Tabla N° 4. Niveles obtenidos sobre la funcionalidad	22
Tabla N° 5. Niveles obtenidos sobre la fiabilidad	23
Tabla N° 6. Niveles obtenidos sobre la usabilidad	24
Tabla N° 7. Niveles obtenidos sobre la gestion de ventas	25
Tabla N° 8. Niveles obtenidos sobre la coordinacion en equipo	26
Tabla N° 9. Niveles obtenidos sobre la comunicación	27
Tabla N° 10. Niveles obtenidos sobre la orientacion a resultados	28
Tabla N° 11. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1	29
Tabla N° 12. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2	29
Tabla N° 13. Prueba de hipótesis general	30
Tabla N° 14. Prueba de hipótesis específico 1	31
Tabla N° 15. Prueba de hipótesis específico 2	32
Tabla N° 16. Prueba de hipótesis específico 3	33

<b>Índice de Figuras</b>	<b>Pagina</b>
Figura N° 1. Niveles obtenidos sobre sistema informático	21
Figura N° 2. Niveles obtenidos sobre la funcionalidad	21
Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre la fiabilidad	23
Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre la usabilidad	24
Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre el la gestion de ventas	25
Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre la coordinacion con el equipo	26
Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre la comunicación	27
Figura N° 8. Niveles obtenidos sobre la orientacion a resultados	28

## INTRODUCCIÓN

Lecar Tecnologías SAC es una empresa especializada en venta al por mayor de otros tipos de maquinaria y equipo , dentro de su política de trabajo está el brindar productos de calidad, con garantía y seguridad de que el tiempo de vida sea el prometido, que permita que nuestro clientes puedan sacarle el mayor provecho y estén satisfechos, por lo que la gestión de las ventas que se realice debe ser efectiva y eficiente, siendo que la empresa implemento un sistema de información que permita gestionar estas acciones, por lo que en esta investigación se analizara la relación entre estas dos variables.

En ese contexto y de acuerdo a las normas y reglamentos de la Universidad Privada de Pucallpa, esta investigación está dividida en los siguientes capítulos.

En el Capítulo I, se realizó el planteamiento del problema, formulación de problemas y objetivos, justificación e importancia de la investigación, limitaciones y delimitación.

En el Capítulo II, se desarrolló el marco teórico fundamental para la investigación que articula a los antecedentes, bases teóricas y definiciones conceptuales, también la definición operacional y el desarrollo de hipótesis relacionadas a un sistema informático y la gestión de ventas.

En el Capítulo III, se desarrolló la metodología, cuyo procedimiento seguido fue en concordancia con la hipótesis se determinaron el enfoque, diseño y alcance de la investigación, la descripción de la población y la muestra usada, la técnica e instrumento de recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos y las técnicas que se usaron para el procesamiento de la información.



En el capítulo IV, se presenta los resultados de manera descriptiva e inferencial, el cual contiene los niveles encontrados, la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis aplicando la prueba de Rho Spearman, para finalmente realizar la discusión

Finalmente, describe las conclusiones y recomendación producto del resultado y la metodología establecida, y concluye con las referencias bibliográficas utilizadas para la investigación.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2. Formulación del problema**

A nivel empresarial en todo ámbito internacional, la información convertida en conocimiento para la gestión, planificación y toma de decisiones es una variable importante que tiene incidencia directa en la ventaja competitiva de las empresas, la obtención de la misma consolidada en primera instancia en datos, debe evolucionar al nivel de información mediante la intervención de especialistas para viabilizar la toma de decisiones de valor para las empresas, no hay organización que haya alcanzado el éxito si haber implementado sistemas de información que le permita tener ese nivel de conocimiento, en tiempo real, fiable y que perdure en el tiempo.

Es así, que la importancia de los sistemas informáticos en la gestión de ventas cobra mayor relevancia frente a una sociedad de la información y del conocimiento que es impulsada por la revolución tecnológica, que proporciona a las empresas la oportunidad de optimizar sus decisiones estratégicas mediante la incorporación de herramientas que los sistemas informáticos proveen.

En Perú, el nivel de competencia nacional y extranjera en el mercado peruano actual ha producido un aumento en la oferta de productos y servicios, muchos de ellos de gran similitud, pues es cada vez más difícil mantener un atributo relevante y diferencia, los consumidores o usuarios cuentan con múltiples canales para la

compra o contratación de productos y servicios, tanto físicos como virtuales, para atender sus necesidades, por lo que la implementación de un sistema de información que le brinde el conocimiento reflejado en datos exactos y confiables es indispensable, en esta investigación se analizara ese nivel de relación entre las variables que serán estudiadas, con el cual se pueda brindar un diagnostico que permita la toma de decisiones.

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022?

2. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la fiabilidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022?

3. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la usabilidad la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022?

## **1.3. Formulación de objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de relación que existe el sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Analizar el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022.

2. Analizar el nivel de relación que existe entre la fiabilidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C en la región de Ucayali, 2022.

3. Analizar el nivel de relación que existe entre la usabilidad la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Justificación Teórica**

La investigación se justificó en que se va a gestionar aquellos vacíos de teorías y que permitirá determinar los procedimientos correctos del uso de un de un sistema de información y la gestión de ventas en la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022.

### **1.4.2. Justificación Práctica**

Desde la justificación práctica, permitió a la empresa Lecar tecnologías S.A.C mejorar los procedimiento y metodologías usadas en la aplicación de un sistema de información en la gestión de ventas, mejorando la calidad de servicio en la empresa Lecar tecnologías S.A.C de la región de Ucayali.

### **1.4.3. Justificación Metodológica**

Esta investigación se utilizó el método deductivo de enfoque cuantitativo, Según Hernández, et al. (2018), “las hipótesis se contrastan con la realidad para aceptarse o rechazarse en un contexto determinado” (p.122) y “Se basan en hipótesis preestablecidas, miden variables y su aplicación debe sujetarse al diseño concebido con antelación; al desarrollarse, el investigador está centrado en la validez, el rigor y el control de la situación de investigación” (p. 150), es decir se va a planteará el problema de investigación, se definirá el objetivo y su hipótesis (lo que quiere hacer y lo que quiere saber).

A su vez se utilizó técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez por parte de expertos y confiabilidad usando el Alfa de Cronbach, se usará la estadística inferencial y

descriptiva en el marco del enfoque tipo y diseño metodológico que se designe, con el fin de asegurar que la información tenga un mínimo margen de error y poder comprobar la hipótesis propuesta

#### **1.4.4. Justificación Social**

El estudio tuvo una importancia social, porque los resultados del estudio podrían servir como base para ejecutar planes de acción enfocados en la implementación de un sistema informático para la gestión de ventas, de los trabajadores en la empresa Lecar tecnologías S.A.C de la región de Ucayali.

### **1.5. Delimitación del estudio**

#### **1.5.1. Delimitación Espacial**

Esta investigación se desarrolló en el ámbito territorial de la empresa Lecar tecnologías S.A.C ubicada en el distrito de Callería, departamento de Ucayali.

#### **1.5.2. Delimitación Temporal**

El periodo escogido por los investigadores es desde el mes de julio del 2022 hasta diciembre del 2022.

### **1.6. Viabilidad del estudio**

#### **1.6.1. Viabilidad Técnica**

Para la realización de esta investigación, se contó con un asesor que la Universidad Privada de Pucallpa asignó, quien acompañó en el desarrollo de cada capítulo, para la validación del instrumento se contó con el aval de expertos en investigación, se contó también con un asesor para el procesamiento de datos.

#### **1.6.2. Viabilidad Financiera**

Esta investigación fue financiada íntegramente por los investigadores.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1.1. A nivel internacional**

Hasler, P. (2018), en su investigación titulada “*Sistema informativo para la gestión de ventas de terrenos en la empresa distribuidora El Gato*”, tesis de titulación en la Universidad del Bio Bio, Colombia, tuvo como objetivo analizar el grado de influencia de un sistema informático en la gestión de ventas de terrenos en la empresa distribuidora El Gato, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño pre experimental y correlacional, la muestra fue de 35 trabajadores, se llegó a la conclusión que el sistema informático influye de manera positiva en la gestión de ventas de terrenos en la empresa distribuidora El Gato, es decir que el sistema informático brinda la oportunidad de obtener la información de forma clara, consistente y en cualquier lugar y momento, el cual ayuda en la gestión de las ventas.

Echevarría, F, y Gonzales, J. (2018), en tu investigación titulada “*Sistema informático para la gestión de ventas e inventarios de la empresa Karishmas*”, tesis de titulación en la universidad Técnica Federico Santa María, de Colombia, tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia de un sistema informático en la gestión de ventas e inventarios de la empresa Karishmas, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño pre experimental

y correlacional, se llegó a la conclusión que el sistema informático influye de manera positivamente en la gestión de ventas e inventarios en la empresa Karishmas, es decir que la implementación de este sistema mejora la gestión de ventas, al integrar una herramienta tecnológica los procesos se agilizan, ganando tiempos muertos y procesando la información de manera más efectiva.

Latorre, A. (2018), en su investigación titulada “*sistema informático para la administración y gestión de ventas en los servicios académicos de la escuela de negocios*”, tesis de titulación en la universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, tuvo como objetivo analizar la influencia de un sistema informático en la mejora de la gestión de ventas en los servicios académicos de la escuela de negocios, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño pre experimental y alcance correlacional, se llegó a la conclusión que el sistema informático mejoro de manera positiva la gestión de ventas, es decir contribuye una mejora para el establecimiento, automatizando un proceso que anteriormente se llevaba de manera manual.

Decena, D. (2018), en su investigación titulada “*Sistema informático de ventas y la gestión de inventarios*”, tesis de maestría en la Universidad Tecnológica de México, tuvo como objetivo analizar el nivel de relación que existe entre un sistema informático de ventas y la gestión de inventarios de la empresa homeopática Allen, el enfoque de la investigación fue cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional, la población fue de 30 trabajadores de la empresa homeopática Allen, se aplicó una encuesta con un cuestionario, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre un sistema informático de ventas y la gestión de inventarios de la empresa homeopática Allen.

### **2.1.2. A nivel nacional.**

Pastor, H. (2019), en su investigación titulada “*Sistema informático y el proceso de ventas de la empresa Nadalco SAC, San*

*Isidro, Lima 2018*”, tesis de título profesional, en la universidad Cesa Vallejo, tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre el sistema informativo y el proceso de ventas la empresa Nadalco SAC, San Isidro, Lima 2018, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, la población fueron los trabajadores de la empresa, siendo la muestra un total de 20 trabajadores, se aplicó una encuesta usando un cuestionario, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre el sistema informativo y el proceso de ventas la empresa Nadalco SAC, San Isidro, Lima 2018, siendo que El Sistema Informático incrementó el nivel de productividad.

Henríquez, H. (2019), en su investigación titulada *“Sistema informático web y la gestión de ventas de equipos informáticos en Technical Training Center”*, tesis de titulación en la universidad Inka Garcilaso de la Vega, tuvo como , tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre el sistema informativo web y la gestión de ventas de equipos informáticos en Technical Training Center, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, la población fueron los trabajadores de la empresa, siendo la muestra un total de 10 trabajadores, se aplicó una encuesta usando un cuestionario, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre el sistema informativo web y la gestión de ventas de equipos informáticos en Technical Training Center, siendo que el sistema informativo web aplicación web de ventas desarrollada para la empresa Technical Training Center E.I.R.L de la Provincia de Pisco influyó satisfactoriamente y positivamente en el proceso de venta y seguimientos de venta.

Ardila, C. (2018), en su investigación titulada *“Implementación de un sistema informático web y la gestión de inventario y ventas en la empresa Sahet Jeans”*, tesis de titulación en la universidad Distrital



Francisco José de Caldas, en Colombia, tuvo como objetivo el analizar la influencia de la implementación de un sistema informático web y la gestión de inventarios y ventas en la empresa Sahet Jeans, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño pre experimental, se llegó a la conclusión que el sistema informático web al implementarte mejora significativamente la gestión de inventarios y ventas en la empresa Sahet Jeans, ya que contribuyó con la organización de tareas, reduciendo costos operativos y de papelería, aumentando la eficiencia y efectividad.

### **2.1.3. A nivel local**

Rojas, B. (2019), "*Sistema informático para el control de caja de la Universidad Nacional de Ucayali*", tesis de titulación en la Universidad Nacional de Ucayali, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el sistema informático y el control de caja, con respecto al control actual que se lleva en el área de caja de la Universidad Nacional de Ucayali, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, la población fue de 5 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta con un cuestionario, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre el sistema informático y el control de caja, con respecto al control actual que se lleva en el área de caja de la Universidad Nacional de Ucayali.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable 1: Sistema informático**

#### **Definición**

Según Fernández, F. (2018), "Es un conjunto de componentes y elementos informáticos que interactúan entre sí, para lograr un objetivo común, con elementos de entrada, salida, de transformación y mecanismos de control." (p. 11).

Según Amaya, J. (2020), "Es un conjunto de elementos que interactúan entre sí, teniendo como base una unidad de procesamiento central, de almacenamiento primario y secundario,

dispositivos de entrada, salida y un software que permite manipular los datos". (pág. 13).

Según Cobarsí. J. (2018), "consiste en la compleja interconexión de numerosos componentes de hardware y software, los cuales son básicamente sistemas deterministas y formales, de tal forma que con un input determinado siempre se obtiene un mismo output". (p. 10).

### **Dimensiones de un sistema informático**

Un sistema de información tiene las siguientes dimensiones:

#### **Funcionalidad**

Según Cobarsí. J. (2018), es "La capacidad de producto de software para proveer las funciones que satisfacen las necesidades explícitas e implícitas cuando el software se utiliza bajo condiciones específicas" (p. 10), tiene los siguientes indicadores:

- Adecuación
- Exactitud
- Interoperabilidad

#### **Fiabilidad**

Según Cobarsí. J. (2018), es "La capacidad de producto de software para mantener a nivel específico de funcionamiento cuando se está utilizando bajo condiciones especificadas" (p. 10), tiene los siguientes indicadores:

- Seguridad
- Tolerancia a errores
- Recuperabilidad

#### **Usabilidad**

Según Cobarsí. J. (2018), es "La capacidad de producto de software para mantener a nivel específico de funcionamiento cuando

se está utilizando bajo condiciones especificadas” (p. 11), tiene los siguientes indicadores:

- Entendimiento
- Aprendizaje
- Operabilidad

## **2.2.2. Variable 2: Gestión de ventas**

### **Definición**

Según Johnston, M. (2018), lo define control como “es el proceso que incluye contratar, capacitar, motivar y coordinar al equipo de ventas de una organización, creando estrategias, orientando y optimizando las operaciones de acuerdo con el desarrollo del mercado y las necesidades de la empresa” (p. 8).

Según Artal, M. (2019), “La gestión de ventas es el proceso de desarrollar una fuerza de ventas a través de la coordinación de estrategias y tácticas de venta más efectivas, las cuales permitan alcanzar los objetivos comerciales” (p. 5).

Según Vélez, C. (2020), “es un proceso mediante el cual se coordina un grupo de personas y recursos para alcanzar las metas de ventas de una empresa. Involucra una serie de políticas y procedimientos que sirven de guía para poder realizar toda esta serie de acciones.” (p. 18).

### **Dimensiones de la gestión de ventas**

La gestión de ventas tiene las siguientes dimensiones:

#### **Coordinación con el equipo**

Según Vélez, C. (2020), “Es trabajar con un equipo multidisciplinar de colegas para desarrollar soluciones eficaces, cerrar el negocio con potenciales clientes y dirigir la ejecución o implantación de la solución, presentando una imagen unificada de la empresa y enfocada en el cliente” (p. 25), tiene los siguientes indicadores:

- Equipos
- Desarrollo de productos
- Liderazgo

### **Comunicación**

Según Vélez, C. (2020), “Son las habilidades de comunicación escrita y verbal, el cual permite tener la capacidad para crear sus propias presentaciones y realizarlas con brillantez (p. 26), tiene los siguientes indicadores:

- Evaluación
- Conocimiento de inquietudes
- Conocimiento de necesidades

### **Orientación a resultados**

Según Vélez, C. (2020), “Es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando es necesario tomar decisiones importantes para cumplir con sus competidores o superarlos, atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización.” (p. 27), tiene los siguientes indicadores:

- Intensidad.
- Autodirección
- Persistencia

## **2.3. Definición de términos básicos**

**Autodirección:** Según Vélez, C. (2020), es la capacidad de regular y adaptar el comportamiento a las demandas de una situación con el fin de lograr metas y valores elegidos personalmente.

**Desarrollo de productos:** Según Artal, M. (2019), es una de las fases del diseño de producto que abarca desde la definición de la forma, las cualidades y la validación del diseño hasta obtener toda la información necesaria para su producción y para el desarrollo de nuevos productos

**Equipos:** Según Vélez, C. (2020), es un grupo de personas que trabajan de manera coordinada para lograr un objetivo común.

**Exactitud:** Según Fernández, F. (2018), se refiere a los registros sin errores que pueden utilizarse como fuente de información fiable

**Evaluación:** Según Artal, M. (2019), es un proceso dinámico, que tiene por objeto analizar conductas, actitudes, rendimientos y logros relacionados con una serie de objetivos planteados a prior

**Intensidad:** Según Vélez, C. (2020), es el grado de fuerza con que se manifiesta un agente natural o artificial.

**Interoperabilidad:** Según Cobarsí. J. (2018), es la capacidad de las plataformas digitales para intercambiar información, ya sean datos, documentos u otros objetos digitales, de manera uniforme y eficiente

**Inquietudes:** Según Johnston, M. (2018), es una respuesta negativa por parte del hacia su trabajo, ya que se encuentra condicionada por la propia actitud del empleado y por la organización de ciertos factores de la empresa.

**Liderazgo:** Según Artal, M. (2019), es la capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren a personas y grupos en un marco de valores

**Operabilidad:** Según Amaya, J. (2020), es la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

**Persistencia:** Según Vélez, C. (2020), es un valor de gran importancia para llegar a un objetivo o una meta propuesta.

**Recuperabilidad:** Cobarsí. J. (2018), , es el grado en el que los datos tienen atributos que permiten mantener y preservar un nivel

específico de operaciones y calidad, incluso en caso de fallos, en un contexto de uso específico

**Tolerancia a errores:** Según Fernández, F. (2018), se refiere a la capacidad de un sistema (computadora, red, clúster de nube, etc.) para continuar funcionando sin interrupción cuando uno o más de sus componentes fallan.

**Seguridad:** Según Cobarsí. J. (2018), es cualquier medida que impida la ejecución de operaciones no autorizadas sobre un sistema o red informática cuyos efectos puedan conllevar daños sobre la información, equipo o software.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe un nivel de relación significativa entre el sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

1. Existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022.

2. Existe un nivel de relación significativa entre la fiabilidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías SA.C en la región de Ucayali, 2022.

3. Existe un nivel de relación significativa entre la usabilidad la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022.

## **2.5. Variables**

### **2.5.1. Definición conceptual de la variable**

#### **Variable 1: Sistema informático**

Según Cobarsí. J. (2018), “consiste en la compleja interconexión de numerosos componentes de hardware y software,

los cuales son básicamente sistemas deterministas y formales, de tal forma que con un input determinado siempre se obtiene un mismo output”. (p. 10).

### **Variable 2: Gestión de ventas**

Según Vélez, C. (2020), “es un proceso mediante el cual se coordina un grupo de personas y recursos para alcanzar las metas de ventas de una empresa. Involucra una serie de políticas y procedimientos que sirven de guía para poder realizar toda esta serie de acciones.” (p. 18).

## **2.5.2. Definición operacional de la variable**

### **Variable 1: Sistema informático**

Se obtuvo el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario al personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C., sobre un sistema de información y sus tres dimensiones, sobre el sistema informático y sus tres dimensiones, cada dimensión tiene tres indicadores y por cada indicador se elaboró dos preguntas usando la siguiente escala de Likert.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

### **Variable 2: Gestión de ventas**

Se obtuvo el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario al personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C., sobre la gestión de ventas y sus tres dimensiones, sobre la gestión de ventas y sus tres dimensiones, cada dimensión tiene tres indicadores y por cada indicador se elaboró dos preguntas usando la siguiente escala de Likert.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

### 2.5.3. Operacionalización de la variable

#### Variable 1: Sistema informatico

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		N°		
Funcionalidad	Adecuación	1,2	¿Considera que el sistema se adecua a las funcionalidades requeridas para gestionar los expedientes en la entidad? ¿Considera que el sistema es adecuado para generar datos o información necesarios y precisos para sus funciones u operaciones?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Exactitud	3, 4	¿El sistema realiza intercambio de datos o información de manera exacta necesario para sus operaciones? ¿Considera al sistema es exacto en cuanto no permite alterar sus datos por otros medios que no sea el propio aplicativo?	
	Interoperabilidad	5	¿Considera al sistema le posibilita el intercambio de información y conocimiento, es decir es interoperable ?	
Fiabilidad	- Seguridad	6,7	¿Considera al sistema seguro en cuanto no permite alterar sus datos por otros medios que no sea el propio aplicativo? ¿Considera que el sistema es seguro en el acceso de sus funciones que impide el acceso de usuarios no autorizados?	
	Tolerancia a errores	8,9	¿Considera que el sistema maneja adecuadamente las fallas que puedan presentarse durante el procesamiento o transferencia de información? ¿Con que frecuencia el sistema presenta errores que no pueden ser solucionados de inmediata?	
	Recuperabilidad	10	¿Considera que el sistema ante incidencias que obstruyen o paralizan el procesamiento de información, recupera la información a un nivel aceptable de procesamiento?	
Usabilidad	Entendimiento	11,12	¿La documentación de apoyo del sistema (manual de usuario, manual de instalación, etc.) es entendible o permite aprender el uso del sistema? ¿Considera que el sistema de expedientes presenta en forma entendible las opciones que usted necesita para la realización de sus operaciones?	
	- Aprendizaje	13,14	¿Considera que el sistema está diseñado tanto para mejorar el aprendizaje del usuario con opciones y mensajes de forma que sea intuitivo y comprensible? ¿Considera que los tiempos de respuestas del sistema (de procesamiento, reporte, transmisiones y consultas) mejora y aprende con el uso que usuario le realiza?	
	- Operabilidad	15	¿Considera que las capacidades y performance de los recursos para su operatividad que utiliza el sistema para el procesamiento de información son los adecuados para sus operaciones?	



## Variable 2: Gestión de ventas

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		Nº		
Coordinación con el equipo	Equipos	1,2	¿Se distribuye los equipos de trabajo de acuerdo a las habilidades de los trabajadores? ¿Considera que la coordinación en equipo es el adecuado?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Liderazgo	3, 4	¿El liderazgo de los equipos de trabajo es el adecuado? ¿Con que frecuencia los equipos de trabajo permite desarrollar la capacidad de liderazgo de sus integrantes ?	
	Desarrollo de productos	5	¿La coordinación con los equipos permite desarrollar los productos de manera adecuada?	
Comunicación	Evaluación	6,7	¿La empresa con qué frecuencia realiza evaluaciones? ¿Considera que las evaluaciones realizadas mejoran la comunicación en los trabajadores?	
	Conocimiento de inquietudes	8,9	¿Con que frecuencia se tiene conocimiento de las inquietudes de los trabajadores? ¿Se toma en cuenta la inquietudes de los trabajadores para mejorar la comunicación en los equipos de trabajo?	
	Conocimiento de necesidades	10	¿Con que frecuencia se tiene conocimiento de las necesidades de los trabajadores?	
Orientación a resultados	Intensidad	11,12	¿Con que frecuencia la intensidad en las estrategias de ventas es el adecuado? ¿Considera que las estrategias orientadas a los resultados tienen la intensidad para mejorar las ventas en la empresa ?	
	Autodirección	13,14	¿La empresa genera la autodirección orientada a los resultados en la gestión de ventas? ¿Con que frecuencia la autodirección no cumple con los objetivos orientados a resultados?	
	Persistencia	15	¿Con que frecuencia se persiste en la orientación hacia los resultados a pesar de que la estrategia no funcione?	

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño de la investigación**

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, según Hernández et al. (2018), este enfoque “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p. 21).

La investigación fue aplicada, porque según Hernández, et al. (2018), “porque permite resolver problemas y aplica teorías existentes para el estudio de las variables seleccionadas” (p. 25).

El método que se utilizó en la investigación es: Hipotético – Deductivo, según Hernández et al. (2018), el “Método deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares” (p.12).

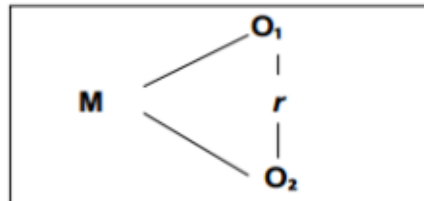
El diseño de la investigación fue no experimental, Según Hernández et al. (2018), estos estudios “no manipulan las variables, sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 185).

Finalmente, el alcance del diseño fue no experimental que se ha usado es el descriptivo correlacional esto según Hernández et al. (2018), define que una investigación es descriptivo y correlacional

porque “consideran al fenómeno estudiado y sus componentes, definen variables describiendo tendencias de la población o muestra, el cual permite establecer la relación entre las variables” (p. 90).

Según lo fundamentado en la teoría de investigación, se tiene el siguiente diagrama:

**El diagrama es el siguiente:**



**Donde:**

M = Muestra de trabajadores de la empresa Lecar tecnologías S.A.C en la región de Ucayali

O1 = Sistema informático

O2 = Gestión de ventas

r = Coeficiente de correlación.

### 3.2. Población y muestra

#### 3.2.1. Población

La población fue los 3 trabajadores de la empresa Lecar tecnologías S.A.C., como se detalla a continuación:

Tabla N° 1: Definición de la población

N°	DNI	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO
1	70837882	Leslie Johana Cárdenas Ruiz	Gerente General
2	00122940	Juan Grandez Ramirez	Administrador
3	07094873	Ruth Licenia Ochavano Navarro	Asistente

Nota. Elaboración propia

#### 3.2.2. Muestra

Se aplicó una muestra no probabilística, según Hernández et al. (2018), “es aquel sub grupo de la población, donde aquellos elementos elegidos no obedece a la probabilidad, si no a aquellas características que pueda tener la investigación” (p. 176), por lo que el criterio para la muestra que se ha considerado a los 3 trabajadores de la empresa Lecar tecnologías S.A.C en la región de Ucayali.

### 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.3.1 Técnica

##### La Encuesta

Se utilizó la técnica de la encuesta para esta investigación, al ser el más adecuado, según Hernández et al. (2018), “Es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas” (p. 120).

#### 3.3.2 Instrumentos

##### Cuestionario

De acuerdo a Hernández et al. (2018), “es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta”.

El instrumento que se utilizó para ambas variables será un cuestionario de 30 ítems, 15 referente a un sistema de información y el 15 para la gestión de ventas y la escala será la de Likert, teniendo valores del 1 a 5.

### 3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

#### Validez

Se realizó mediante la técnica de juicio de expertos (03), quienes emitieron su valides mediante la firma de las respectivas constancias, este es el resumen de resultados obtenidos:

Tabla N° 2. Resumen de validez de juicio de experto

N°	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Doctor	Guillermo Martín Montalvo Taboada	Aplicable
2	Magister	Carlos Santiago Amado Ramírez	Aplicable
3	Magister	Wendy Janina Ruiz Coral de Montalvo Aplicable	Aplicable

Nota. Elaboración propia

## **Confiabilidad**

Según Hernández et al. (2018), La confiabilidad de un instrumento de medición es considerada como el grado en que, al aplicarse de manera repetitiva al mismo objeto de estudio u otro diferente, se producirán resultados iguales o similares.

Por lo que se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach, sistematizando los resultados con un programa de cálculos como el Microsoft Excel y la utilización del programa de SPSS versión 25 los resultados están en anexo N° 4.

### **3.5. Técnicas para el procesamiento de la información**

#### **3.5.1. Recolección de datos**

Luego de aplicar el instrumento de recolección de datos en la muestra, fue procesado, mediante la sistematización de una base de datos en una hoja de cálculo Excel con las respuestas obtenidas y luego se empleó un software estadístico como lo es el SPSS 25.0. para su tratamiento usando la estadística descriptiva e inferencial.

La presentación de la información fue mediante cuadros y gráficos estadísticos, tablas de frecuencias, porcentajes, prueba de normalidad (Kolmogórov-Smirnov) y la prueba de Rho Spearman, para la hipótesis de los coeficientes de correlación entre las dos variables

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Presentación de resultados

#### Análisis descriptivo

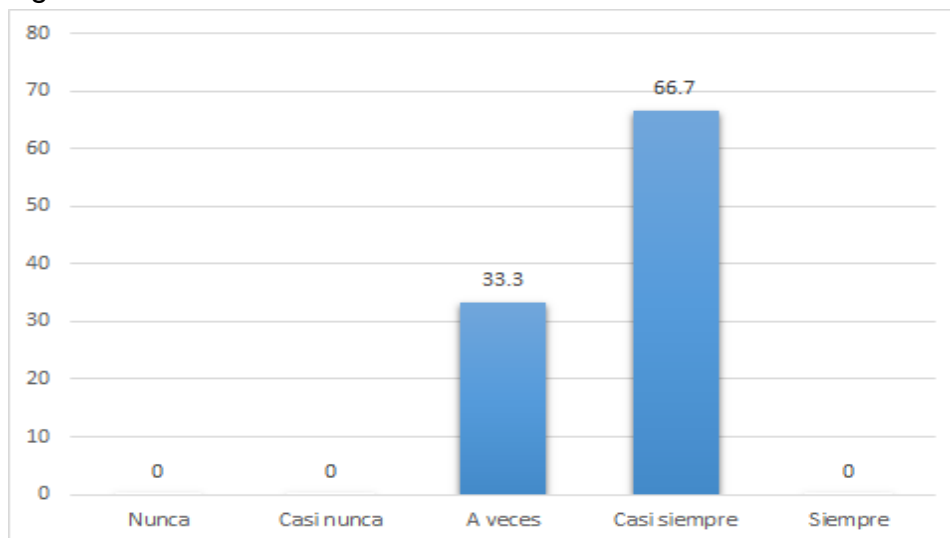
##### Variable 1: Sistema informático

Tabla N° 3. Niveles obtenidos sobre el sistema de información

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	1	33.3	33.3
Casi siempre	2	66.7	100
Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 1. Niveles obtenidos sobre el sistema informático



Nota. Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados de la percepción de los trabajadores de personal administrativo de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C sobre el funcionamiento del sistema de información mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 66.7% indico que casi siempre, el 33.4% indicio que a veces, ninguno indico nunca, ninguno indico casi nunca y ninguno indico que siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C, el sistema de información es bueno.

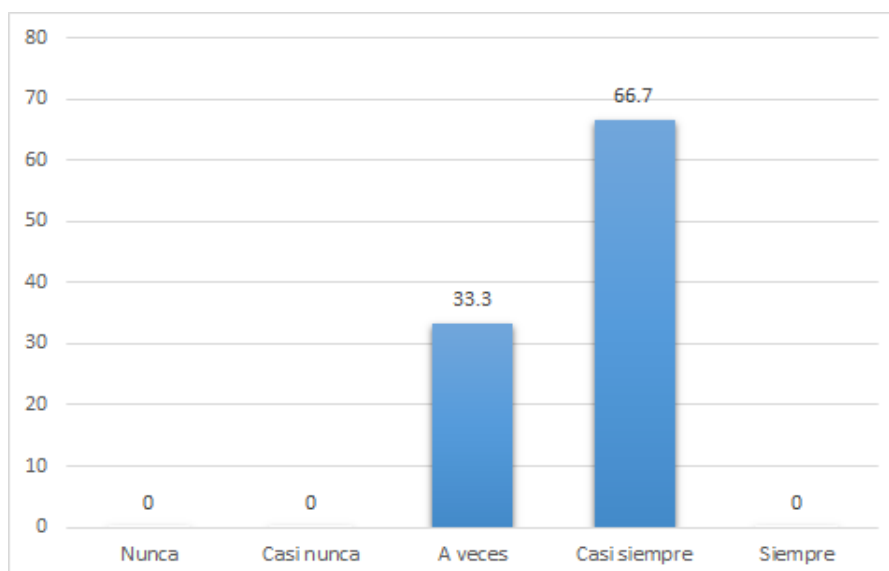
### Dimensiones de la variable sistema informático

Tabla N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión funcionalidad

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	1	33.3	33.3
Casi siempre	2	66.7	100
Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 2. Niveles obtenidos sobre la funcionalidad



Nota. Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados de la percepción de los trabajadores de personal administrativo de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C sobre la funcionalidad del sistema de información mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 66.7% indico que casi siempre, el 33.4% indicio que a veces, ninguno indico nunca, ninguno indico casi nunca y ninguno indico que

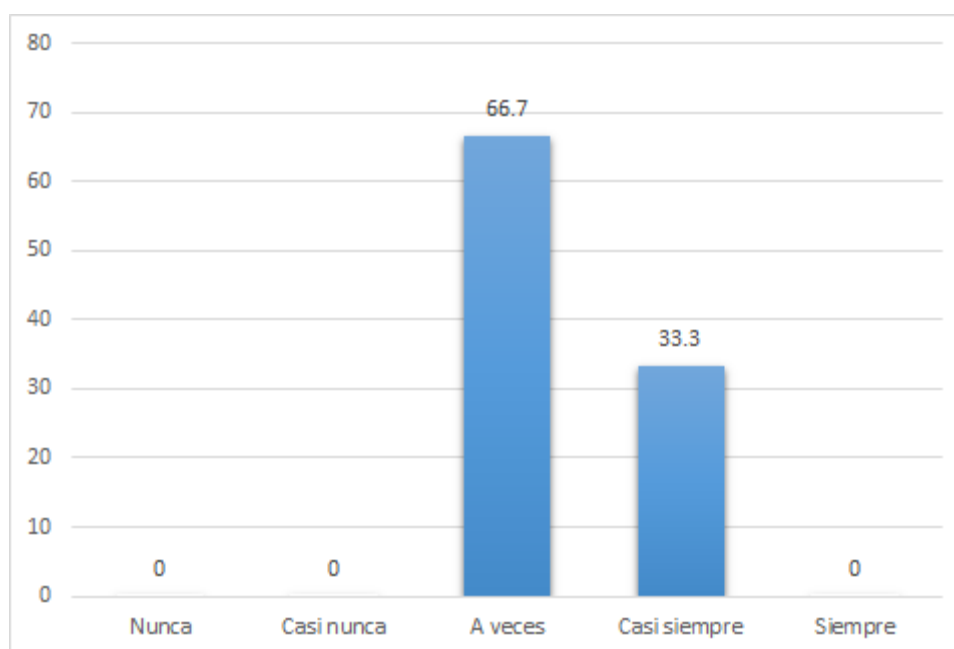
siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C, la funcionalidad es bueno.

Tabla N° 5. Niveles obtenidos sobre la dimensión fiabilidad

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	2	66.7	66.7
Casi siempre	1	33.3	100
Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre la dimensión fiabilidad



Nota. Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados de la percepción de los trabajadores de personal administrativo de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C sobre la fiabilidad del sistema de información mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 66.7% indico que a veces, el 33.4% indico que casi siempre, ninguno indico nunca, ninguno indico casi nunca y ninguno indico que siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C, la fiabilidad es bueno.

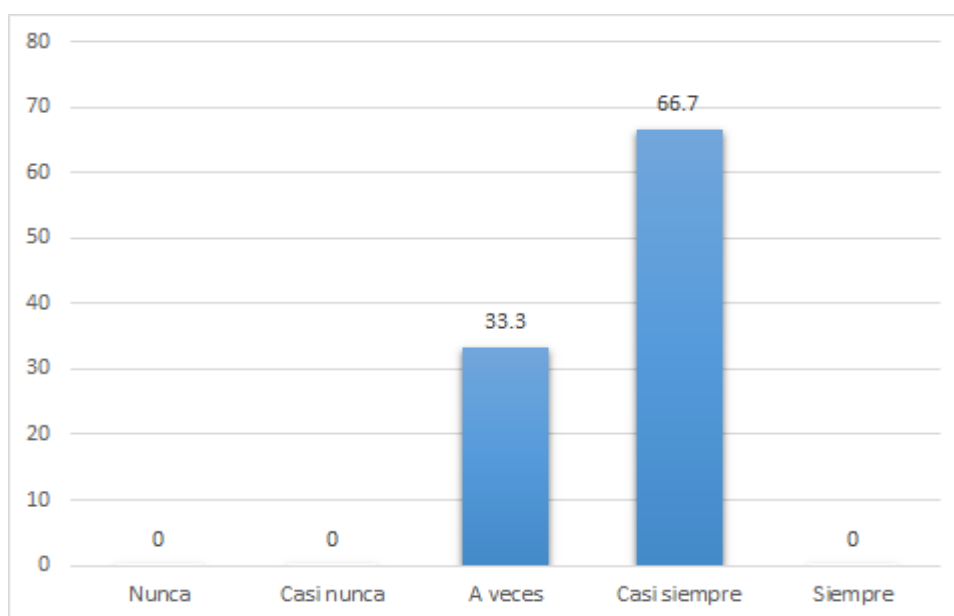


Tabla N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión usabilidad

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	1	33.3	33.3
Casi siempre	2	66.7	100
Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión usabilidad



Nota. Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados de la percepción de los trabajadores de personal administrativo de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C sobre la usabilidad del sistema de información mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 66.7% indico que casi siempre, el 33.4% indico que a veces, ninguno indico nunca, ninguno indico casi nunca y ninguno indico que siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C, la usabilidad es bueno.

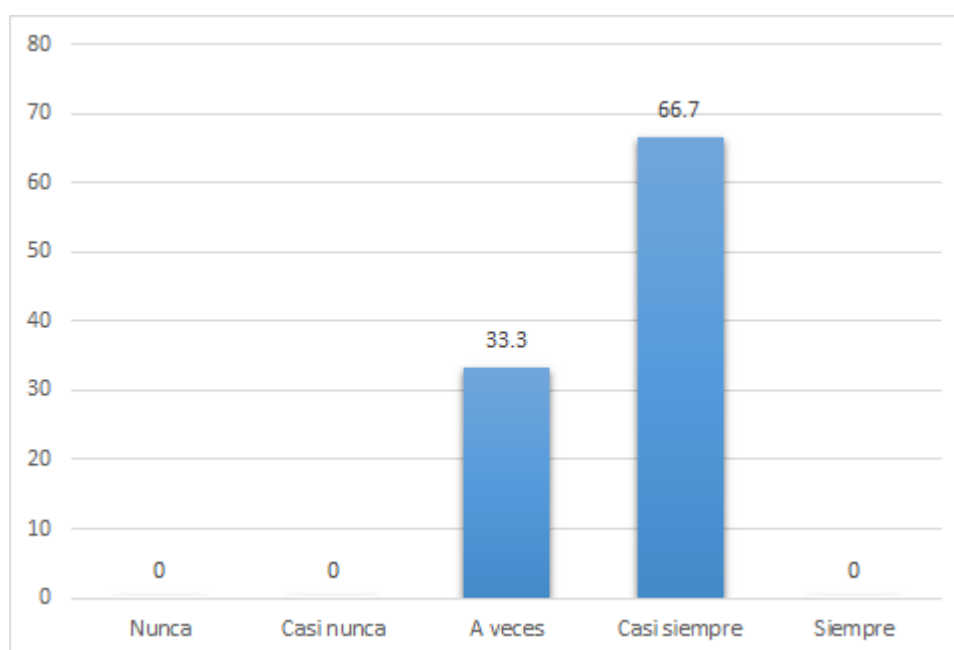
## Variable 2: Gestión de ventas

Tabla N° 7. Niveles obtenidos sobre gestión de ventas

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	1	33.3	33.3
Casi siempre	2	66.7	100
Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre gestión de ventas



Nota. Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados de la percepción de los trabajadores de personal administrativo de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C sobre la gestión de ventas mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 66.7% indicó que casi siempre, el 33.3% indicó que a veces, ninguno indicó nunca, ninguno indicó casi nunca y ninguno indicó que siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C, la gestión de ventas es buena.

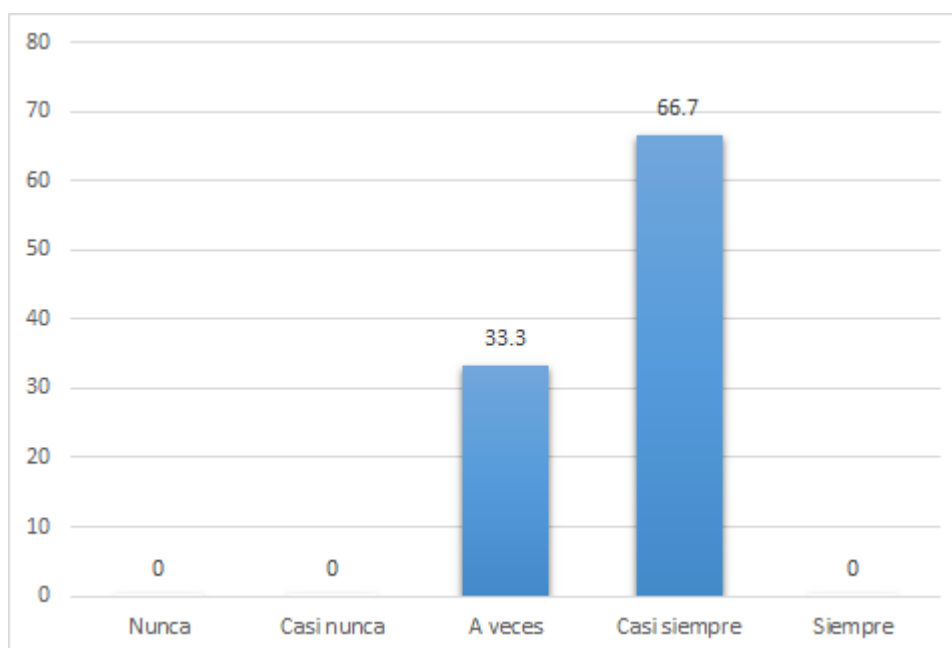
## Dimensiones de la variable gestión de ventas

Tabla N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión coordinación con el equipo

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	1	33.3	33.3
Casi siempre	2	66.7	100
Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión coordinación con el equipo



Nota. Elaboración propia

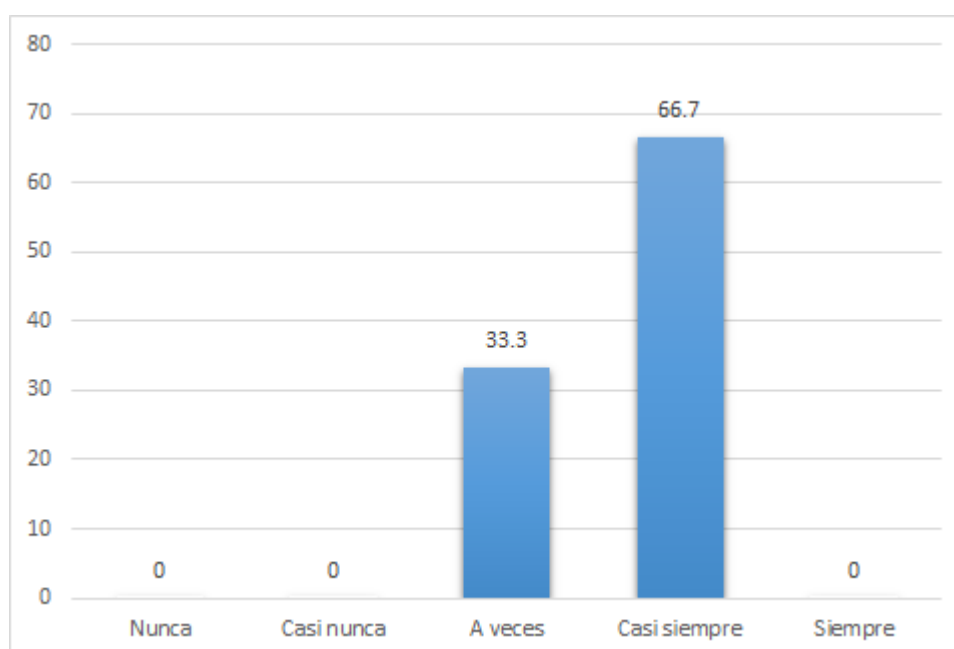
**Interpretación:** Los resultados de la percepción de los trabajadores de personal administrativo de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C sobre la la coordinación de equipos de la gestión de ventas mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 66.7% indico que casi siempre, el 33.3% indicio que a veces, ninguno indico nunca, ninguno indico casi nunca y ninguno indico que siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C, la coordinación de quipos es bueno.

Tabla N° 9. Niveles obtenidos sobre la dimensión comunicación

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	1	33.3	33.3
Casi siempre	2	66.7	100
Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre la dimensión comunicación



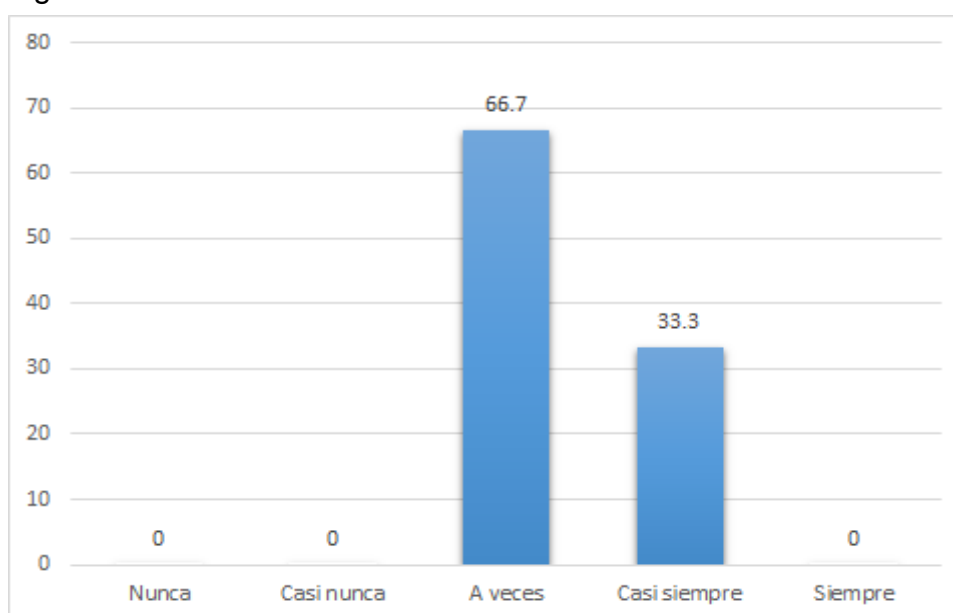
**Interpretación:** Los resultados de la percepción de los trabajadores de personal administrativo de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C sobre la comunicación en la gestión de ventas mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 66.7% indico que casi siempre, el 33.3% indico que a veces, ninguno indico nunca, ninguno indico casi nunca y ninguno indico que siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C, la comunicacion es bueno.

Tabla N° 10. Niveles obtenidos sobre la dimensión orientación a resultados

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	2	66.7	33.3
Casi siempre	1	33.3	100
Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión orientación a resultados



Nota. Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados de la percepción de los trabajadores de personal administrativo de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C sobre la orientación a resultados de la gestión de ventas mostrados en la tabla y la figura, indican que, un 66.7% indico que casi siempre, el 33.3% indico que a veces, ninguno indico nunca, ninguno indico casi nunca y ninguno indico que siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C, la orientación a resultados es bueno.

## Análisis inferencial

### Prueba de normalidad

Tabla N° 11. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1

Sistema informático	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P -Sig.
Coordinación con el equipo	.368	3	.001
Comunicación	.365	3	.002
Orientación a resultados	.363	3	.003

Nota. Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Shapairo Wilk para la variable sistema informático y sus dimensiones los valores de P Sig. son menores a 0.05 por lo tanto las variables no cumplen las condiciones de normalidad, por lo que se usó pruebas de hipótesis no paramétricas, en este caso la correlación de Rho de Spearman.

Tabla N° 12. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2

Gestión de ventas	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P- Sig.
Intensidad	.366	3	.003
Autodirección	.365	3	.001
Persistencia	.367	3	.002

Nota. Elaboración propia

**Descripción:** De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Shapiro Wilk para la variable gestión de ventas y sus dimensiones, los valores de P Sig. son menores a 0.05 por lo tanto las variables no cumplen las condiciones de normalidad, por lo que se usó pruebas de hipótesis no paramétricas, en este caso la correlación de Rho de Spearman.

## Prueba de hipótesis

### Contraste de la hipótesis general

**ho:** No existe un nivel de relación significativa entre el sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022.

**h1:** Existe un nivel de relación significativa entre el sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022.

Tabla N° 13. Prueba de hipótesis general

			Sistema informático	Gestión de ventas
RHO DE SPEARMAN	Sistema informático	Coeficiente de correlación	1.000	0.838
		Sig. (bilateral)		0.001
	N	3	3	
	Gestión de ventas	Coeficiente de correlación	0.838	1.000
Sig. (bilateral)		0.001		
N	3	3		

Nota. Elaboración propia

**Descripción:** Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre el sistema de información y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C., se obtuvo un valor del coeficiente de correlación  $r_{ho}=0.838$  y un grado de significancia de  $P=0.001$  lo que indica que existe una correlación positiva y elevada entre ambas variables, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

## Hipótesis específicos

### Contraste de la hipótesis específico 1

**ho:** No existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022.

**h:** Existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022.

Tabla N° 14. Prueba de hipótesis específico 1

		Funcionalidad	Gestión de ventas
RHO DE SPEARMAN	Funcionalidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 0.835 3
	Gestión de ventas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.835 1.000 3

Nota. Elaboración propia

**Descripción:** Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la dimensión funcionalidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C., se obtuvo un valor del coeficiente de correlación  $\rho = 0.835$  y un grado de significancia de  $P = 0.001$  lo que indica que existe una correlación positiva y elevada entre ambas variables, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.



## Contraste de la hipótesis específico 2

**ho:** No existe un nivel de relación significativa entre la fiabilidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías SA.C en la región de Ucayali, 2022.

**h1:** Existe un nivel de relación significativa entre la fiabilidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías SA.C en la región de Ucayali, 2022.

Tabla N° 15. Prueba de hipótesis específico 2

			Fiabilidad	Gestión de ventas
RHO DE SPEARMAN	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	0.833
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	3	3
	Gestión de ventas	Coeficiente de correlación	0.833	1.000
Sig. (bilateral)		0.001		
N		3	3	

Nota. Elaboración propia

**Descripción:** Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la dimensión fiabilidad de la variable sistema de información y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C., se obtuvo un valor del coeficiente de correlación  $\rho = 0.833$  y un grado de significancia de  $P = 0.001$  lo que indica que existe una correlación positiva y elevada entre ambas variables, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

### Contraste de la hipótesis específico 3

**ho:** No existe un nivel de relación significativa entre la usabilidad la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022.

**h1:** Existe un nivel de relación significativa entre la usabilidad la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022.

Tabla N° 16. Prueba de hipótesis específico 3

			Usabilidad	Gestión de ventas
RHO DE SPEARMAN	Usabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	0.834
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	3	3
	Gestión de ventas	Coeficiente de correlación	0.834	1.000
Sig. (bilateral)		0.001		
N		3	3	

Nota. Elaboración propia

**Descripción:** Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la dimensión usabilidad de la variable sistema de información y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C., se obtuvo un valor del coeficiente de correlación  $\rho = 0.834$  y un grado de significancia de  $P = 0.001$  lo que indica que existe una correlación positiva y elevada entre ambas variables, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

## 4.2. Discusión

1. De acuerdo a los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre el sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C, con resultados del coeficiente de correlación  $\rho = 0.838$  y un grado de significancia de  $P = 0.001$ , se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza también el nivel de relación de un sistema informático, con la gestión de ventas ,en otro ámbito y tiempo de estudio, como en la investigación de Latorre, A. (2018), quien tuvo como objetivo analizar la influencia de un sistema informático en la mejora de, llegando a la a la conclusión que el sistema informático mejoro de manera positiva la gestión de ventas, es decir contribuye una mejora para el establecimiento, automatizando un proceso que anteriormente se llevaba de manera manual, teniendo en cuenta que un sistema de información Según Cobarsí. J. (2018), “consiste en la compleja interconexión de numerosos componentes de hardware y software, los cuales son básicamente sistemas deterministas y formales, de tal forma que con un input determinado siempre se obtiene un mismo output”. (p. 10) y la gestión de ventas según Vélez, C. (2020), “es un proceso mediante el cual se coordina un grupo de personas y recursos para alcanzar las metas de ventas de una empresa. Involucra una serie de políticas y procedimientos que sirven de guía para poder realizar toda esta serie de acciones.” (p. 18).

2. De acuerdo los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre la funcionalidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C., con resultados del coeficiente de correlación  $\rho = 0.835$  y un grado de significancia de  $P = 0.001$ , se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza la relación de esta dimensión de la variable sistema de información , en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizo Pastor, H. (2019), quien tuvo como uno de sus objetivos especificos determinar el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y el proceso de ventas la empresa Nadalco SAC, San Isidro, Lima 2018, llegando a la conclusión que existe una relación positiva

entre la funcionalidad y el proceso de ventas la empresa Nadalco SAC, San Isidro, Lima 2018, teniendo en cuenta que la interactividad según Cobarsí. J. (2018), es “La capacidad de producto de software para proveer las funciones que satisfacen las necesidades explícitas e implícitas cuando el software se utiliza bajo condiciones específicas” (p. 10).

**3.** Los resultados obtenidos muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre fiabilidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías SA.C, con resultados del coeficiente de correlación  $\rho= 0.833$  y un grado de significancia de  $p=0.001$ , se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza la relación de esta dimensión de la variable sistema de información y la gestión de ventas, en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizo Henríquez, H. (2019), quien tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre la fiabilidad y la gestión de ventas de equipos informáticos en Tecnical Training Center, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre la fiabilidad y la gestión de ventas de equipos informáticos en Tecnical Training Center, teniendo en cuenta que la fiabilidad según Cobarsí. J. (2018), es “La capacidad de producto de software para mantener a nivel específico de funcionamiento cuando se está utilizando bajo condiciones especificadas” (p. 10).

**4.** Los resultados obtenidos muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre la usabilidad la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C., con resultados del coeficiente de correlación  $\rho= 0.834$  y un grado de significancia de  $p=0.001$ , se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza la relación de esta dimensión de la variable sistema informático y la gestión de ventas, en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizo Pastor, H. (2019), quien tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre la usabilidad y el proceso de ventas la empresa Nadalco SAC, San Isidro, Lima 2018, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre la usabilidad y el proceso de ventas la empresa Nadalco SAC, San Isidro, Lima 2018, teniendo en

cuenta que la interactividad según Cobarsí. J. (2018), es “La capacidad de producto de software para mantener a nivel específico de funcionamiento cuando se está utilizando bajo condiciones especificadas” (p. 11).

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

#### **Conclusión general**

Se concluye que existe relación positiva significativa entre el sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor  $\rho=0.838$  y un grado de significancia de  $P=0.001$ , lo que indica un grado de correlación alta.

#### **Conclusiones específicas**

1. Se concluye que existe relación positiva significativa entre la funcionalidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor  $\rho=0.835$  y un grado de significancia de  $P=0.001$ , lo que indica un grado de correlación alta.

2. Se concluye que existe relación positiva significativa entre la fiabilidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C en la región de Ucayali, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor  $\rho=0.833$  y un grado de significancia de  $P=0.001$ , lo que indica un grado de correlación alta.

3. Se concluye que existe relación positiva significativa entre la usabilidad la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor  $\rho=0.834$  y un grado de significancia de  $P=0.001$ , lo que indica un grado de correlación alta.

## Recomendaciones

1. A la gerencia de la de empresa, en su medida generar el desarrollo tecnológico en su organización ya que este ofrecerá mejoras considerables para los procesos de negocio, de esta manera la organización puede mejorar la eficiencia y la efectividad de sus procesos, desarrollando nuevos procesos o generando procesos de reingeniería, haciendo que el valor de los servicios que se brinde aumente, este desarrollo incluye las capacitaciones para el correcto uso y funcionamiento, el mantenimiento preventivo del hardware que soporta el sistema de información que asegure la fiabilidad de la información que brinda, las actualizaciones que puedan generarse para seguir asegurando una fácil usabilidad, integrando todos los procesos que se realiza y poder gestionarlo, de esta manera el servicio y productos que se brinda tenga un valor agregado y mejore la satisfacción de los clientes.

2. Al administrador, realizar el monitoreo de los diversos procesos donde interviene el sistema de información en la gestión de las ventas que tenga la empresa, con el cual se minimice los problemas que pudieran suscitarse por el mal desempeño del sistema y una mala gestión en las ventas, generando tiempos muertos que puedan ocasionar pérdidas en la rentabilidad de la empresa y el uso ineficiente de su infraestructura tecnológica.

3. Al trabajador, desarrollar sus actividades brindando un flujo de información adecuado, fiable, que permita ser escalable en el tiempo, que sirva como una herramienta para la toma de decisión en la empresa, siendo parte del desarrollo tecnológico el cual también permitirá afianzar sus habilidades tecnológicas desarrollando sus competencias, para mejorar la calidad de servicio que se brinde a los usuarios.

4 A los futuros investigadores, que esta investigación sirva como un antecedente para contribuir a futuras investigaciones relacionadas a un sistema de información y la gestión de ventas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaya, J. (2020). Sistemas de información gerenciales. ECOE Ediciones. <https://books.google.com.pe/books?id=nZzFAQAAQBAJ&printsec>
- Ardila, C. (2018). Implementación de un sistema informático web y la gestión de inventario y ventas en la empresa Sahet Jeans. [tesis de pre grado, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en Colombia]. Repositorio institucional Udfjc. <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/7290/ArdilaHolgu%c3%adnCristianDar%c3%ado2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Artal, M. (2019). Dirección de ventas. ESIC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=5KM2DwAAQBAJ&printsec>
- Cobarsí. J. (2018). Sistemas de información en la empresa. Editorial UOC. [https://books.google.com.pe/books/about/Sistemas\\_de\\_informaci%C3%B3n\\_en\\_la\\_empresa.html?id=HtVkJJTFGUAC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Sistemas_de_informaci%C3%B3n_en_la_empresa.html?id=HtVkJJTFGUAC&redir_esc=y)
- Decena, D. (2018). Sistema informático de ventas y la gestión de inventarios. [tesis de maestría, Universidad Tecnológica de México]. Repositorio institucional Utm. <https://dspace.itcolima.edu.mx/bitstream/handle/123456789/822/INFORME%20TECNICO%20DE%20RESIDENCIA%20%20DAVID%20DECENA%20TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Echevarría, F, y Gonzales, J. (2018). [Sistema informático para la gestión de ventas e inventarios de la empresa Karishmas. [Tesis de pre grado, Universidad Técnica Federico Santa María, de Colombia]. Repositorio institucional Utfsm. <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/46548/3560901063787UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, F. (2018). Desarrollo de Sistemas de Información una Metodología Basada en el Modelado. Editorial Univ. Politèc. de Catalunya. [https://books.google.com.pe/books?id=Sqm7jNzs\\_L0C&printsec](https://books.google.com.pe/books?id=Sqm7jNzs_L0C&printsec)
- Henríquez, H. (2019). Sistema informático web y la gestión de ventas de equipos informáticos en Technical Training Center. [tesis de pre grado, Universidad Inka Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional Uigv. <http://>



repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5066/Tesis\_Salhuana%20Mendoza%2C%20Anyel%20Rosario.pdf?sequence=2&isAllowed

Hasler, P. (2018). Sistema informativo para la gestión de ventas de terrenos en la empresa distribuidora El Gato. [Tesis de pre grado, Universidad del Bio Bio, Colombia]. Repositorio institucional Ubiobio. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/869/1/Hasler%20Mardonez%2C%20Paulina%20Valentina.pdf>

Hernández et al. (2018). Metodología de la investigación. Santa fe, Mexico: McGRAW-HIL.

Johnston, M. (2018). Administración de ventas. Editorial Mc Graw Hill. <https://utecno.files.wordpress.com/2013/06/administracic3b3n-de-ventas.pdf>

Latorre, A. (2018). Sistema informático para la administración y gestión de ventas en los servicios académicos de la escuela de negocios. [Tesis de pre grado, Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil]. Repositorio institucional. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14158/1/UPS-G T 001836.pdf>

Pastor, H. (2019). Sistema informático y el proceso de ventas de la empresa Nadalco SAC, San Isidro, Lima 2018. [tesis de pre grado, universidad Cesa Vallejo]. Repositorio institucional Ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43689>


Rojas, B. (2019), Sistema informático para el control de caja de la Universidad Nacional de Ucayali, [Tesis de pre grado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional Unu. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4479>

Vélez, C. (2019). Gestion de ventas: marketing, directo y utilización de redes sociales. Editorial Elearning S.L. Madrid España. <https://books.google.com.pe/books?id=vSLtDwAAQBAJ>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C en la región de Ucayali – 2022

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables			Metodología
			Nombre	Dimensiones	Indicadores	
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022?	Determinar el nivel de relación que existe el sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022.	Existe un nivel de relación significativa entre el sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022.	Variable 1: Sistema informático	Funcionalidad	Adecuación Exactitud Interoperabilidad	<b>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Cuantitativo <b>DISEÑO</b> No experimental <b>ALCANCE</b> Descriptivo Correlacional  <b>POBLACIÓN:</b> 03 trabajadores de la empresa Lecar tecnologías SA.C <b>ESQUEMA:</b> 
<b>Problema Específico</b>	<b>Objetivo Específico</b>	<b>Hipótesis Específico</b>		Fiabilidad	Seguridad Tolerancia a errores Recuperabilidad	
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022?	Analizar el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022.	Existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022.		Usabilidad	Entendimiento Aprendizaje Operabilidad	
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la fiabilidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022?	Analizar el nivel de relación que existe entre la fiabilidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías SA.C en la región de Ucayali, 2022.	Existe un nivel de relación significativa entre la fiabilidad y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías SA.C en la región de Ucayali, 2022.	Variable 2: Gestión de ventas	Coordinación con el equipo	Equipos Liderazgo Desarrollo de productos	
				Comunicación	Evaluación Conocimiento de inquietudes Conocimiento de necesidades	
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la usabilidad la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022?	Analizar el nivel de relación que existe entre la usabilidad la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022	Existe un nivel de relación significativa entre la usabilidad la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C. en la región de Ucayali, 2022.		Orientación a resultados	Intensidad. Autodirección Persistencia	

## Anexo 2: Instrumento de aplicación

### Sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C en la región de Ucayali – 2022

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada a un sistema informático y la gestión de ventas en la empresa Lecar tecnologías S.A.C en la región de Ucayali 2022.

Por favor le agradecemos la veracidad de sus respuestas, pues así lo exige la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

#### Indicaciones

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

Ítems	Variable 1: Sistema informático	1	2	3	4	5
<b>D1</b>	<b>Funcionalidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01	¿Considera que el sistema se adecua a las funcionalidades requeridas para gestionar los expedientes en la entidad?					
02	¿Considera que el sistema es adecuado para generar datos o información necesarios y precisos para sus funciones u operaciones?					
03	¿El sistema realiza intercambio de datos o información de manera exacta necesario para sus operaciones?					
04	¿Considera al sistema es exacto en cuanto no permite alterar sus datos por otros medios que no sea el propio aplicativo?					
05	¿Considera al sistema le posibilita el intercambio de información y conocimiento, es decir es interoperable?					
<b>D2</b>	<b>Fiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
06	¿Considera al sistema seguro en cuanto no permite alterar sus datos por otros medios que no sea el propio aplicativo?					
07	¿Considera que el sistema es seguro en el acceso de sus funciones que impide el acceso de usuarios no autorizados?					
08	¿Considera que el sistema maneja adecuadamente las fallas que puedan presentarse durante el procesamiento o transferencia de información?					
09	¿Con que frecuencia el sistema presenta errores que no pueden ser solucionados de inmediata?					
10	¿Considera que el sistema ante incidencias que obstruyen o paralizan el procesamiento de información, recupera la información a un nivel aceptable de procesamiento?					
<b>D3</b>	<b>Usabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

11	¿La documentación de apoyo del sistema (manual de usuario, manual de instalación, etc.) es entendible o permite aprender el uso del sistema?					
12	¿Considera que el sistema de expedientes presenta en forma entendible las opciones que usted necesita para la realización de sus operaciones?					
13	¿Considera que el sistema está diseñado tanto para mejorar el aprendizaje del usuario con opciones y mensajes de forma que sea intuitivo y comprensible?					
14	¿Considera que los tiempos de respuestas del sistema (de procesamiento, reporte, transmisiones y consultas) mejora y aprende con el uso que usuario le realiza?					
15	¿Considera que las capacidades y performance de los recursos para su operatividad que utiliza el sistema para el procesamiento de información son los adecuados para sus operaciones?					
<b>Ítems</b>	<b>Variable 2: Gestión de ventas</b>					
<b>D1</b>	<b>Coordinación con el equipo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Se distribuye los equipos de trabajo de acuerdo a las habilidades de los trabajadores?					
17	¿Considera que la coordinación en equipo es el adecuado?					
18	¿El liderazgo de los equipos de trabajo es el adecuado?					
19	¿Con que frecuencia los equipos de trabajo permite desarrollar la capacidad de liderazgo de sus integrantes ?					
20	¿La coordinación con los equipos permite desarrollar los productos de manera adecuada?					
<b>D2</b>	<b>Comunicación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	¿La empresa con qué frecuencia realiza evaluaciones?					
22	¿Considera que las evaluaciones realizadas mejoran la comunicación en los trabajadores?					
23	¿Con que frecuencia se tiene conocimiento de las inquietudes de los trabajadores?					
24	¿Se toma en cuenta la inquietudes de los trabajadores para mejorar la comunicación en los equipos de trabajo?					
25	¿Con que frecuencia se tiene conocimiento de las necesidades de los trabajadores?					
<b>D3</b>	<b>Orientación a resultados</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26	¿Con que frecuencia la intensidad en las estrategias de ventas es el adecuado?					
27	¿Considera que las estrategias orientadas a los resultados tienen la intensidad para mejorar las ventas en la empresa ?					
28	¿La empresa genera la autodirección orientada a los resultados en la gestión de ventas?					
29	¿Con que frecuencia la autodirección no cumple con los objetivos orientados a resultados?					
30	¿Con que frecuencia se persiste en la orientación hacia los resultados a pesar de que la estrategia no funcione?					

### Anexo 3: Matriz de validación

Sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C en la región de Ucayali – 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y las opciones de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Sistema informático	Funcionalidad	Adecuación	¿Considera que el sistema se adecua a las funcionalidades requeridas para gestionar los expedientes en la entidad?						X		X		X		X		
			¿Considera que el sistema es adecuado para generar datos o información necesarios y precisos para sus funciones u operaciones?						X		X		X		X		
		Exactitud	¿El sistema realiza intercambio de datos o información de manera exacta necesario para sus operaciones?						X		X		X		X		
			¿Considera al sistema es exacto en cuanto no permite alterar sus datos por otros medios que no sea el propio aplicativo?						X		X		X		X		
	Interoperabilidad	¿Considera al sistema le posibilita el intercambio de información y conocimiento, es decir es interoperable?						X		X		X		X			
	Fiabilidad	Seguridad	¿Considera al sistema seguro en cuanto no permite alterar sus datos por otros medios que no sea el propio aplicativo?						X		X		X		X		
			¿Considera que el sistema es seguro en el acceso de sus funciones que impide el acceso de usuarios no autorizados?						X		X		X		X		
		Tolerancia a errores	¿Considera que el sistema maneja adecuadamente las fallas que puedan presentarse durante el procesamiento o transferencia de información?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia el sistema presenta errores que no pueden ser solucionados de inmediata?						X		X		X		X		
	Recuperabilidad	¿Considera que el sistema ante incidencias que obstruyen o paralizan el procesamiento de información, recupera la información a un nivel aceptable de procesamiento?						X		X		X		X			
	Funcionalidad	Entendimiento	¿La documentación de apoyo del sistema (manual de usuario, manual de instalación, etc.) es entendible o permite aprender el uso del sistema?						X		X		X		X		
			¿Considera que el sistema de expedientes presenta en forma entendible las opciones que usted necesita para la realización de sus operaciones?						X		X		X		X		
		Aprendizaje	¿Considera que el sistema está diseñado tanto para mejorar el aprendizaje del usuario con opciones y mensajes de forma que sea intuitivo y comprensible?						X		X		X		X		



Sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C en la región de Ucayali – 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y las opciones de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Sistema informático	Funcionalidad	Adecuación	¿Considera que el sistema se adecua a las funcionalidades requeridas para gestionar los expedientes en la entidad?						X		X		X		X			
			¿Considera que el sistema es adecuado para generar datos o información necesarios y precisos para sus funciones u operaciones?						X		X		X		X			
		Exactitud	¿El sistema realiza intercambio de datos o información de manera exacta necesario para sus operaciones?						X		X		X		X			
			¿Considera al sistema es exacto en cuanto no permite alterar sus datos por otros medios que no sea el propio aplicativo?						X		X		X		X			
	Fiabilidad	Seguridad	¿Considera al sistema seguro en cuanto no permite alterar sus datos por otros medios que no sea el propio aplicativo?						X		X		X		X			
			¿Considera que el sistema es seguro en el acceso de sus funciones que impide el acceso de usuarios no autorizados?						X		X		X		X			
		Tolerancia a errores	¿Considera que el sistema maneja adecuadamente puedan presentarse durante el procesamiento o información?								X		X		X			
			¿Con que frecuencia el sistema presenta errores que no pueden ser solucionados de inmediata?						X		X		X		X			
		Recuperabilidad	¿Considera que el sistema ante incidencias que obstruyen o paralizan el procesamiento de información, recupera la información a un nivel aceptable de procesamiento?						X		X		X		X			
		Funcionalidad	Entendimiento	¿La documentación de apoyo del sistema (manual de usuario, manual de instalación, etc.) es entendible o permite aprender el uso del sistema?						X		X		X		X		
				¿Considera que el sistema de expedientes presenta en forma entendible las opciones que usted necesita para la realización de sus operaciones?						X		X		X		X		
			Aprendizaje	¿Considera que el sistema está diseñado tanto para mejorar el aprendizaje del usuario con opciones y mensajes de forma que sea intuitivo y comprensible?						X		X		X		X		



			¿Considera que los tiempos de respuestas del sistema (de procesamiento, reporte, transmisiones y consultas) mejora y aprende con el uso que usuario le realiza?							X		X		X		X				
		Operabilidad	¿Considera que las capacidades y performance de los recursos para su operatividad que utiliza el sistema para el procesamiento de información son los adecuados para sus operaciones?							X		X		X		X				
Gestión de ventas	Coordinación con el equipo	Equipos	¿Se distribuye los equipos de trabajo de acuerdo a las habilidades de los trabajadores?							X		X		X		X				
			¿Considera que la coordinación en equipo es el adecuado?								X		X		X		X			
		Liderazgo	¿El liderazgo de los equipos de trabajo es el adecuado?									X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia los equipos de trabajo permite desarrollar la capacidad de liderazgo de sus integrantes ?									X		X		X		X		
	Desarrollo de productos	¿La coordinación con los equipos permite desarrollar los productos de manera adecuada?									X		X		X		X			
	Comunicación	Evaluación	¿La empresa con qué frecuencia realiza evaluaciones?									X		X		X		X		
			¿Considera que las evaluaciones realizadas mejoran la comunicación en los trabajadores?										X		X		X		X	
		Conocimiento de inquietudes	¿Con que frecuencia se tiene conocimiento de las inquietudes de los trabajadores?										X		X		X		X	
			¿Se toma en cuenta la inquietudes de los trabajadores para mejorar la comunicación en los equipos de trabajo?										X		X		X		X	
	Conocimiento de necesidades	¿Con que frecuencia se tiene conocimiento de las necesidades de los trabajadores?										X		X		X		X		
	Orientación resultados	Intensidad	¿Con que frecuencia la Intensidad en las estrategias de ventas es el adecuado?										X		X		X		X	
			¿Considera que las estrategias orientadas a los resultados tienen la intensidad para mejorar las ventas en la empresa ?											X		X		X		X
Autodirección		¿La empresa genera la autodirección orientada a los resultados en la gestión de ventas?											X		X		X		X	
		¿Con que frecuencia la autodirección no cumple con los objetivos orientados a resultados?											X		X		X		X	
Persistencia	¿Con que frecuencia se persiste en la orientación hacia los resultados a pesar de que la estrategia no funcione?											X		X		X		X		



Validador

Mg. Ing. Sist. Carlos Santiago Amado Ramirez.

Sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa Lecar tecnologías S.A.C en la región de Ucayali – 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el item		Relación entre el item y las opciones de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Sistema informático	Funcionalidad	Adecuación	¿Considera que el sistema se adecua a las funcionalidades requeridas para gestionar los expedientes en la entidad?						X		X		X		X			
			¿Considera que el sistema es adecuado para generar datos o información necesarios y precisos para sus funciones u operaciones?						X		X		X		X			
		Exactitud	¿El sistema realiza intercambio de datos o información de manera exacta necesario para sus operaciones?						X		X		X		X			
			¿Considera al sistema es exacto en cuanto no permite alterar sus datos por otros medios que no sea el propio aplicativo?						X		X		X		X			
	Interoperabilidad	¿Considera al sistema le posibilita el intercambio de información y conocimiento, es decir es interoperable?						X		X		X		X				
		Fiabilidad	Seguridad	¿Considera al sistema seguro en cuanto no permite alterar sus datos por otros medios que no sea el propio aplicativo?						X		X		X		X		
	¿Considera que el sistema es seguro en el acceso de sus funciones que impide el acceso de usuarios no autorizados?								X		X		X		X			
	Tolerancia a errores	Recuperabilidad	¿Considera que el sistema maneja adecuadamente las fallas que puedan presentarse durante el procesamiento o transferencia de información?						X		X		X		X			
			¿Con que frecuencia el sistema presenta errores que no pueden ser solucionados de inmediata?						X		X		X		X			
		Funcionalidad	Entendimiento	¿La documentación de apoyo del sistema (manual de usuario, manual de instalación, etc.) es entendible o permite aprender el uso del sistema?						X		X		X		X		
				¿Considera que el sistema de expedientes presenta en forma entendible las opciones que usted necesita para la realización de sus operaciones?						X		X		X		X		
	Aprendizaje	¿Considera que el sistema está diseñado tanto para mejorar el aprendizaje del usuario con opciones y mensajes de forma que sea intuitivo y comprensible?						X		X		X		X				



## **Anexo 4: Confiabilidad del instrumento**

### **Variable 1: Sistema informático**

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach con el uso de SPSS v25.

Instrumento	N° ítems	$\alpha$ : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre el sistema informático	15	0,761

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,761 para el cuestionario con preguntas sobre el sistema informático y sus dimensiones, este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.

### **Variable 2: Gestión de ventas**

Instrumento	N° ítems	$\alpha$ : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre la gestión de ventas	15	0,798

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,798 para el cuestionario con preguntas sobre la gestión de ventas y sus dimensiones, este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.



Validador: Dr. Ing. Sist. Guillermo Martin Montalvo Taboada

**Anexo 5: Base de datos**

**Base de datos de la confiabilidad**

Variables --->	Sistema informático									Gestión de ventas																				
Dimensiones --->	Funcionalidad			Fiabilidad			Usabilidad			Coordinación con el equipo			Comunicación			Orientación a resultados														
Indicadores --->	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3												
	<b>PREGUNTAS</b>																													
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	4	2	4	2	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	5	2	3	4	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3
2	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	1	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
3	3	3	4	3	4	5	4	3	2	4	5	2	3	4	4	4	4	5	2	3	4	4	5	3	4	2	4	5	6	3

## Base de datos de la encuesta

Variables --->	Sistema informático									Gestión de ventas																					
Dimensiones --->	Funcionalidad			Fiabilidad			Usabilidad			Coordinación con el equipo			Comunicación			Orientación a resultados															
Indicadores --->	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3													
	<b>PREGUNTAS</b>																														
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	5	5	3	4	2	2	3	3	2	2	3	5	4	4	3	4	5	2	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	2	3	
2	3	3	3	5	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	
3	4	4	4	3	4	5	4	5	2	4	5	2	3	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	6	3

## Anexo 6: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

OGyT - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Diego Alonzo Garcia Atiz, Elio Corrales Pilco y  
Renzo Ycahuate Tapullima autor(es) de la tesis de  
pregrado titulada:

Sistema informático y la gestión de ventas en el personal administrativo  
de la empresa Lecar Tecnologías S.A.C en la Región de Ucayali – 2022

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales

En la Facultad: Ingeniería de Sistemas

Escuela Profesional: Ingeniería de Sistemas

Autorizo la publicación:

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPi cuando se lo solicite el VRI UPP.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.


De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Privada de Pucallpa (<http://repositorio.upp.edu.pe/>), bajo los siguientes términos:


**Primero:** Otorgo a la Universidad Privada de Pucallpa licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UPP, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.


**Segundo:** Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Privada de Pucallpa y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 17/04/2023

  
DNI: 71821529

  
DNI: 74302950

  
DNI: 76318596

<http://repositorio.upp.edu.pe/>  
[webmaster@upp.edu.pe](mailto:webmaster@upp.edu.pe)



## Anexo 7: Evidencias







