



FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

TESIS

**Sistema de información y la gestión de ventas en el área de
atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera
Chaparin E.I.R.L Manantay 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTORES:

Clisnman Teodoro Sangama Moreno (orcid.org/0009-0004-7491-6182)

Llilmar Zavaleta Mendoza (orcid.org/0009-0004-9634-3119)

Jeronimo Quiñones Marcelo (orcid.org/0009-0006-9951-6446)

ASESOR:

Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio (orcid.org/0000-0003-1161-422X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión de Información y Conocimiento

Sub línea:

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

UCAYALI - PERÚ

2024

JURADO EVALUADOR



.....
Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Presidente



.....
Mg. Hernando Tejada Gonzales
Secretario



.....
Mg. Omar Wilder Chaparro Flores
Vocal



.....
Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

'Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho'

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

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 11:01 am del día sábado 13 de abril del 2024, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada: "SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA GESTIÓN DE VENTAS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA CONSORCIO FERRETERA CHAPARIN E.I.R.L, DEL DISTRITO DE MANANTAY, UCAYALI - 2022", elaborado por los bachilleres CLISNMAN TEODORO SANGAMA MORENO, LLILMAR ZAVALITA MENDOZA y JERONIMO QUIÑONES MARCELO.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Presidente Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales, Secretario Mg. Hernando Tejada Gonzales y Vocal Mg. Omar Wilder Chaparro Flores;** designados con RESOLUCIÓN N° 008-2024-UPP-FIS de fecha 22 de marzo del 2024; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

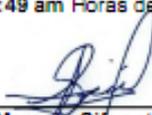
Acto seguido el presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición, a los bachilleres **CLISNMAN TEODORO SANGAMA MORENO, LLILMAR ZAVALITA MENDOZA y JERONIMO QUIÑONES MARCELO,** para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área.

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

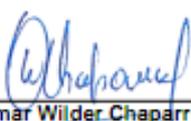
Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que los bachilleres **CLISNMAN TEODORO SANGAMA MORENO, LLILMAR ZAVALITA MENDOZA y JERONIMO QUIÑONES MARCELO** fueron:

- Aprobado por Excelencia 19-20
- Aprobado por Unanimidad 17-18
- Aprobado por Mayoría 14-16
- 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 11:49 am Horas del mismo día, de lo que se da fe.


Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Presidente


Mg. Hernando Tejada Gonzales
Secretario


Mg. Omar Wilder Chaparro Flores
Vocal

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

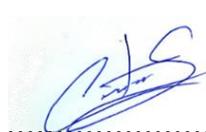
Yo (Nosotros), CLISNMAN TEODORO SANGAMA MORENO, LLILMAR ZAVALITA MENDOZA y JERÓNIMO QUIÑONES MARCELO bachilleres de la Carrera Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS, identificados (a) con DNI 72692271, 05362662 y 45426272 de la Universidad Privada de Pucallpa.

Declaro bajo juramento que:

1. Somos autores del trabajo titulado:
" Sistema de información y la gestión de ventas en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022 "
El mismo que presentamos bajo la modalidad de **Tesis**¹ para optar el **Título Profesional**² de Ingeniero de Sistemas
2. Bajo la asesoría del Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
3. El texto de nuestro trabajo final respeta y no vulnera los derechos de terceros, incluidos los derechos de propiedad intelectual. En tal sentido, el texto de nuestro trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para la cual hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.
4. El texto del trabajo final que presentamos no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico.
5. La investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a nuestra autoría son veraces.
6. Declaro que nuestro trabajo final cumple con todas las normas de la Universidad Privada de Pucallpa.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros y la Universidad Privada de Pucallpa toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Fecha: 29/08/2023



DNI: 72692271



DNI: 05362662



DNI: 45426272



Asesor (a)

¹ Indicar si es tesis, trabajo de investigación, trabajo académico o trabajo de suficiencia profesional.

² Grado de Bachiller, Título de profesional, Grado de Maestro o Grado de Doctor

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

N°063-2023

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

"Sistema de información y la gestión de ventas en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022."

Facultad	:	Ingeniería de Sistemas
Escuela Profesional	:	Ingeniería de Sistemas
Asesor(a)	:	Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
Cuyo autor (es)	:	Clisnman Teodoro Sangama Moreno Lilimar Zavaleta Mendoza Jeronimo Quiñones Marcelo

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio PlagScan, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 13.3%.

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: 06/10/2023

Atentamente,

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Coordinador de Investigación

DEDICATORIA

A Dios y nuestros padres, por permitirnos llegar a este momento tan especial de nuestras vidas. Por los triunfos y los momentos difíciles que nos han enseñado a valorarlo cada día más.

Los Autores.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a nuestros padres que han sabido darnos su ejemplo de trabajo y honradez.

A todos nuestros amigos, vecinos y futuros colegas que nos ayudaron de una manera desinteresada, gracias infinitas por toda su ayuda y buena voluntad.

Finalmente agradezco a todos los docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarnos como persona y profesional en la Universidad Privada de Pucallpa.

Los Autores.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre el sistema de información y la gestión de ventas con el área de atención al cliente de la empresa consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L, Manantay 2022, la investigación es de enfoque Cuantitativo-Correlacional, porque busca establecer su relación existente entre el sistema de información y la gestión de compras y ventas de los trabajadores administrativos de empresa, la muestra del objeto de estudio estuvo conformada por 8 trabajadores administrativos de la empresa consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L, a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos el 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, el estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación, dio como resultado 0, 728, el cual según el - Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores el sistema de información es bueno y referente a la segunda variable gestión de ventas, el estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación, dio como resultado 0, 777. El cual según el - Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable.

Se llegó a la conclusión general que existe un nivel de relación positiva entre el sistema de información y la gestión de ventas se relaciona con el área de atención al cliente de la empresa consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L, Manantay 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la pruebas, demuestra que nuestra hipótesis es correcta.

Palabras claves: Sistema de información, gestión

ABSTRACT

This research aimed to determine the level of relationship that exists between the information system and sales management is related to the customer service area of the company Ferretera Chaparin E.I.R.L consortium, Manantay 2022, the research is Quantitative-Correlational approach , because it seeks to establish its existing relationship between the information system and the management of purchases and sales of company administrative workers, the sample of the object of study was made up of 8 administrative workers of the Ferretera Chaparin E.I.R.L consortium company, who were The 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, the reliability statistic of Cronbach's Alpha applied to the instrument of investigation, gave as a result 0, 728, which according to the - Coefficient alpha $>.7$ is acceptable, which shows that under the perception of the workers the information system is good and referring to the second variable sales management, the Cronbach's Alpha reliability statistic applied to the research instrument, resulted in 0, 777. Which according to the - Alpha coefficient $>.7$ is acceptable.

The general conclusion was reached that there is a level of positive relationship between the information system and sales management is related to the customer service area of the company Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L, Manantay 2022, according to the results obtained at Applying the tests shows that our hypothesis is correct.

Keywords: Information system, management.

INDICE

PORTADA.....	1
JURADO EVALUADOR.....	2
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	iii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Formulación de objetivos.....	3
1.3.1. Objetivo General	3
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.4.1. Justificación Teórica	4
1.4.2. Justificación Práctica	4
1.4.3. Justificación Metodológica	4
1.5. Delimitación del estudio.....	5
1.5.1. Delimitación Espacial	5
1.5.2. Delimitación Temporal	5
1.6. Viabilidad del estudio.....	5
1.6.1. Viabilidad Técnica	5
1.6.2. Viabilidad Financiera	5
2.1. Antecedentes del problema.....	6
2.1.1. A nivel internacional	6
2.1.2. A nivel nacional	11
2.1.3. A nivel local	15
2.2. Bases teóricas.....	16
Sistema de Información (Variable 1) :.....	16
Captación y recolección de datos (dimensión 1).....	17
Trato de la información (dimensión 2).....	19
Almacenamiento (dimensión 3).....	20
Gestión de Ventas (Variable 2):.....	21
2.3. Definición de términos básicos.....	24
2.4. Formulación de hipótesis.....	24
2.4.1. Hipótesis general	24
2.4.2. Hipótesis específicas	24
2.5. Variables.....	25
2.5.1. Definición conceptual de la variable	25
2.5.2. Definición operacional de la variable	26

2.5.3. Operacionalización de la variable	27
3.1. Diseño de la investigación	29
3.2. Población y muestra	29
3.2.1. Población	29
3.2.2. Muestra	30
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.3.1. Técnicas	31
La encuesta	31
La observación	32
3.3.2. Instrumentos	32
Cuestionario	32
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	32
3.4.1 Validez	32
3.4.2 Confiabilidad	33
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	34
3.5.1. Análisis de datos	34
3.5.2. Interpretación	34
3.5.3. Recolección de datos	35
4.1. Presentación de resultados.....	36
4.1.1. Prueba de Hipótesis	43
4.2. Discusión.....	46
Bibliografía	49

ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS

Cuadro 1. Sistema de Informacion.....	30
Cuadro 2. Gestion de compras y ventas.....	31
Cuadro 3. Tecnicas e Instrumentos de Investigacion	33
Cuadro 4. Resumen de Validez de juicio de Expertos.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Factores de impacto	15
Figura 2. Indicadores	16

INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca determinar si el sistema de información y la gestión de ventas se relaciona con el área de atención al cliente de la empresa consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L, Manantay 2022, el cual fue posible porque se demostró que a mejor manejo del sistema de información se espera mejor proceso en la gestión de ventas.

Este trabajo de investigación fue estructurado en cuatro capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema de Investigación, se profundiza sobre el problema, su justificación, objetivos de la investigación y otros que se abordan para el correcto conocimiento del tema a investigar.

Capítulo II: El Marco Teórico, se trata de la fundamentación teórica; en la tesis se emplearon 3 dimensiones y 07 indicadores de la variable El Sistema de información y 3 dimensiones con 07 indicadores de la variable Gestión de ventas.

Capítulo III: La Metodología, contiene el método empleado para desarrollar el trabajo de investigación, como el diseño de investigación Cuantitativo-Correlacional, tipo de, el esquema de la investigación, la población, la muestra, se define operativamente al instrumento de recolección de datos y se detalla las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Capítulo IV: Resultados y discusión, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del SPSSV22.

En la discusión de resultados se presenta la confrontación de la situación problemática formulada, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, en base a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Jack Fleitman, Hace no tantos años los sistemas informáticos no estaban incluidos dentro de los temas prioritarios en la agenda del empresario o comerciante de nuestro país, los tiempos cambiaron y la tecnología es parte esencial de nuestras vidas, es por eso que con el propósito de mejorar la rentabilidad de la empresa y la satisfacción de los clientes, debido que se viene percibiendo una incomodidad por parte de ambas partes, por la inadecuada información y atención que reciben con respecto a nuestros servicios ya que se cuenta con un sistema manual de la misma, creando un retraso en la atención y entrega de nuestros productos, viendo un retraso tecnológico a comparación de nuestros homónimos en el mercado.

Actualmente las grandes y medianas empresas, cuentan con la tarea de hacer frente a diversos cambios tecnológicos los cuales acontecen en el mercado, todo ello impulsado directa o indirectamente, por avances tecnológicos, la cual es un componente indispensable en la vida de todos nosotros y es utilizado por las organizaciones y la sociedad.

Por lo mismo las micro y pequeñas empresas, vienen afrontando desde hace mucho una serie de problemas relacionados a este fenómeno mundial llamado avance tecnológico, ya que en su mayoría cuentan con una deficiente gestión de sus recursos económicos, talento humano y principalmente el recurso información; y como consecuencia de ello están teniendo insatisfacción por parte de sus clientes, dejando de ser competentes para el mercado.

La mayoría de empresas tradicionales que ya cuentan con bastante tiempo en el mercado empiezan a tener dificultades en la gestión de información, prefieren utilizar sistemas de información convencionales o a los cuales están acostumbrados y lo prefieren más que todo por el factor económico, dejando a un lado el hecho de que estamos en un mundo competitivo creciente en tecnología y que varias empresas se encuentran en un mejoramiento continuo basándose fundamentalmente en manejar sistemas que ayuden a contribuir el progreso de las micro y pequeñas empresas que comienzan en el ámbito comercial, es por eso que todo emprendedor debe comprender cómo satisfacer a sus clientes y/o potenciales consumidores, El Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L ubicado en la ciudad de Pucallpa, Distrito de Manantay, Provincia de Coronel Portillo, surgió por la necesidad de cubrir el campo ferretero y materiales de construcción, partiendo de ser una empresa pequeña y con pocos productos pero al pasar los años la empresa empezó a diversificar sus productos de acuerdo a la gran demanda de los clientes y fue así que la empresa logro contar con una gran variedad de productos de buena calidad.

En los últimos meses se pudo observar insatisfacción por parte de los clientes, debido a que dicha empresa no cuenta con una buena gestión de recursos informáticos ya que la información recabada de varios clientes, emisión de boletas de ventas, inventario y Kardex, cálculos y pagos son realizados de manera convencional o manual, esto genera que la atención y la transferencia de información sea lenta y no confiable para los clientes de esta empresa, ya que al apuntar los pedidos y precios en la boleta de venta

se calcula un monto mayor a lo real o se consideran otros productos de compra a lo que el cliente no ha adquirido, también se brinda información sobre productos que no están en lista de stock o dicha lista no está actualizada al instante y se produce confusión durante la atención y la adquisición del producto en tiempo real, este sistema de trabajo hace que no se cumplan con los requerimientos o necesidades de la empresa y sus clientes, dificultando la operación de venta.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el Sistema de información se relaciona con la gestión de ventas en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo el Sistema de información se relaciona con la elaboración de orden en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022?
- ¿Cómo el Sistema de información se relaciona con la cotización de precio en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022?
- ¿Cómo el Sistema de información se relaciona con la generación de pedido en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar si el sistema de información se relaciona con la gestión de ventas en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar si el Sistema de información se relaciona con la elaboración de orden en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022.
- Determinar si el Sistema de información se relaciona con la cotización de precio en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022.
- Determinar si el Sistema de información se relaciona con la generación de pedido en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

El informe de tesis se justificó teóricamente porque permitió aumentar la teoría conceptual y procedimental existente de las variables de estudio que son: sistema de información y la gestión de ventas, el cual también servirá en el futuro como un antecedente más sobre este tipo de investigaciones.

1.4.2. Justificación Práctica

El informe de investigación se justificó en la práctica porque se buscó mejorar el sistema de información y la gestión de ventas para así mejorar, agilizar el proceso de ventas en el área de atención de cliente con mayor eficiencia y eficacia.

1.4.3. Justificación Metodológica

El informe de investigación se justificó metodológicamente porque se utilizó el método deductivo, es decir se trabajó de lo general a lo específico, por consiguiente, se obtuvo conclusiones generales yendo a preguntar e informarse en la empresa consorcio Ferretera Chaparin EIRL y luego la información obtenida se contrastó con cada uno de los trabajadores que laboran la empresa.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación Espacial

Se aplicó en el ámbito local de la empresa consorcio Ferretera Chaparin, en la ciudad de Pucallpa– Distrito de Manantay 2022.

1.5.2. Delimitación Temporal

Se culminó en un periodo de 3 meses que comprende los meses de Agosto – Octubre del año en curso.

1.6. Viabilidad del estudio

1.6.1. Viabilidad Técnica

La estructura del proyecto cumplió con las normas y procesos estipulados previamente en coordinación con los dueños de la empresa conjuntamente con la evaluación del cuestionario realizado para identificar los problemas en el actual sistema manual que utiliza la empresa y se encuentra dentro de las líneas de investigación y procesos de negocio.

Los indicadores de calidad que se usaran son: eficiencia, funcionalidad y usabilidad.

1.6.2. Viabilidad Financiera

Los recursos financieros necesarios para el proyecto de tesis estuvo financiado y organizado por la empresa consorcio Ferretera Chaparin, en la ciudad de Pucallpa– Distrito de Manantay 2022 y los autores del proyecto, con un valor estimado de 3500 nuevos Soles.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. A nivel internacional

Simon. (2021). En su trabajo de investigación titulado: *“Desarrollo de una aplicación web para la gestión de ventas de las ferreterías de la zona urbana del cantón milagro., durante el periodo 2021”* de la facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro, Concluyó lo siguiente:

- Con el sitio web realizado para las ferreterías que existen en el cantón Milagro, será compatible con cualquier navegador, de la misma manera no presentara fallos en los dispositivos móviles por lo que no habrá pretexto para que todos estén al tanto de los productos que se ofrecen y las ofertas que puedan llegar a existir en la página web.
- Se logra aumentar el máximo nivel de satisfacción a los dueños de los negocios, porque este sitio web es fácil de usar para adquirir cualquier producto por ello los consumidores finales son los que generarán un mayor volumen de ganancias en las ventas.

- Podemos observar la información que presenta cada producto de manera digital y a su vez se podrá observar el retraso de la entrega una vez hecha la compra.

Díaz. (2018). En su trabajo de investigación titulado: *“Propuesta para implementar un software de gestión de clientes, como estrategia CRM en la empresa pri5ma S.A.S., durante el periodo 2018”* de la facultad de Administrativas y Contables de la Universidad de La Salle, Concluyó lo siguiente:

- Con la información obtenida a través de los análisis realizados a las encuestas realizadas los empleados, se evidencio que Prisma SAS cuenta con un grupo de colaboradores enfocados y apasionados por aportar conocimiento y apoyo en la implementación del software de gestión de clientes, con el fin de fidelizar y así mismo lograr la máxima satisfacción de los todos clientes de la compañía.
- Al ser CRM una estrategia de fidelización de clientes que involucra a toda la organización, no es suficiente contar con una herramienta tecnológica. Además de lo anterior, también se hace necesario tener en cuenta la dimensión organizativa y la dimensión cultural en el personal de servicio que permita una eficaz implementación de CRM.
- Una adecuada estrategia de CRM no solo le permitirá a la empresa Prisma SAS fidelizar sus clientes, sino que también le brindará la oportunidad de generar nuevos negocios.
- En la investigación se concluye que la empresa Prisma no tiene relación con sus clientes de manera personalizada, por el contrario, se maneja el cliente como un todo.
- La propuesta de implementación del software de gestión de clientes, más que una estrategia de CRM es una oportunidad de crecimiento,

Contreras. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *“Diseño e implementación de una aplicación web que permita la gestión comercial de la empresa optivision”* de la facultad de Ingenierías y Tecnología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, (Tesis de grado). Concluyó con los resultados lo siguientes:

- En cuanto a la consecución de los objetivos iniciales, se ha conseguido el crear un sitio web ligero, intuitivo para los usuarios que tienen que acceder a él para realizar sus compras y aportando una labor comercial además de la práctica de compras. La aplicación cuenta con las opciones básicas para la tramitación de pedidos y consulta de los productos de la empresa, así como un área de administración básica de los datos que componen la plataforma.
- En cuanto a las valoraciones personales del trabajo realizado para este proyecto, principalmente tengo que destacar el paso por cada una de las fases de las que se ha compuesto el proyecto, por ejemplo: Que normalmente la toma de requisitos en un proyecto suele estar llevada a cabo por perfiles más comerciales que intentan recoger por parte del usuario final la visión de sus necesidades y que necesitan plasmarlas de un modo lo más claro posible.
- En este caso aparece la figura del Analista, que se encargó de tomar esos requerimientos y utilizar elementos como UML para que todo quede de una manera lo más cerrada posible, es decir, con todos los elementos posibles plasmados, casos de uso, etc. Además, muchas veces esta misma persona es la que se encarga de llevar estos diagramas a un entorno más tecnológico, donde ya se tomarán muchas más decisiones, como la arquitectura de software que se va a utilizar, arquitectura hardware necesaria, lenguaje de programación que mejor se ajusta, etc. Y con estas

decisiones, realizar un nuevo diseño de cómo traducir los elementos del análisis funcional a una realidad más concreta.

- El siguiente paso lo darán los programadores que al recibir este diseño técnico deberán pasar a la práctica todo lo que en él contiene. Dentro del desarrollo, además, se deben tener en cuenta las pruebas unitarias que se realizan con cada parte del código junto con unas pruebas integradas cada vez que es necesario que varios módulos interactúen entre sí.

Mosquera. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *“Propuesta de mejoramiento en el área de compras de la empresa construcción, reingeniería, producción. (CRP).SAC en el año 2017.”* de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Autónoma de Occidente, SANTIAGO DECALI, (Tesis de grado). Concluyó lo siguiente:

- Mediante la implementación del nuevo proceso de compras propuesto, la empresa podrá reducir el tiempo del actual proceso de compras a 7 días, un día por cada subproceso o actividad. Con lo cual se espera mejorar los tiempos de entrega de los materiales para la organización. Lo anterior estará determinado por la inclusión de administrador de la obra en el proceso, quien deberá involucrarse mediante la revisión de los proveedores y verificación que estos puedan cumplir con los tiempos de entrega requeridos y demás requisitos.
- Así mismo, con la implementación del plan de mejoramiento en el área de compras, se concluye que se podrá lograr que dicho proceso de compras y sus involucrados trabajen con sinergia, pues conocerán el proceso o procedimiento de compras por parte de cada empleado de la empresa, mediante su capacitación de forma continua, tanto para los nuevos como para quienes lleven algún tiempo en la empresa.

- Finalmente, se llegó a la conclusión que, como estrategia administrativa del proceso de compras, se deberá exigir a las empresas proveedoras de materiales e insumos que cuenten con certificados de gestión de calidad, con el propósito de garantizar los tiempos de entrega de los productos solicitados.

Gancedo. (2018). En su trabajo de investigación titulado: *“Implantación de un sistema de gestión de ventas en una compañía de venta al por menor en el año 2018.”* de la facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Politécnica de Madrid, MADRID, (Tesis de grado). Concluyó lo siguiente:

- Se tomó la decisión de apostar por una solución de mercado cuando ahora sabemos que el grado de personalización que el cliente demandaba era incompatible con el producto que había elegido, todos sabemos que detectar un error lo antes posible facilita mucho su corrección, pero ¿cuánto? Por ejemplo, hay muchos estudios que han pretendido evaluar el coste de corregir un error en un proyecto software en función de la fase en la que se detecte.
- No tener un arquitecto de software desde el principio fue un error clamoroso que ocasionó una serie de problemas muy costosos de resolver a posteriori, tan costosos que no pudimos permitirnos resolver algunos de ellos, en muchos casos, como el que nos ocupa, los equipos de desarrollo (poco experimentados) necesitan a alguien que les guíe y les apoye para generar un software con una mínima calidad.
- Finalmente, es vital que establezcamos algún tipo de procedimiento (reuniones más o menos formales y más o menos frecuentes) que nos recuerde los problemas que ocasionan las malas prácticas en los proyectos y que refuerce las buenas prácticas que estamos

poniendo en práctica.

2.1.2. A nivel nacional

Sánchez Delgado. (2020). En su trabajo de investigación titulado: *“Diseño e implementación de un sistema web de información para el control de compra y venta de la empresa multimedia solutions” en el año 2020.*” de la facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad de Ciencias y Humanidades, LOS OLIVOS, (Tesis de grado). Concluyó lo siguiente:

- Desarrollado el sistema informático en web de compra y venta, se logró generar una base de datos, lo que mejora la calidad en el servicio de las ventas, es así que la empresa se globaliza, permitiéndoles aumentar sus posibilidades de competir con otras empresas del mismo rubro.
- Una de las principales dificultades que se presentan al desarrollar los procesos de compra y venta de forma manual es la demora, viéndose esta reflejada en los tiempos, el sistema informático disminuyó estas de 30 a 5 minutos, lo que le permite ser ágil y dinámico.
- El sistema informático en web está acorde con lo que la empresa requiere para controlar sus operaciones de compra y venta, por consiguiente, le permitirá tomar decisiones oportunas de manera rápida, disminuyendo así la posibilidad de pérdida en tiempo y dinero.

Dustin. (2020). En su trabajo de investigación titulado: *“Mejoramiento de los procesos de compras y ventas, a través de una plataforma de punto de venta en la empresa inversiones génesis. Iquitos - 2020” en el año 2020.*” de la facultad de Ingeniería de Sistemas

de la Universidad Privada de la Selva, IQUITOS, (Tesis de grado). Concluyó lo siguiente:

- Desarrollado el sistema informático El tiempo de Registro de compras ha disminuido de 23.7 a 5.55, una disminución del 76.6%.
- El tiempo de Registro de Mercadería en Inventarios ha disminuido su valor desde 19.7 a 8.550, una disminución del 56.6%.
- El tiempo de generación de reportes de ventas ha disminuido se valor desde 42.700 a 7.050, una disminución del 83.5%.
- Respecto a la Hipótesis General se pudo afirmar que la implementación de una plataforma de punto de venta mejoró los procesos de compras y ventas, en Inversiones Génesis.

Varas. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *“Desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa Humaju” EN EL AÑO 2020.* de la facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Autónoma del Perú, LIMA, (Tesis de grado). Concluyó lo siguiente:

- Desarrollado Se observa que la utilización de la metodología ágil AUP en el presente proyecto ha proporcionado un buen resultado, ya que, a diferencia de las convencionales, estas son las flexibles antes los cambios y requerimientos inesperados.
- Se comprueba que la metodología Ágil AUP, permitió conocer los riesgos de gestión, en donde estos tengan prioridad en el proceso de desarrollo del sistema, el cual busca darle una mayor satisfacción al cliente mediante la entrega temprana del software, se pudo observar que esta metodología se centra en la funcionalidad que el sistema debe poseer para satisfacer las

necesidades del usuario; y siendo una metodología con claridad en sus actividades en las etapas del diseño y construcción de software ,según lo menciona también la tesis “Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema de Información Aplicado a la Gestión Educativa en Centros de Educación Especial” .

- Se observa que la empresa ha obtenido mejores resultados al momento de hacer la toma de decisiones, con la ayuda del Sistema de Información.
- Se comprueba que esta herramienta ayuda a cualquier empresa a organizarse, como a reducir su tiempo en cuanto a procesos de Compras y Venta y una buena toma de decisiones.
- Es necesario saber que el sistema le permitió al personal que labora en la empresa, llevar un control y seguimiento de las entradas y salidas de los productos.
- Se observa que si se cumplen los objetivos trazados al inicio de la tesis.

Cruzado. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *“Implementación de un sistema web para las ventas en la empresa one to one contact solutions”* en el año 2020.” de la facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad San Ignacio de Loyola, LIMA, (Tesis de grado). Concluyó lo siguiente:

- La implementación de un sistema web para el área de ventas de la empresa One To One Contact Solutions ha tenido un impacto positivo en el proceso de ventas, debido a los siguientes factores:

Figura N°1

Factores de impacto

Indicadores	Sin Sistema Web (2014)	Con Sistema Web (2015)
Recorrido de clientes.	46025	90533
Total de llamadas	81133	175464
Llamadas contestadas	45566	83696
Tiempo de gestión.	44353 min	80610 min
Contacto Efectivo	4328	6956
Ventas	1420	1860

Fuente: Cruzado, Javier Gamboa – Tesis 2017

La información descrita corresponde a un comparativo de gestión del mes de abril, extraída desde las bases de datos por medio de la herramienta Navicat.

Figura N°2

Indicadores

Indicadores	%
Recorrido de clientes.	96.70 ↑
Total de llamadas	116.27 ↑
Tiempo de gestión.	81.75 ↑
Contacto Efectivo	60.72 ↑
Ventas	30.99 ↑

Fuente: Cruzado, Javier Gamboa – Tesis 2017

- Como podemos apreciar todos los indicadores de gestión aumentaron con respecto a la gestión anterior, debido a la implementación del Sistema Web.
- El objetivo general fue cumplido, debido a que nuestro desarrollo fue realizado usando la Metodología Ágil, lo cual hizo que nuestro sistema estuviera listo en el menor tiempo posible y que abarcara todas las necesidades de nuestro cliente.

Víctor. (2019). En su trabajo de investigación titulado: *“Diseño e implementación de un sistema web para la gestión del flujo*

de información en el taller automotriz autoservicios Aguilar” en el año 2019.” de la facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Tecnológica del Perú, LIMA, (Tesis de grado). Concluyó lo siguiente:

- Se consiguió fijar un procedimiento de manera organizada en lo que respecta a la reparación de cada vehículo y la atención de clientes.
- Se desarrolló el sistema en la web para hacer la reserva de cita, esto ayudará a gestionar la aglomeración de clientes en el taller y la obtención de la información de los trabajos realizados en los vehículos de los clientes, esto estará almacenado en la base de datos.
- La satisfacción del cliente está basada en el ingreso a la plataforma web y a la consulta del historial de las tareas que se están realizando a su vehículo sin la necesidad de movilizarse.
- Y por último en la plataforma web, el cliente puede encontrar información acerca de algunas anomalías leves que puedan ocurrir en su vehículo y cómo solucionarlo.

2.1.3. A nivel local

Lobo. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *“Sistema web de comercio electrónico para la mejora del área de ventas de la empresa corporación infomex-pucallpa”, periodo - 2017”* de la facultad de ingeniería de sistemas de la Universidad Alas Peruanas, (Tesis de grado). Concluyó lo siguiente:

- La implementación del sistema web de comercio electrónico del área de ventas de la empresa Corporación INFOMEX optimiza en

tiempo y calidad el proceso de toma de decisiones gracias a que se automatizan los procesos de negocio que eran realizados de manera manual anteriormente.

- La implementación del website representa una nueva forma de llegar hacia el cliente, ofreciéndole el servicio de compras on-line, donde el cliente puede comprar desde la comodidad de su hogar si tener que acudir necesariamente al establecimiento, además representa también una nueva herramienta de marketing y publicidad para la empresa.
- La automatización de los reportes evita los errores que eran generados anteriormente por fallas humanas, además de que se presenta información importante en tiempo real y con mayor exactitud.
- Con la implementación del área de ventas se gestionó de manera más eficiente nuestros principales clientes, manejando volúmenes de ventas, historiales de compra, entre otros; con esta información la alta dirección está en la capacidad de manejar las ofertas de manera más adecuada, logrando así el objetivo de la fidelización de los principales compradores.

2.2. Bases teóricas

Para la ejecución del presente proyecto de tesis, se ostentan las bases teóricas que permitió facultar el sustento idóneo para la propuesta de diseño de un sistema de información para la gestión de compras y ventas en la empresa consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L.

Sistema de Información (Variable 1) :

Etece. (2021). Cuando se habla de un sistema de información (SI) se refiere a un conjunto ordenado de mecanismos que tienen como fin la administración de datos y de información, de manera que

puedan ser recuperados y procesados fácil y rápidamente.

Todo sistema de información se compone de una serie de recursos interconectados y en interacción, dispuestos del modo más conveniente en base al propósito informativo trazado, como puede ser recabar información personal, procesar estadísticas, organizar archivos, etc. Estos recursos pueden ser:

- **Recursos humanos:** Personal de variada índole y destrezas.
- **Datos:** Cualquier tipo de información masiva que precisa de organizarse.
- **Actividades:** Procedimientos, pasos a seguir, estaciones de trabajo, etc.
- **Recursos informáticos:** Aquellos determinados por la tecnología.

Tipos de sistemas

Etece. (2021). Desde un punto de vista empresarial u organizativo, los sistemas de información pueden clasificarse en:

- **Sistemas de Procesamiento de Transacciones (TPS).** También conocidos como sistemas de gestión operativa, recopilan la información pertinente a las transacciones de la organización, es decir, de su funcionamiento.
- **Sistemas de Información Ejecutiva (EIS).** Monitoriza las variables gerenciales de un área específica de la organización, a partir de la información interna y externa de la misma.
- **Sistemas de Información Gerencial (MIS).** Contemplan la información general de la organización y la comprenden como un todo.

Captación y recolección de datos (dimensión 1)

Rocioveram. (2021). “Esta función consiste en captar la información tanto externa (o relativa al entorno) como interna (generada en la propia empresa), y enviarla a través del sistema de comunicación a los órganos del sistema de información encargados de reagruparla para evitar duplicidades e información inútil (o ruido)” (p.1).

Indicadores de la dimensión 1

Exactitud

Kim. (2021). “La exactitud de los datos se refiere a los registros sin errores que pueden utilizarse como fuente de información fiable, en la gestión de datos, la precisión de los mismos es el primer y más importante componente/estándar del marco de calidad de los datos. Una obra muy citada, Data Quality: The Accuracy Dimension, de Jack Olson, explica que la forma y el contenido son dos de las características más importantes de la precisión de los datos” (p.1).

Ideas. Analítica. Inteligencia.

Kim. (2021). “Los tres objetivos principales que las empresas quieren alcanzar con los datos. Esto no se consigue con más datos. Se consigue con datos precisos, completos, oportunos y fiables.” (p.2).

Capacidad de respuesta

Rivas. (2020). “Una estrategia de servicio al cliente eficaz debería poder cubrir 2 cosas principales: deleitar a los clientes con una experiencia excepcional y; al mismo tiempo, hacerlo en el menor tiempo posible.” (p.2).

Adecuación

Porto. (2021). “Adecuación es un término cuya raíz etimológica se encuentra en el vocablo latino adaequatío. Se trata del acto y la consecuencia de adecuar: adaptar,

ajustar o arreglar algo para que se acomode a otra cosa” (p.1).

Trato de la información (dimensión 2)

Wikiz. (2021). “El tratamiento de la información es el cambio (tratamiento) de información de cualquier manera detectable por un observador. Es un proceso que describe todo lo que ocurre (cambia) en el universo, desde la caída de una roca (un cambio de posición) hasta la impresión de un archivo de texto desde un sistema informático digital” (p.1).

Indicadores de la dimensión 2

Fiabilidad

Sistemas. (2020). “Característica de los sistemas informáticos por la que se mide el tiempo de funcionamiento sin fallos. En el caso del hardware, se han conseguido altísimos grados de fiabilidad, mientras que en el software siguen existiendo bugs que dificultan el buen funcionamiento de los programas” (p.1).

Información en tiempo real

Fundeu.es. (2019). “Técnicamente y en su uso original, la expresión en tiempo real alude a un sistema que es capaz de responder y procesar la información al ritmo en que esta entra o se introduce. El tiempo de proceso (para su salida) puede ser corto o largo” (p.1).

Fundeu.es. (2019). “Dado que hay muchos casos (cada vez más con el avance de la tecnología) en que un proceso puede ser a la vez en tiempo real y al instante, puede optarse por cualquiera de las dos, en función del aspecto específico que se quiera señalar. Por esta razón,

no es censurable emplear estas expresiones como sinónimas, aunque en ámbitos especializados conviene mantener la distinción” (p.2).

Almacenamiento (dimensión 3)

Hpe.com. (2021). “El almacenamiento de datos consiste en la conservación de información empleando una tecnología específicamente desarrollada para mantener los datos y que se encuentren accesibles siempre que sean necesarios. El almacenamiento de datos se refiere al uso de medios de grabación para conservar los datos utilizando PC y otros dispositivos. Las formas más frecuentes de almacenamiento de datos son el almacenamiento de archivos, el almacenamiento en bloque y el almacenamiento de objetos, cada uno de los cuales resulta adecuado para un fin diferente” (p.1).

Indicadores de la dimensión 3

Seguridad

Tecnologias-informacion. (2019). “La seguridad en sistemas de información es un tema que se ha visto muy comprometido a medida que la tecnología de la información se universaliza. Es necesario entonces que la seguridad vaya delante o al menos a la par del conocimiento que manejan los atacantes, cuando hablamos de seguridad en sistemas de información nos referimos a un conjunto de medidas y uso de herramientas para prevenir, resguardar, proteger y reaccionar ante cualquier movimiento que atente contra la información” (p.1).

Recuperabilidad

Ambit-bst. (2019). “Mide la capacidad del sistema

para recuperar datos tras una pérdida, borrado, corrupción o cualquier otro incidente que impida el acceso a los mismos” (p.1).

Gestión de Ventas (Variable 2):

Zoho. (2022). “La gestión de ventas es una parte importante del ciclo empresarial de la organización. Ya sea que venda un servicio o un producto, los jefes de ventas son responsables de liderar la fuerza de ventas, establecer los objetivos del equipo, planificar y controlar todo el proceso de ventas y, en última instancia, asegurar la aplicación de la visión del equipo. La función de un equipo de ventas es probablemente la más crucial, más que cualquier otro grupo en una organización, ya que tiene un impacto directo en los ingresos de una organización” (p.1).

Elaboración de orden (dimensión 1)

Academy. (2019). “Se puede definir como una solicitud o petición de bienes o servicios a un proveedor en concreto, las órdenes de compra son documentos emitidos por un comprador en el que le solicita una serie de mercancías a un vendedor, en este caso se ingresarán directamente a nuestra base de datos, el objetivo del registro de estas órdenes es tener una base de datos completa y actualizada de los mismos, con el fin de saber que productos son los más consumidos y contabilizar nuestras existencias” (p.1).

Indicadores de la dimensión 1

Datos personales

Ec.europa.eu. (2020). “Son cualquier información relativa a una persona física viva identificada o identificable. Las distintas informaciones, que recopiladas pueden llevar a la identificación de una determinada

persona, comprende nombre y apellido completo en caso de ser persona natural y nombre de la empresa en caso de ser persona jurídica” (p.1).

Producto

Muente. (2019). “Un producto es todo aquello que está a disposición, es decir, en el mercado, para que cualquier usuario lo adquiera con la finalidad de satisfacer una necesidad un deseo” (p.3).

Cantidad

Wiki. (2021). “Una Cantidad es un valor, componente o número, susceptible de aumento o disminución, que se obtiene de una medida u operación de uno o varios entes que pueden ser medidos de manera exacta o aproximada”

Cotización de Precio (dimensión 2)

Oca. (2020). “La cotización es el hecho de cotizar y significa establecer un precio, estimarlo o pagar una cuota. Determina el valor real de un bien, de un servicio o de un activo financiero, el término cotizar proviene del latín quotus, que significa cuánto. Tiene varios significados según el contexto en el que se utilice. No es lo mismo que una empresa cotice en bolsa, que un trabajador cotice o que la empresa esté pagando cotizaciones” (p.2).

Indicadores de la dimensión 2

Tipo de cambio

Bcrp. (2018). “El tipo de cambio mide el valor de una moneda en términos de otra; en nuestro caso, del dólar de los Estados Unidos de América con respecto al Sol. En un régimen de flotación, el tipo de cambio refleja variaciones en la oferta y demanda de divisas” (p.1).

Tipo de venta (Por mayor y Menor)

Parker. (2019). “El precio al por mayor es el precio que un establecimiento minorista paga por un producto. El precio al por menor es el precio al que venden el mismo producto al público. La diferencia entre los dos precios de venta al por menor se denomina sobreprecio. El sobreprecio se produce para pagar al minorista por el servicio que presta, ofreciendo al consumidor el producto” (p.1).

Generación de Pedido (dimensión 3)

Egafutura. (2022). “La orden de compra es un documento que te permite automatizar y agilizar el pedido de productos y mercaderías para tus clientes o tus Proveedores” (p.1).

Indicadores de la dimensión 3

Cantidad de pedido

Gomez. (2019). “Se refiere a la cantidad ingresada de los pedidos a realizar, ya sea por x o y producto escogido con anterioridad por el cliente, de la cantidad de pedido se generará un costo, el cual podrá ser en su totalidad con descuento o en cuotas de acuerdo al tipo de venta” (p.1).

Cuotas de pago

Billin. (2019). “La cuota es una cantidad de dinero que se abona de forma regular y que puede ir con unos intereses proporcionalmente a la cantidad que nos otorgaron. Por ejemplo, compras un PC y ves que no puedes pagarlo en el momento y por eso decides que quieres pagar en 12 meses; a esto se le llaman cuotas” (p.1).

2.3. Definición de términos básicos

Sistema de Información:

Concepto, sistema de informacion. (2021). “Cuando se habla de un sistema de información (SI) se refiere a un conjunto ordenado de mecanismos que tienen como fin la administración de datos y de información, de manera que puedan ser recuperados y procesados fácil y rápidamente, Todo sistema de información se compone de una serie de recursos interconectados y en interacción, dispuestos del modo más conveniente en base al propósito informativo trazado, como puede ser recabar información personal, procesar estadísticas, organizar archivos, etc.” (p.1)

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El Sistema de información se relaciona significativamente, con la gestión de ventas en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022

2.4.2. Hipótesis específicas

- El Sistema de información se relaciona significativamente con la elaboración de orden en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022
- El Sistema de información se relaciona significativamente con la cotización de precio en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022
- El Sistema de información se relaciona significativamente con la generación de pedido en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

(Variable I)

Sistema de información:

Mesquita. (2019). “La primera cuestión que tenemos que pensar con relación a ese asunto es que un sistema de información no está restringido a un hardware o software, ya que estos sistemas son de alcance mucho mayor, en realidad, el objetivo de los sistemas de información es entender y analizar cómo ocurre el impacto de la adopción de las tecnologías de información en los procesos de decisión gerenciales y administrativos de las empresas, por eso, como ya afirmamos, su elemento principal es la información, ya que es esto lo que guiará la toma de decisiones. ¿Pero de dónde surge esta información? Básicamente, de la interacción que ocurre entre procedimientos, personas y tecnologías, que trabajan en conjunto con los sistemas de información para alcanzar las metas definidas por la empresa, en este sentido, necesitamos destacar que el sistema es dividido en subsistemas, uno de ellos es social (incluyendo personas, informaciones, procesos y documentos) y el otro, automatizado (compuesto por máquinas, redes de comunicación y ordenadores)” (p.2).

(Variable II)

Gestión de ventas:

Silva. (2021). “La gestión de compra y venta es el proceso que define las estrategias para la adquisición de suministros de producción, bienes y servicios que permiten la comercialización de la materia prima en una empresa. Se trata de una de las tareas fundamentales de los negocios, porque ayuda a garantizar el orden en las finanzas, sin embargo, la gestión de compra y venta va mucho más allá de adquirir y comercializar productos. De hecho, debe tener en cuenta la demanda

de ventas y la cantidad de productos en stock; por lo que la integración de la información y estrategias de los sectores de compras, ventas y stock crean las condiciones para un análisis eficaz del proceso” (p.1).

2.5.2. Definición operacional de la variable

(Variable I)

Sistema de información:

En la definición operacional se debe tener en cuenta que lo que se intenta es obtener la mayor información posible de la variable seleccionada, de modo que se capte su sentido y se adecue al contexto, y para ello se deberá hacer una cuidadosa revisión de la información disponible, en este caso los beneficios de contar con un sistema de información automatizado.

(Variable II)

Gestión de ventas:

La Operacionalización de las variables está estrechamente vinculada al tipo de técnica o metodología empleadas para la recolección de datos, estas deben ser compatibles con los objetivos de la investigación, a la vez que responden al enfoque empleado, al tipo de investigación que se realiza, en este caso la tener como resultado la influencia de este sistema de gestión de compra y venta con los clientes y empleados de la misma, cuyo resultado se conocerá por medio de la puntuación obtenida por el personal en el cuestionario de comunicación interna.

2.5.3. Operacionalización de la variable

a. Variable: Sistema de información.

SISTEMA DE INFORMACIÓN				
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		ESCALA DE MEDICIÓN
		N°	CONTENIDO	
CAPTACIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS	EXACTITUD	1	¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene exactitud en sus trámites realizados?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Casi siempre 4. Siempre
		2	¿Es exacta la información que recolecta el sistema?	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	3	¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene capacidad de respuesta inmediatamente?	
		ADECUACIÓN	4	
TRATO DE LA INFORMACIÓN	FIABILIDAD		5	
		6	¿La información que le brinda el sistema es fiable para la toma de decisiones?	
	INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL	7	¿La capacidad de brindar información en tiempo real concerniente a los ingresos en su sistema es oportuna?	
ALMACENAMIENTO	SEGURIDAD	8	¿La seguridad de los registros en su sistema registra es confiable?	
		9	¿Con que frecuencia tuvo problemas con las copias de seguridad del sistema?	
	RECUPERABILIDAD	10	¿La recuperabilidad de información de los ingresos en su sistema es rápida y oportuna?	

Fuente: Elaboración propia

Descripción: “Cuando indique NUNCA O CASI NUNCA, es porque no ha sido implementado el Sistema de Información en la empresa CHAPARIN y aún se encuentra en la situación actual del problema, cuando indique SIEMPRE O CASI SIEMPRE, es cuando se ha implementado o se está generando formas de mejora en la empresa”

b. Variable: Gestión de Ventas.

GESTIÓN DE VENTAS				
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		ESCALA DE MEDICIÓN
		N°	CONTENIDO	
ELABORACIÓN DE ORDEN	DATOS PERSONALES	1	¿Los datos personales ingresados al realizar el pedido en el sistema están seguros?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Casi siempre 4. Siempre
	PRODUCTO	2	¿Los productos ingresados al realizar el pedido en el sistema están ordenados?	
		3	¿El sistema muestra un clasificador de productos?	
	CANTIDAD	4	¿La cantidad de productos mostrada en su sistema es la correcta comparada con su stock?	
COTIZACIÓN DE PRECIO	TIPO DE CAMBIO	5	¿Los pedidos registrados en el sistema se calculan automáticamente?	
	TIPO DE VENTA	6	¿Los pedidos registrados en el sistema pueden ser cotizados al por mayor y menor?	
		7	¿El sistema puede hacer descuentos a clientes frecuentes?	
		8	¿El sistema cuenta con pasarela de pago?	

GENERACIÓN DE PEDIDO	CANTIDAD DE PEDIDO	9	¿Los pedidos registrados en el sistema pueden obtener descuento por cantidad?
	CUOTAS DE PAGO	10	¿Los pedidos registrados en el sistema puede realizar el cálculo en cuotas ?

Fuente: Elaboración propia

Descripción: “Cuando indique NUNCA O CASI NUNCA, es porque no ha sido implementado el Sistema de Información en la empresa CHAPARIN y aún se encuentra en la situación actual del problema, cuando indique SIEMPRE O CASI SIEMPRE, es cuando se ha implementado o se está generando formas de mejora en el Sistema de Información en la empresa CHAPARIN, esperando obtener mejores resultados”

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

La investigación aplicada fue: Mixta con énfasis Cuantitativo – Correlacional, Cuantitativo porque se quiso medir nuestras variables de estudio, para luego describirlas en los términos que requerimos, los cuales se basaron en la recopilación y el análisis de los datos numéricos obtenidos gracias a la construcción de instrumentos de medición para probar nuestra hipótesis.

Correlacional porque se conoció la relación que existe entre nuestras dos variables dentro de una misma muestra para luego determinar el grado de correlación existente, teniendo en cuenta que la recolección de datos se realizará en un mismo instante.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Lugo. (2019). “Población se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios, todos los elementos, individuos o unidades que cumplen con los criterios de selección para un grupo a ser estudiado, y del cual se toma una muestra representativa para un examen detallado”. El total de todas las poblaciones se llama universo, en este caso fueron 8 trabajadores administrativos de

la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L

3.2.2. Muestra

Lugo. (2019). "Muestra es una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio, Define como una parte representativa de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado". Fueron 8 trabajadores, el tipo de muestra es no probabilístico, porque no utiliza formula.

Listado de trabajadores para la muestra

NOMBRE: JORGE ENRIQUE OLIVARI FERREYROS
DNI: 71468716
CARGO: VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE
NOMBRE: AUGUSTO RAMIREZ VARGAS
DNI: 43452132
CARGO: ATENCIÓN AL CLIENTE
NOMBRE: ROY CASTRO GARCIA
DNI: 00105803
CARGO: ATENCIÓN AL CLIENTE
NOMBRE: CEN PEZO MANANITA
DNI: 47075096
CARGO: VENTAS
NOMBRE: THALÍA ROJAS BURGA
DNI: 76540135
CARGO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y CAJA
NOMBRE: NORMA PAULINA ODICIO TARICUARIMA
DNI: 61820943
CARGO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y CAJA
NOMBRE: CHARLES JHOVANY SÁNCHEZ PORTOCARRERO
DNI: 44891816
CARGO: VENTAS

NOMBRE: FRANCISCO CLEVER URIBE MONDALUISA
DNI: 63538131
CARGO: ATENCIÓN AL CLIENTE

Ejemplos.co. (2019). “El muestreo no Probabilístico es una selección que no se realiza al azar, porque el investigador establece los criterios para escoger a los sujetos. Por eso, su nivel de representatividad no es muy alto y no se puede determinar la probabilidad que tienen los individuos de una población de ser incluidos en la muestra. Sin embargo, es una técnica más sencilla y rápida que el muestreo probabilístico” (p.1).

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Estas se emplearon para recolectar la información necesaria, donde fue desarrollada conforme a las particularidades o necesidades de las variables

Cuadro N°3

Técnicas e instrumentos de investigación

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
OBSERVACIÓN	Computadora
	Impresora
	Fotocopias
ENCUESTAS	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

3.3.1. Técnicas

La encuesta

Questionpro. (2019). “La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas, las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos, el instrumento muestra el grado valorativo del uno al dos” (p.1).

La observación

Concepto, La observacion. (2019). “Comúnmente, llamamos observación al acto de emplear la vista para obtener información a partir de un fenómeno de la realidad. Es una actividad común del ser humano y muchos otros animales dotados de distintos mecanismos de visión, como método, consiste en la utilización de los sentidos, para obtener de forma consiente y dirigida, datos que nos proporcionen elementos para nuestra investigación, constituye el primer paso del método científico, que nos permite, a partir de ello, elaborar una hipótesis, y luego vuelve a aplicarse la observación, para verificar si dicha hipótesis se cumple” (p.1).

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”

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

3.4.1 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:

Cuadro N°4

Resumen de validez de juicio de experto

N	Grado Académico	Apellidos y Nombres del Experto	Apreciación
1	Magister	David Ponce López	Aplicable
2	Magister	Amalia Valles Vásquez	Aplicable
3	Magister	Freddy Niño Soto	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

3.4.2 Confiabilidad

Roberto. (2017). “La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes 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.” (p.1).

Para realizar la confiabilidad se realizó una prueba en una muestra de 8 trabajadores:

Alfa de Cronbach de la variable sistema de información

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,728	10

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	8	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	8	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010
/SCALE('Alfa de Cronbach de la variable sistema de información') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Interpretación: El estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación, dio como resultado 0, 728.

Alfa de Cronbach de la variable gestión de ventas

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,777	10

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	8	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	8	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026
VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Interpretación: El estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación, dio como resultado 0, 777.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

3.5.1. Análisis de datos

La investigación analizó y representó los datos mediante figuras y tablas que serán procesadas en el programa Excel y a través del programa SPSS-V22, para luego realizar las interpretaciones correspondientes

3.5.2. Interpretación

Se empleó el método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir.

Mallery. (2020). La fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach, “La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados” (Welch & Comer, 1988). (p.1). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa $>.9$ es excelente

Coeficiente alfa $>.8$ es bueno

Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable

Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable

Coeficiente alfa $>.5$ es pobre

Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

3.5.3. 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.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

Se procesa las encuestas a través del programa SPSSV22 Excel y se presenta resultados en tablas y figuras de las variables y dimensiones en estudio.

Variable: Sistema de información

Tabla N° 1 Dimensión: 1: Captación y recolección de datos

Estadísticos descriptivos – Indicador 1

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
NUNCA	1	0	0	,00	.
CASINUNCA	2	0	0	,00	.
CASISIEMPRE	3	8	8	8,00	.
SIEMPRE	4	8	8	8,00	.

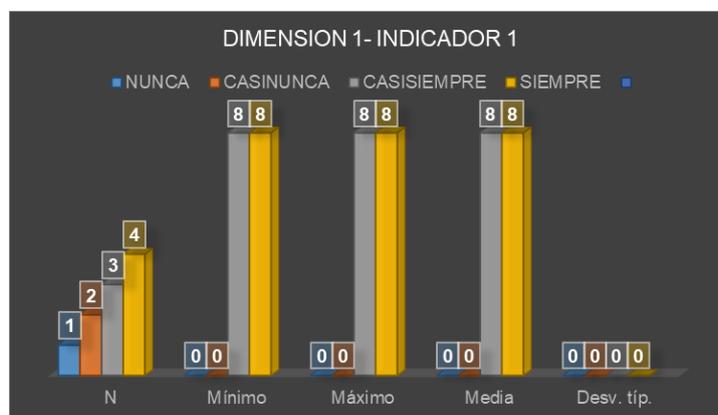


Tabla N° 2 Dimensión: 1: Captación y recolección de datos

Estadísticos descriptivos- Indicador 2

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
NUNCA	1	0	0	,00	.
CASINUNCA	2	0	0	,00	.
CASISIEMPRE	3	4	4	4,00	.
SIEMPRE	4	4	4	4,00	.

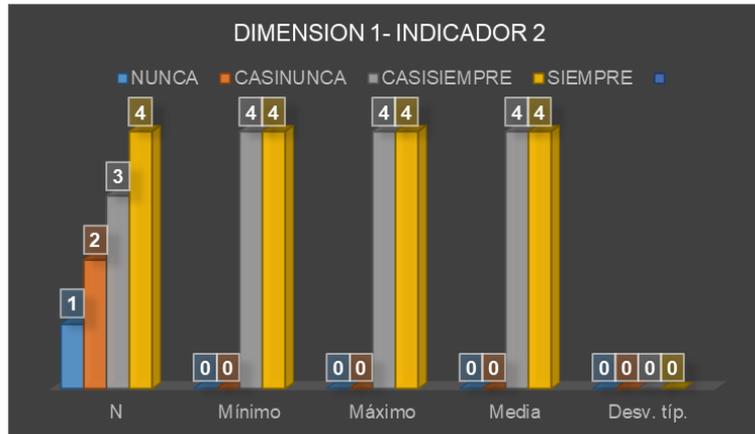


Tabla N° 3 Dimensión: 1: Captación y recolección de datos

Estadísticos descriptivos- Indicador 3

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
NUNCA	1	0	0	,00	.
CASINUNCA	2	0	0	,00	.
CASISIEMPRE	3	4	4	4,00	.
SIEMPRE	4	4	4	4,00	.

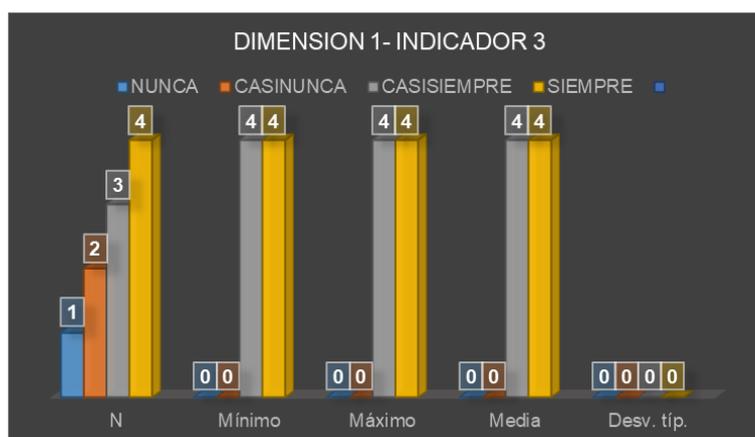


Tabla N° 4 Dimensión: 2: Trato de la información

Estadísticos descriptivos- Indicador 1

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
NUNCA	1	0	0	,00	.
CASINUNCA	2	0	0	,00	.
CASISIEMPRE	3	4	4	4,00	.
SIEMPRE	4	4	4	4,00	.

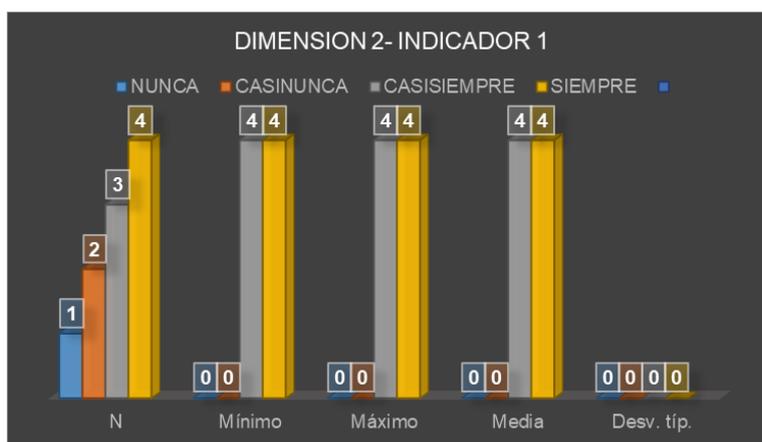


Tabla N° 5 Dimensión: 2: Trato de la información

Estadísticos descriptivos- Indicador 2

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
NUNCA	1	0	0	,00	.
CASINUNCA	2	0	0	,00	.
CASISIEMPRE	3	4	4	4,00	.
SIEMPRE	4	4	4	4,00	.

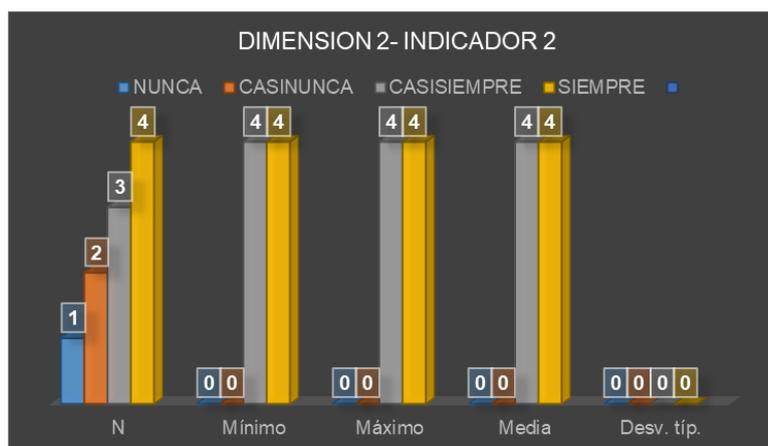


Tabla N° 6 Dimensión: 3: Almacenamiento

Estadísticos descriptivos- Indicador 1

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
NUNCA	1	0	0	,00	.
CASINUNCA	2	0	0	,00	.
CASIEMPRE	3	10	10	10,00	.
SIEMPRE	4	6	6	6,00	.

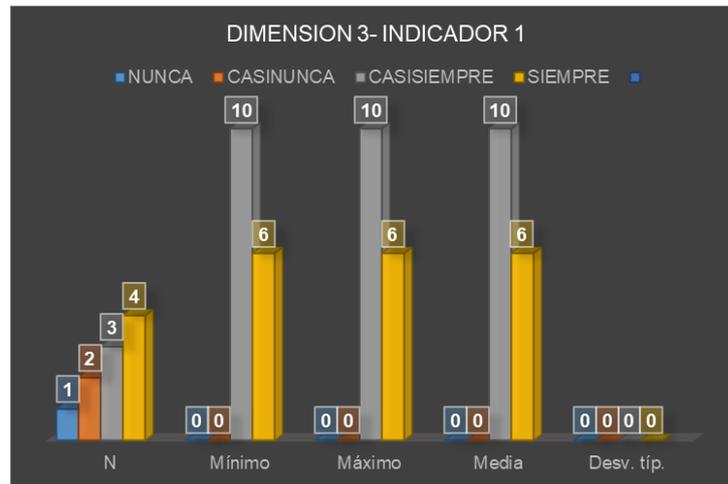
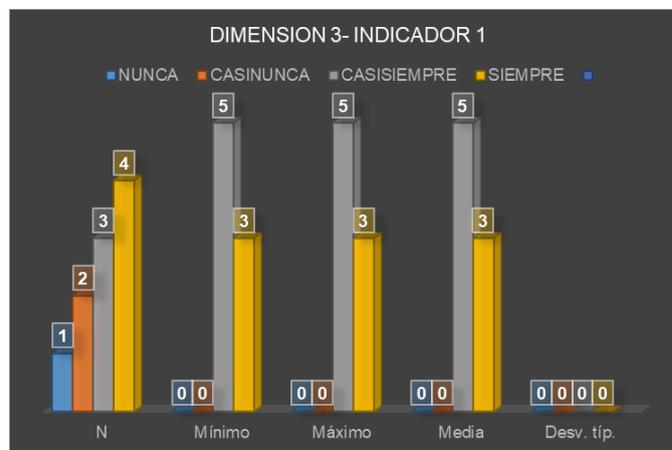


Tabla N° 6 Dimensión: 3: Almacenamiento

Estadísticos descriptivos- Indicador 2

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
NUNCA	1	0	0	,00	.
CASINUNCA	2	0	0	,00	.
CASI SIEMPRE	3	5	5	5,00	.
SIEMPRE	4	3	3	3,00	.



Variable: Gestión de Ventas

Tabla N° 1 Dimensión: 1: Elaboración de Orden

Estadísticos descriptivos – Indicador 1

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
NUNCA	1	0	0	,00	.
CASINUNCA	2	0	0	,00	.
CASISIEMPRE	3	0	0	0,00	.
SIEMPRE	4	8	8	8,00	.

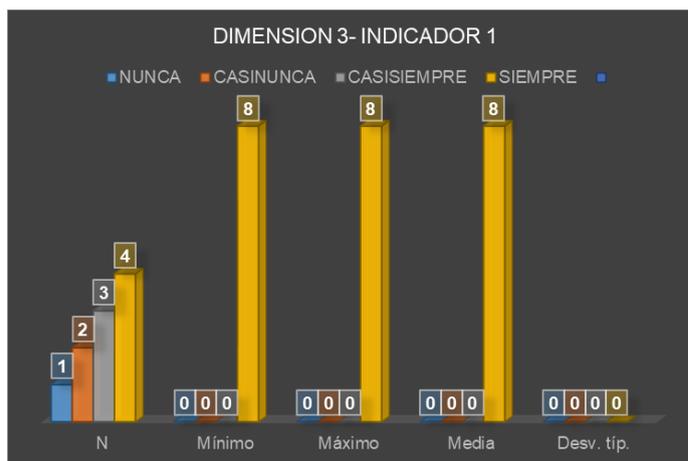


Tabla N° 1 Dimensión: 1: Elaboración de Orden

Estadísticos descriptivos – Indicador 2

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
NUNCA	1	0	0	,00	.
CASINUNCA	2	0	0	,00	.
CASISIEMPRE	3	8	8	8,00	.
SIEMPRE	4	8	8	8,00	.

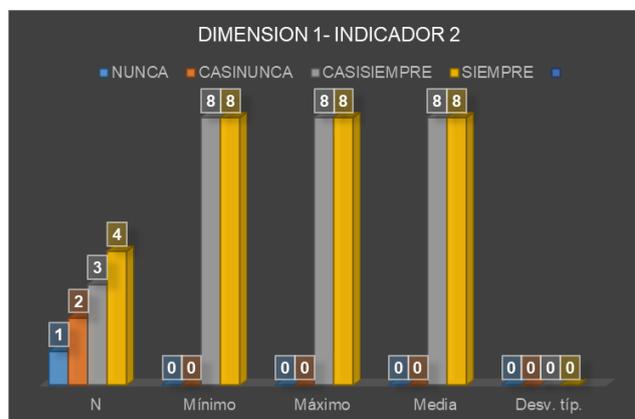


Tabla N° 1 Dimensión: 1: Elaboración de Orden

Estadísticos descriptivos – Indicador 3

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
NUNCA	1	0	0	,00	.
CASINUNCA	2	0	0	,00	.
CASISIEMPRE	3	7	7	7,00	.
SIEMPRE	4	1	1	1,00	.

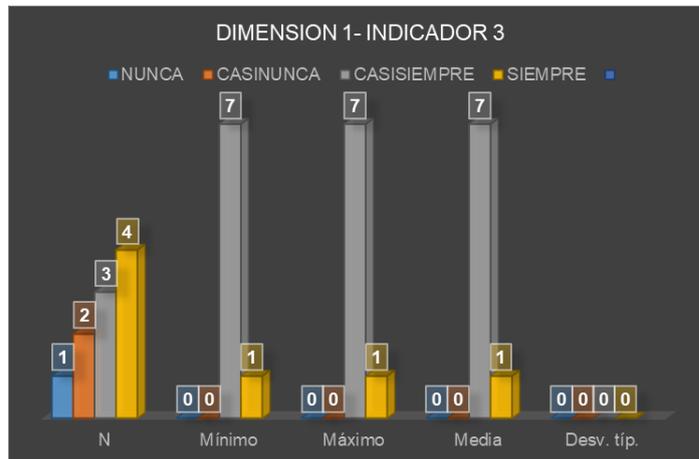


Tabla N° 1 Dimensión: 2: Cotización de Precio

Estadísticos descriptivos – Indicador 1

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
NUNCA	1	0	0	,00	.
CASINUNCA	2	0	0	,00	.
CASISIEMPRE	3	4	4	4,00	.
SIEMPRE	4	4	4	4,00	.

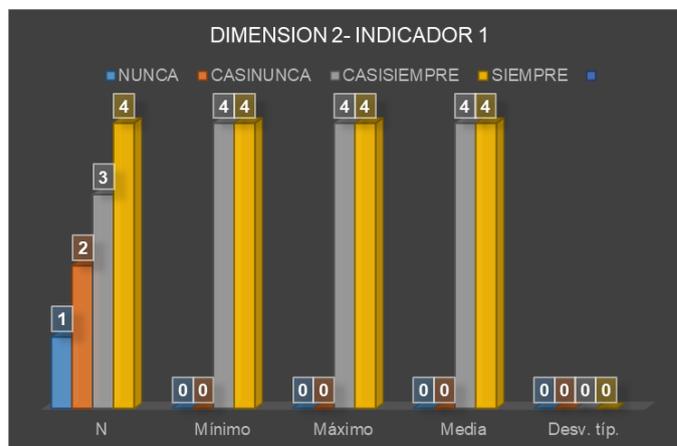


Tabla N° 1 Dimensión: 2: Cotización de Precio

Estadísticos descriptivos – Indicador 2

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
NUNCA	1	0	0	,00	.
CASINUNCA	2	0	0	,00	.
CASISIEMPRE	3	6	6	6,00	.
SIEMPRE	4	18	18	18,00	.

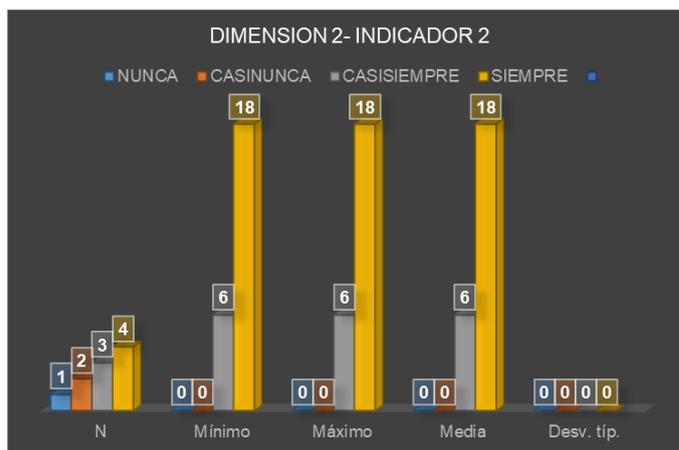


Tabla N° 1 Dimensión: 3: Generación de Pedido

Estadísticos descriptivos – Indicador 1

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
NUNCA	1	0	0	,00	.
CASINUNCA	2	0	0	,00	.
CASISIEMPRE	3	7	7	7,00	.
SIEMPRE	4	1	1	1,00	.

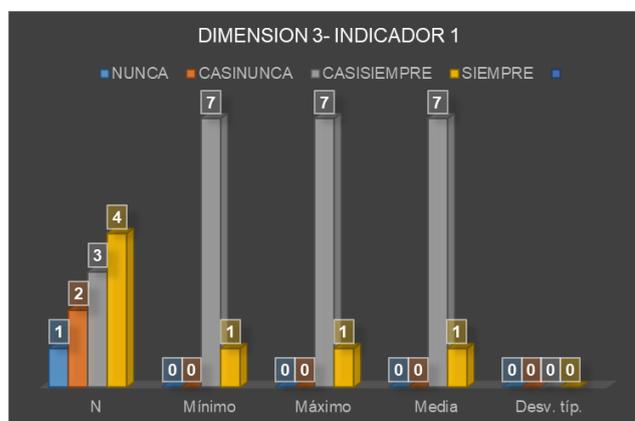


Tabla N° 1 Dimensión: 3: Generación de Pedido

Estadísticos descriptivos – Indicador 2

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
NUNCA	1	0	0	,00	.
CASINUNCA	2	0	0	,00	.
CASISIEMPRE	3	7	7	7,00	.
SIEMPRE	4	1	1	1,00	.



4.1.1. Prueba de Hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL

HG.- El Sistema de información se relaciona significativamente, con la gestión de ventas en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparín E.I.R.L Manantay 2022

Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la Variable 1 y la variable 2

Correlaciones

	VI	VII
Correlación de Pearson	1	,530
Sig. (bilateral)		,176
N	8	8
Correlación de Pearson	,530	1
Sig. (bilateral)	,176	
N	8	8

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y

procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,530$ correlación positiva moderada y $p=valor 0,00=<0.01$, es decir es altamente significativo, se concluye que el sistema de información se relaciona significativamente con la gestión de ventas en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022

HIPÓTESIS ESPECÍFICA

HE1: El Sistema de información se relaciona significativamente con la elaboración de orden en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022

	VI	HE1
Correlación de Pearson	1	,032
VI Sig. (bilateral)		,940
N	8	8
Correlación de Pearson	,032	1
HE1 Sig. (bilateral)	,940	
N	8	8

Interpretación: después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,032$ correlación positiva media y $p=valor 0,00=<0.01$, es decir es medianamente significativo, se concluye que el sistema de información se relaciona significativamente con la elaboración de orden en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022

HIPÓTESIS ESPECÍFICA

HE2: El Sistema de información se relaciona significativamente con la cotización de precio en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022

	VI	HE2
Correlación de Pearson	1	,826*
VI Sig. (bilateral)		,012
N	8	8
Correlación de Pearson	,826*	1
HE2 Sig. (bilateral)	,012	
N	8	8

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,826$ correlación positiva alta y $p = \text{valor } 0,00 = < 0,01$, es decir es altamente significativo, se concluye que el Sistema de información se relaciona significativamente con la cotización de precio en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022

HIPOTESIS ESPECÍFICA

HE3: El Sistema de información se relaciona significativamente con la generación de pedido en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022

	VI	HE3
Correlación de Pearson	1	,227
VI Sig. (bilateral)		,589
N	8	8
Correlación de Pearson	,227	1
HE3 Sig. (bilateral)	,589	
N	8	8

Interpretación: después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,227$ correlación positiva moderada y $p = \text{valor } 0,00 = < 0,01$, es decir es moderadamente significativo, se concluye que el Sistema de

información se relaciona significativamente con la generación de pedido en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022

4.2. Discusión

Sobre la variable sistema de información el 90% de encuestados refieren que siempre se utiliza el sistema de información en la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022, seguido de 10% que lo utiliza pero no tanto porque al ser un sistema nuevo aún no se adaptan al uso del mismo en sus labores diarias, llegando al punto de discusión entre si usar o no este sistema de información, ya que por los datos recogidos por medio de las encuestas, los resultados muestran que aparte de optimizar los procesos, se tiene un mejor control de las ventas, elevando la tasa de satisfacción tanto de los clientes como de los usuarios y/o dependientes de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022, se afirma que el sistema de información se relaciona significativamente con la gestión de ventas en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022, dejando confirmado la efectividad de este sistema.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Primera conclusión : Se concluyó que el sistema de información se relaciona significativamente con la gestión de ventas en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022, dejando confirmado la efectividad de este sistema, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,530$ correlación positiva moderada y $p=valor 0,00=<0.01$, es decir es altamente significativo, se concluye que el sistema de información se relaciona significativamente con la gestión de ventas en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022.

Segunda conclusión: Después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,032$ correlación positiva media y $p=valor 0,00=<0.01$, es decir es medianamente significativo, se concluye que el sistema de información se relaciona significativamente con la elaboración de orden en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022.

Tercera conclusión: Después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,826$ correlación positiva alta y $p=valor 0,00=<0.01$, es decir es altamente significativo, se concluye que el Sistema de información se relaciona significativamente con la cotización de precio en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022

Cuarta conclusión: Después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,227$ correlación positiva moderada y $p=valor 0,00=<0.01$, es decir es moderadamente significativo, se concluye que el Sistema de información se relaciona significativamente con la generación de pedido en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022

RECOMENDACIONES

Se recomienda la utilización de este sistema de información, ya que, gracias a las conclusiones vertidas en este informe, se puede asegurar el buen funcionamiento del mismo y la optimización de los procesos en empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Academy. (2019). *Orden de compra*. Madrid. Obtenido de <https://academy.holded.com/hc/es/articles/360025764991--Qu%C3%A9-puedes-hacer-desde-Pedidos-de-compra>
- Ambit-bst. (2019). *Recuperabilidad en sistemas de informacion*. ambit-bst. Obtenido de <https://www.ambit-bst.com/blog/conoces-todos-los-sistemas-de-almacenamiento-de-datos#>
- Bcrp. (2018). *Tipo de Cambio*. bcrp. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Guia-Methodologica/Guia-Methodologica-05.pdf>
- Billin. (2019). *Que son cuotas*. billin, Madrid. Obtenido de <https://www.billin.net/glosario/definicion-cuota/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20Cuota%3F,esto%20se%20le%20llaman%20cuotas.>
- Concepto. (2018). *que es la programacion*. concepto.de. Obtenido de <https://concepto.de/programacion/>
- Concepto. (2019). *La observacion*. concepto.de. Obtenido de <https://concepto.de/observacion/>
- Concepto. (2021). *sistema de informacion*. concepto.de. Obtenido de <https://concepto.de/sistema-de-informacion/>
- Contreras, A. R. (2017). Diseño e implementación de una aplicación web que permita la gestión comercial de la empresa Optivision. *Para optar el título de Ingeniero de sistemas*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Valledupar, Colombia. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/14567/1/1065622122.pdf>
- Cortes, N. (2021). *software de gestion*. geovictoria.com. Obtenido de <https://www.geovictoria.com/cl/recursos-humanos/que-es-un-software-de-gestion/>
- Cruzado, J. G. (2017). IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA WEB PARA LAS VENTAS EN LA EMPRESA ONE TO ONE CONTACT SOLUTIONS. *para optar el Título Profesional de Ingeniero Empresarial y de Sistemas*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Peru. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/7a0e2558-ce49-43a0-afde->

3de29f1e6082/download

- Díaz, J. L. (2018). Propuesta para Implementar un Software de Gestión de Clientes, como Estrategia CRM en la Empresa Pri5ma S.A.S. *Seminario de Economía Solidaria*. Universidad de La Salle, Bogota, Colombia. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2355&context=admini stracion_de_empresas
- Dustin, N. M. (2020). MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE COMPRAS Y VENTAS, A TRAVÉS DE UNA PLATAFORMA DE PUNTO DE VENTA EN LA EMPRESA INVERSIONES GÉNESIS. IQUITOS - 2020. *para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Computación y Sistemas*. Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos, Peru. Obtenido de <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/114/Informe%20Final%20N avarro%20Marapara%20FINAL-ok.pdf>
- Ec.europa.eu. (2020). *Datos personales*. union europea. Obtenido de https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/what-personal-data_es
- Economipedia. (2019). *que es gestion*. economipedia.com. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Economipedia. (2022). *que es compra*. economipedia.com. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/compra.html>
- Economipedia. (2022). *que es venta*. economipedia.com. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ventas.html>
- Egafutura. (2022). *Generacion de pedido de compra*. egafutura. Obtenido de <https://www.egafutura.com/soporte-gestion/ordenes-compras>
- Ejemplos.co. (2019). *muestreo no probabilistico*. ejemplos.co. Obtenido de <https://www.ejemplos.co/muestreo/>
- Etece, E. (2021). *Sistema de información*. concepto.de. Obtenido de <https://concepto.de/sistema-de-informacion/>
- Evaluandoerp. (2021). *Sistema de gestión*. evaluandoerp.com. Obtenido de <https://www.evaluandoerp.com/software-erp/sistema-de-gestion/>
- Fundeu.es. (2019). *Informacion en tiempo Real*. fundeu.es. Obtenido de <https://www.fundeu.es/consulta/en-tiempo-real-29421/>
- Gancedo, I. C. (2018). Implantación de un sistema de gestión de ventas en una compañía de venta al por menor. *para obtener el titulo de ingeniero de sistemas*. Universidad Politecnica Madrid, Madrid, España. Obtenido de

- https://oa.upm.es/54389/1/TFG_IVAN_COSMEN_GANCEDO.pdf
- Gomez, G. (2019). *Cantidad de Precio*. Gestipolis. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Guia-Metodologica/Guia-Metodologica-05.pdf>
- Hpe.com. (2021). *Almacenamiento de Datos*. hpe.com, Madrid. Obtenido de <https://www.hpe.com/es/es/what-is/data-storage.html>
- Kim, F. (2021). *precisión de los datos*. data ladder, Madrid. Obtenido de <https://dataladder.com/es/que-es-la-exactitud-de-los-datos-por-que-es-importante-y-como-pueden-las-empresas-asegurarse-de-tener-datos-exactos/>
- Lobo, J. A. (2017). SISTEMA WEB DE COMERCIO ELECTRÓNICO PARA LA MEJORA DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA CORPORACIÓN INFOMEX-PUCALLPA. *para optar el título profesional de ingeniero de sistemas*. Universidad Alas Peruanas, Pucallpa, Peru. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/1911/Tesis_Sistema_Web_Ventas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lugo, Z. (2019). *poblacion y muestra*. diferenciador.com. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>
- Mallery, G. y. (2020). *Alfa de Cronbach*. TIC. Obtenido de <http://unach-tic-aperez-7a.blogspot.com/2017/10/definicion-de-correlacion-de-pearson-y.html>
- Mesquita, R. (2019). *sistema de informacion*. rockcontent.com. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-sistema-de-informacion/>
- Mosquera, J. L. (2017). *PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN EL AREA DE COMPRAS DE LA EMPRESA CONSTRUCCION, REINGENIERIA, PRODUCCION. (CRP).SAC*. Universidad Autonomadel Occidente, Santiago de Cali, Colombia. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/9520/T07189.pdf;jsessionid=704FC74A01A798D270B4A80A8831EA13?sequence=1>
- Muente, G. (2019). *Producto*. rockcontent. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/tipos-de-productos/>
- Oca, J. M. (2020). *Cotizacion de precio*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cotizacion.html#:~:text=La%20cotizaci%C3%B3n%20es%20el%20hecho,lat%C3%ADn%20quotus%2C%20que%20significa%20cu%C3%A1nto.>
- Parker, S. (2019). *Por Mayot y Menor*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13104600/cual-es-la-diferencia-entre-el-precio->

al-por-mayor-y-precio-al-por-menor

Porto, J. P. (2021). *Adecuacion*. definicion.de. Obtenido de

<https://definicion.de/adequacion/>

Questionpro. (2019). La encuesta. *¿que es la encuesta?* questionpro. Obtenido de

<https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>

Rivas, G. (2020). *Capacidad de Respuesta al cliente*. gb-advisors, Madrid. Obtenido

de <https://www.gb-advisors.com/es/capacidad-de-respuesta-al-cliente-por-que-y-como-puedes-mejorarla/>

Roberto, D. M. (2017). *confiabilidad del instrumento*. UNE. Obtenido de

<https://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4->

[Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf](https://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf)

Rocioveram. (2021). *Captacion y recoleccion de datos*. wixsite, madrid. Obtenido de

<https://rocioveram.wixsite.com/sistemasdeinformacio/single->

[post/2015/12/09/captaci%C3%B3n-y-recolecci%C3%B3n-de-datos](https://rocioveram.wixsite.com/sistemasdeinformacio/single-post/2015/12/09/captaci%C3%B3n-y-recolecci%C3%B3n-de-datos)

Sánchez Delgado, J. E. (2020). DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA

WEB DE INFORMACIÓN PARA EL CONTROL DE COMPRA Y VENTA DE

LA EMPRESA MULTIMEDIA SOLUTIONS. *Para optar el título profesional de*

Ingeniero de Sistemas e Informática. Universidad de Ciencias y Humanidades,

Los Olivos, Peru. Obtenido de

https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/473/Sanchez_JE

[_tesis_ingenieria_sistemas_2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/473/Sanchez_JE_tesis_ingenieria_sistemas_2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Significados. (2019). *que es software*. significados.com. Obtenido de

<https://www.significados.com/software/>

Silva, D. d. (2021). *gestion de compra y venta*. Web Content & SEO Associate.

Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/gestion-compra-venta/>

Simon, H. B. (2021). DESARROLLO DE UNA APLICACIÓN WEB PARA LA

GESTIÓN DE VENTAS DE LAS FERRETERÍAS DE LA ZONA URBANA DEL

CANTÓN MILAGRO. *obtención del título de ingeniero en sistemas*

computacionales. Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador. Obtenido

de

[http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5507/Huaraca](http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5507/Huaraca%20Bu%c3%b1ay%20Cristiam%20Simon.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[a%20Bu%c3%b1ay%20Cristiam%20Simon.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5507/Huaraca%20Bu%c3%b1ay%20Cristiam%20Simon.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sistemas. (2020). *Definición de Fiabilidad*. sistemas.com. Obtenido de

<https://sistemas.com/fiabilidad.php#:~:text=Caracter%C3%ADstica%20de%20I>

os%20sistemas%20inform%C3%A1ticos,buen%20funcionamiento%20de%20los%20programas.

Tecnologias-informacion. (2019). *Seguridad en sistemas de informacion*. tecnologias-informacion. Obtenido de <https://www.tecnologias-informacion.com/seguridad.html#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20seguridad%20en,que%20atente%20contra%20la%20informaci%C3%B3n>.

Varas, J. B. (2017). DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE COMPRAS Y VENTAS EN LA EMPRESA HUMAJU. *Para optar el título de ingeniero de sistemas*. Universidad Autonoma del Peru, Lima, Peru. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/392/HUAMAN%20VARAS%20JOSELYN%20%20-%20HUAYANCA%20QUISPE%20CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Víctor, J. F. (2019). DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA WEB PARA LA GESTIÓN DEL FLUJO DE INFORMACIÓN EN EL TALLER AUTOMOTRIZ AUTOSERVICIOS AGUILAR. *Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática*. Universidad Tecnológica del Peru, Lima, Peru. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3372/Joel%20Jimeno_Roy%20Visitaci%C3%B3n_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wiki. (2021). *que es cantidad*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Cantidad>

Wikiz. (2021). *Tratamiento de la informacion*. es.wikiz.com, Madrid. Obtenido de https://es.wikiz.com/wiki/Tratamiento_de_la_informaci%C3%B3n

Zoho. (2022). *Gestión de ventas*. zoho, Madrid. Obtenido de <https://www.zoho.com/es-xl/crm/sales-management-system.html>

ANEXOS
Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA GESTIÓN DE VENTAS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA CONSORCIO FERRETERA CHAPARIN E.I.R.L MANANTAY 2022				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera el Sistema de información se relaciona con la gestión de ventas en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022?.</p> <p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <p>PE1.- ¿cómo el Sistema de información, se relaciona con la elaboración de orden en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022?</p> <p>PE2.- ¿Cómo el Sistema de información se relaciona con la cotización de precio en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022?.</p> <p>PE3.- ¿Cómo el Sistema de información se relaciona con la generación de pedido en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022?.</p>	<p style="text-align: center;">OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar si el sistema de información se relaciona con la gestión de ventas en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022</p> <p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <p>OE1.- • Determinar si el Sistema de información se relaciona con la elaboración de orden en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022</p> <p>OE2.- • Determinar si el Sistema de información se relaciona con la cotización de precio en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022</p> <p>OE3.- • Determinar si el Sistema de información se relaciona con la generación de pedido en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022</p>	<p style="text-align: center;">HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>HG.- El Sistema de información se relaciona significativamente, con la gestión de ventas en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis Específicas</p> <p>HE1: El Sistema de información se relaciona significativamente con la elaboración de orden en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022</p> <p>HE2: El Sistema de información se relaciona significativamente con la cotización de precio en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022</p> <p>HE3: El Sistema de información se relaciona significativamente con la generación de pedido en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO 1 (VI)</p> <p>Sistema de Información</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captación y recolección de datos • Tratamiento de la información • Almacenamiento <p>VARIABLE DE ESTUDIO 2 (VD)</p> <p>Gestión de Ventas</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de Orden • Cotización de precio • Generación de pedido 	<p style="text-align: center;">TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>El método de investigación es Cuantitativo-Correlacional, porque busca establecer su relación existe entre el sistema de información y la gestión de compras y ventas de los trabajadores administrativos de empresa CONSORCIO FERRETERA CHAPARRIN.</p> <p style="text-align: center;">DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Cuantitativo - correlacional</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>M = Muestra de Investigación Ox = (Sistema de información) Oy = (Gestión de compras y ventas) R = Relación entre variables</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA: El total de todas las poblaciones se llama universo, en este caso son 8 trabajadores administrativos de la empresa CHAPARRIN.</p> <p>MUESTREO: NO PROBABILISTICO</p> <p style="text-align: center;">TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</p> <p>1.- Encuestas 2.- Observación</p> <p style="text-align: center;">TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>1.- Cuestionarios 2.- Lista de preguntas</p>

Anexo 2: Instrumentos de aplicación

El instrumento a utilizar será la Encuesta

UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

“SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA GESTIÓN DE VENTAS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA CONSORCIO FERRETERA CHAPARIN E.I.R.L MANANTAY 2022”

Estimado (a) trabajador de **LA EMPRESA CONSORCIO FERRETERÍAS CHAPARIN E.I.R.L en la ciudad de Pucallpa**: La presente encuesta es anónima, el cual es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca la Propuesta de diseño de un sistema de información para la gestión de compras y ventas; Por favor responda con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características sobre la Propuesta de diseño de un sistema de información para la gestión de compras y ventas, cada una de ellas va seguida de dos posibles alternativas de respuesta que debe calificar, marcando una (x) a la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

NUNCA = 1

CASI NUNCA = 2

CASI SIEMPRE = 3

SIEMPRE = 4

Cuestionario de la Variable (I): Sistema de Información

	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN			
	CONTENIDO	1	2	3	4
INDICADORES	DIMENSIÓN 1 : CAPTACIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS				
EXACTITUD	¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene exactitud en sus trámites realizados?				
	¿Es exacta la información que recolecta el sistema?				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene capacidad de respuesta inmediatamente?				
ADECUACIÓN	¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene adecuación recíproca en el proceso de atención?				
INDICADORES	DIMENSIÓN 2 : TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN	1	2	3	4
FIABILIDAD	¿La fiabilidad de los ingresos con su sistema es constante?				
	¿La información que le brinda el sistema es fiable para la toma de decisiones?				
INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL	¿La capacidad de brindar información en tiempo real concerniente a los ingresos en su sistema es oportuna?				
INDICADORES	DIMENSIÓN 3 : ALMACENAMIENTO	1	2	3	4
SEGURIDAD	¿La seguridad de los registros en su sistema es confiable?				
	¿Las copias de seguridad del sistema, son fáciles de realizar?				
RECUPERABILIDAD	¿La recuperabilidad de información de los ingresos en su sistema es rápida y oportuna?				

Cuestionario de la Variable (II): Gestión de ventas

	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN			
	CONTENIDO	1	2	3	4
INDICADORES	DIMENSIÓN 1 : ELABORACIÓN DE ORDEN				
DATOS PERSONALES	¿Los datos personales ingresados al realizar el pedido en el sistema están seguros?				
PRODUCTO	¿Los productos ingresados al realizar el pedido en el sistema están ordenados?				
	¿El sistema muestra un clasificador de productos?				
CANTIDAD	¿La cantidad de productos mostrada en su sistema es la correcta comparada con su stock?				
INDICADORES	DIMENSIÓN 2 : COTIZACIÓN DE PRECIO	1	2	3	4
TIPO DE CAMBIO	¿Los pedidos registrados en el sistema se calculan automáticamente?				
	¿Los pedidos registrados en el sistema pueden ser cotizados al por mayor y menor?				
TIPO DE VENTA	¿El sistema puede hacer descuentos a clientes frecuentes?				
	¿El sistema cuenta con pasarela de pago?				
INDICADORES	DIMENSIÓN 3 : GENERACIÓN DE PEDIDO	1	2	3	4
CANTIDAD DE PEDIDO	¿Los pedidos registrados en el sistema pueden obtener descuento por cantidad?				
CUOTAS DE PAGO	¿Los pedidos registrados en el sistema puede realizar el cálculo en cuotas?				

Cuestionario de la Variable (I): Sistema de Información

	ITEM CONTENIDO	ESCALA DE MEDICION			
		1	2	3	4
INDICADORES	DIMENSION 1 : CAPTACION Y RECOLECCION DE DATOS				
EXACTITUD	¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene exactitud en sus trámites realizados?				Y
	¿Es exacta la información que recolecta el sistema?				X
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene capacidad de respuesta inmediatamente?				X
ADECUACION	¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene adecuación recíproca en el proceso de atención?			X	
INDICADORES	DIMENSION 2 : TRATAMIENTO DE INFORMACION	1	2	3	4
FIABILIDAD	¿La fiabilidad de los ingresos con su sistema es constante?			X	
	¿La información que le brinda el sistema es fiable para la toma de decisiones?			X	
INFORMACION EN TIEMPO REAL	¿La capacidad de brindar información en tiempo real concerniente a los ingresos en su sistema es oportuna?			X	
INDICADORES	DIMENSION 3 : ALMACENAMIENTO	1	2	3	4
SEGURIDAD	¿La seguridad de los registros en su sistema es confiable?				X
	¿Las copias de seguridad del sistema, son fáciles de realizar?			X	
RECUPERABILIDAD	¿La recuperación de información de los ingresos en su sistema es rápida y oportuna?			X	

Cuestionario de la Variable (II): Gestión de ventas

	ITEM CONTENIDO	ESCALA DE MEDICION			
		1	2	3	4
INDICADORES	DIMENSION 1 : ELABORACION DE ORDEN				
DATOS PERSONALES	¿Los datos personales ingresados al realizar el pedido en el sistema están seguros?				X
PRODUCTO	¿Los productos ingresados al realizar el pedido en el sistema están ordenados?				X
	¿El sistema muestra un clasificador de productos?			X	
CANTIDAD	¿La cantidad de productos mostrada en su sistema es la correcta comparada con su stock?			X	
INDICADORES	DIMENSION 2 :COTIZACION DE PRECIO	1	2	3	4
TIPO DE CAMBIO	¿Los pedidos registrados en el sistema se calculan automáticamente?			X	
TIPO DE VENTA	¿Los pedidos registrados en el sistema pueden ser cotizados al por mayor y menor?				X
	¿El sistema puede hacer descuentos a clientes frecuentes?			X	
	¿El sistema cuenta con pasarela de pago?				X
INDICADORES	DIMENSION 3 : GENERACION DE PEDIDO	1	2	3	4
CANTIDAD DE PEDIDO	¿Los pedidos registrados en el sistema pueden obtener descuento por cantidad?			X	
CUOTAS DE PAGO	¿Los pedidos registrados en el sistema puede realizar el cálculo en cuotas?			X	

NOMBRE: JORGE ENRIQUE OLIVARI FERREYROS

DNI: 71468716

CARGO: VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Cuestionario de la Variable (I): Sistema de Información

	ITEM	ESCALA DE MEDICION			
	CONTENIDO	1	2	3	4
INDICADORES	DIMENSION 1 : CAPTACION Y RECOLECCION DE DATOS				
EXACTITUD	¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene exactitud en sus trámites realizados?			X	
	¿Es exacta la información que recolecta el sistema?			X	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene capacidad de respuesta inmediatamente?			X	
ADECUACION	¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene adecuación recíproca en el proceso de atención?			X	
INDICADORES	DIMENSION 2 : TRATAMIENTO DE INFORMACION				
FIABILIDAD	¿La fiabilidad de los ingresos con su sistema es constante?			X	
	¿La información que le brinda el sistema es fiable para la toma de decisiones?			X	
INFORMACION EN TIEMPO REAL	¿La capacidad de brindar información en tiempo real concerniente a los ingresos en su sistema es oportuna?			X	
INDICADORES	DIMENSION 3 : ALMACENAMIENTO				
SEGURIDAD	¿La seguridad de los registros en su sistema es confiable?			X	
	¿Las copias de seguridad del sistema, son fáciles de realizar?			X	
RECUPERABILIDAD	¿La recuperabilidad de información de los ingresos en su sistema es rápida y oportuna?			X	

Cuestionario de la Variable (II): Gestión de ventas

	ITEM	ESCALA DE MEDICION			
	CONTENIDO	1	2	3	4
INDICADORES	DIMENSION 1 : ELABORACION DE ORDEN				
DATOS PERSONALES	¿Los datos personales ingresados al realizar el pedido en el sistema están seguros?				X
PRODUCTO	¿Los productos ingresados al realizar el pedido en el sistema están ordenados?				X
	¿El sistema muestra un clasificador de productos?			X	
CANTIDAD	¿La cantidad de productos mostrada en su sistema es la correcta comparada con su stock?			X	
INDICADORES	DIMENSION 2 : COTIZACION DE PRECIO				
TIPO DE CAMBIO	¿Los pedidos registrados en el sistema se calculan automáticamente?			X	
	¿Los pedidos registrados en el sistema pueden ser cotizados al por mayor y menor?				X
TIPO DE VENTA	¿El sistema puede hacer descuentos a clientes frecuentes?			X	
	¿El sistema cuenta con pasarela de pago?			X	
INDICADORES	DIMENSION 3 : GENERACION DE PEDIDO				
CANTIDAD DE PEDIDO	¿Los pedidos registrados en el sistema pueden obtener descuento por cantidad?			X	
CUOTAS DE PAGO	¿Los pedidos registrados en el sistema puede realizar el cálculo en cuotas?			X	

NOMBRE: AUGUSTO RAMIREZ VARGAS

DNI: 43452132

CARGO: ATENCIÓN AL CLIENTE

Anexo 3: Matriz de validación

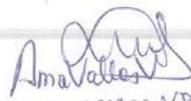
Título: Sistema de información y la gestión de ventas en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022

Bachilleres: Clinsman Teodoro Sangama, Lilimar Zavaleta Mendoza, Jerónimo Quiñones Macedo

MATRIZ DE VALIDACION																	
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Items	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relacion entre Variable y dimension		Relacion entre Dimension y el indicador		Relacion entre indicador e item		Relacion entre Item y la opcion de Respuesta		Observacion y Recomendación	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SISTEMA DE INFORMACION	CAPTACION Y RECOLECCION DE DATOS	EXACTITUD	¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene exactitud en sus trámites realizados?					X		X		X		X			
			¿Es exacta la información que recolecta el sistema?					X		X		X		X			
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene capacidad de respuesta inmediatamente?					X		X		X		X			
			¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene adecuación reciproca en el proceso de atención?					X		X		X		X			
	TRATAMIENTO DE INFORMACION	FIABILIDAD	¿La fiabilidad de los ingresos con su sistema es constante?					X		X		X		X			
			¿La información que le brinda el sistema es fiable para la toma de decisiones?					X		X		X		X			
		INFORMACION EN TIEMPO REAL	¿La capacidad de brindar información en tiempo real concierne a los ingresos en su sistema es oportuna?					X		X		X		X			
	ALMACENAMIENTO	SEGURIDAD	¿La seguridad de los registros en su sistema registra es confiable?					X		X		X		X			
			¿Las copias de seguridad del sistema, son fáciles de realizar?					X		X		X		X			
		RECUPERABILIDAD	¿La recuperabilidad de información de los ingresos en su sistema es rápida y oportuna?					X		X		X		X			
GESTION DE VENTAS	ELABORACION DE ORDEN	DATOS PERSONALES	¿Los datos personales ingresados al realizar el pedido en el sistema están seguros?					X		X		X		X			
		PRODUCTO	¿Los productos ingresados al realizar el pedido en el sistema están ordenados?					X		X		X		X			
			¿El sistema muestra un clasificador de productos?					X		X		X		X			
	CANTIDAD	¿La cantidad de productos mostrada en su sistema es la correcta comparada con su stock?					X		X		X		X				
	COTIZACION DE PRECIO	TIPO DE CAMBIO	¿Los pedidos registrados en el sistema se calculan automáticamente?					X		X		X		X			
		TIPO DE VENTA	¿Los pedidos registrados en el sistema pueden ser cotizados al por mayor y menor?					X		X		X		X			
			¿El sistema puede hacer descuentos a clientes frecuentes?					X		X		X		X			
	¿El sistema cuenta con pasarela de pago?					X		X		X		X					
	GENERACION DE PEDIDO	CANTIDAD DE PEDIDO	¿Los pedidos registrados en el sistema pueden obtener descuento por cantidad?					X		X		X		X			
		CUOTAS DE PAGO	¿Los pedidos registrados en el sistema puede realizar el calculo en cuotas?					X		X		X		X			

Mg. Ing. Sistemas David Ponce López

MATRIZ DE VALIDACION																
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Items	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relacion entre Variable y dimension		Relacion entre Dimension y el indicador		Relacion entre indicador e item		Relacion entre Item y la opcion de Respuesta		Observacion y Recomendación
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SISTEMA DE INFORMACION	CAPTACION Y RECOLECCION DE DATOS	EXACTITUD	¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene exactitud en sus trámites realizados?					X		X		X		X		
			¿Es exacta la información que recolecta el sistema?					X		X		X		X		
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene capacidad de respuesta inmediatamente?					X		X		X		X		
			¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene adecuación recíproca en el proceso de atención?					X		X		X		X		
	TRATAMIENTO DE INFORMACION	FIABILIDAD	¿La fiabilidad de los ingresos con su sistema es constante?					X		X		X		X		
			¿La información que le brinda el sistema es fiable para la toma de decisiones?					X		X		X		X		
		INFORMACION EN TIEMPO REAL	¿La capacidad de brindar información en tiempo real concierne a los ingresos en su sistema es oportuna?					X		X		X		X		
	ALMACENAMIENTO	SEGURIDAD	¿La seguridad de los registros en su sistema registra es confiable?					X		X		X		X		
			¿Las copias de seguridad del sistema, son fáciles de realizar?					X		X		X		X		
		RECUPERABILIDAD	¿La recuperabilidad de información de los ingresos en su sistema es rápida y oportuna?					X		X		X		X		
GESTION DE VENTAS	ELABORACION DE ORDEN	DATOS PERSONALES	¿Los datos personales ingresados al realizar el pedido en el sistema están seguros?					X		X		X		X		
		PRODUCTO	¿Los productos ingresados al realizar el pedido en el sistema están ordenados?					X		X		X		X		
			¿El sistema muestra un clasificador de productos?					X		X		X		X		
	CANTIDAD	¿La cantidad de productos mostrada en su sistema es la correcta comparada con su stock?					X		X		X		X			
	COTIZACION DE PRECIO	TIPO DE CAMBIO	¿Los pedidos registrados en el sistema se calculan automáticamente?					X		X		X		X		
			¿Los pedidos registrados en el sistema pueden ser cotizados al por mayor y menor?					X		X		X		X		
		TIPO DE VENTA	¿El sistema puede hacer descuentos a clientes frecuentes?					X		X		X		X		
	¿El sistema cuenta con pasarela de pago?						X		X		X		X			
	GENERACION DE PEDIDO	CANTIDAD DE PEDIDO	¿Los pedidos registrados en el sistema pueden obtener descuento por cantidad?					X		X		X		X		
		CUOTAS DE PAGO	¿Los pedidos registrados en el sistema puede realizar el calculo en cuotas?					X		X		X		X		


 Mg. CPC. AMALIA VALDES VASQUEZ

MATRIZ DE VALIDACION																		
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Items	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relacion entre Variable y dimension		Relacion entre Dimension y el indicador		Relacion entre indicador e item		Relacion entre item y la opcion de Respuesta		Observacion y Recomendación		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SISTEMA DE INFORMACION	CAPTACION Y RECOLECCION DE DATOS	EXACTITUD	¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene exactitud en sus trámites realizados?					X		X		X						
			¿Es exacta la información que recolecta el sistema?					X		X		X		X				
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene capacidad de respuesta inmediatamente?					X		X		X		X				
			¿Cuándo usted ingresa datos a través de su sistema obtiene adecuación recíproca en el proceso de atención?					X		X		X		X				
	TRATAMIENTO DE INFORMACION	FIABILIDAD	¿La fiabilidad de los ingresos con su sistema es constante?					X		X		X		X				
			¿La información que le brinda el sistema es fiable para la toma de decisiones?					X		X		X		X				
	ALMACENAMIENTO	SEGURIDAD	¿La seguridad de los registros en su sistema registra es confiable?					X		X		X		X				
			¿Las copias de seguridad del sistema, son fáciles de realizar?					X		X		X		X				
		RECUPERABILIDAD	¿La recuperabilidad de información de los ingresos en su sistema es rápida y oportuna?					X		X		X		X				
GESTION DE VENTAS	ELABORACION DE ORDEN	DATOS PERSONALES	¿Los datos personales ingresados al realizar el pedido en el sistema están seguros?					X		X		X		X				
		PRODUCTO	¿Los productos ingresados al realizar el pedido en el sistema están ordenados?					X		X		X		X				
			¿El sistema muestra un clasificador de productos?					X		X		X		X				
	CANTIDAD	¿La cantidad de productos mostrada en su sistema es la correcta comparada con su stock?					X		X		X		X					
	COTIZACION DE PRECIO	TIPO DE CAMBIO	¿Los pedidos registrados en el sistema se calculan automáticamente?					X		X		X		X				
		TIPO DE VENTA	¿Los pedidos registrados en el sistema pueden ser cotizados al por mayor y menor?					X		X		X		X				
			¿El sistema puede hacer descuentos a clientes frecuentes?					X		X		X		X				
	GENERACION DE PEDIDO	CANTIDAD DE PEDIDO	¿El sistema cuenta con pasarela de pago?					X		X		X		X				
			¿Los pedidos registrados en el sistema pueden obtener descuento por cantidad?					X		X		X		X				
		CUOTAS DE PAGO	¿Los pedidos registrados en el sistema puede realizar el calculo en cuotas?					X		X		X		X				

Mg. Ing. De Sistemas FREDDY NIÑO SOTO

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

VARIABLE N°1										
DIMENSIONES										
N°	CAPTACIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS				TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN			ALMACENAMIENTO		
	ÍTEM 1	ÍTEM 1	ÍTEM 1	ÍTEM 1	ÍTEM 1	ÍTEM 1	ÍTEM 1	ÍTEM 1	ÍTEM 1	ÍTEM 1
1	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
8	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3

VARIABLE N°2										
DIMENSIONES										
N°	ELABORACIÓN DE ORDEN				COTIZACIÓN DE PRECIO				GENERACIÓN DE PEDIDO	
	ÍTEM 1	ÍTEM 1	ÍTEM 1	ÍTEM 1	ÍTEM 1	ÍTEM 1	ÍTEM 1	ÍTEM 1	ÍTEM 1	ÍTEM 1
1	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
7	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
8	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3

Anexo 5: Base de datos de la confiabilidad del instrumento de Investigación

VARIABLE N°1										
DIMENSIONES										
N°	CAPTACION Y RECOLECCION DE DATOS				TRATAMIENTO DE INFORMACION			ALMACENAMIENTO		
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3
1	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
8	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3

VARIABLE N°2										
DIMENSIONES										
N°	ELABORACION DE ORDEN				COTIZACION DE PRECIO				GENERACION DE PEDIDO	
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 1	ITEM 2
1	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
7	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
8	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3

VARIABLE N°1													
DIMENSIONES													
N°	CAPTACION Y RECOLECCION DE DATOS					TRATAMIENTO DE INFORMACION				ALMACENAMIENTO			
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	TOTAL	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	TOTAL	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	TOTAL
1	4	4	4	3	15	3	3	3	9	4	3	3	10
2	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9
3	4	4	4	3	15	3	3	4	10	4	3	4	11
4	3	3	3	4	13	4	4	4	12	3	3	4	10
5	3	3	3	4	13	4	4	4	12	4	3	4	11
6	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	3	3	10
7	3	3	3	3	12	3	3	3	9	4	3	3	10
8	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	3	3	10

VARIABLE N°2														
DIMENSIONES														
N°	ELABORACION DE ORDEN					COTIZACION DE PRECIO					GENERACION DE PEDIDO			
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	TOTAL	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	TOTAL	ITEM 1	ITEM 2	TOTAL	
1	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	6	
2	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	3	3	6	
3	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	6	
4	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	3	3	6	
5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	8	
6	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	3	3	6	
7	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	6	
8	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	3	3	6	

Anexo 6: Autorización de publicación de tesis



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

OGyT – REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Clisnman Teodoro Sangama Moreno, Lliimar Zavaleta Mendoza y Jeronimo Quiñones Marcelo, autor(es) de la tesis de pregrado titulada:

"Sistema de información y la gestión de ventas en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022"

Sustentada el año: 2024

Con la asesoría de: Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio

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 al 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: 15/04/2024


DNI: 72692271


DNI: 05362662


DNI: 45426271

<http://repositorio.upp.edu.pe/>
repositorio@upp.edu.pe

Anexo 7: Informe de conformidad del asesor

INFORME N° 0036-2023-UPP-AHVFB-REVISOR

A : Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales
Decano de la FIS

Del : Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
Asesor del Informe de Tesis

Asunto : Conformidad del Informe de Tesis

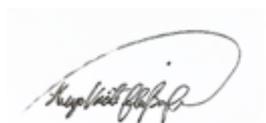
Fecha : Pucallpa, 06 de octubre de 2023

Grato es dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacerle llegar a su despacho la **CONFORMIDAD** del Informe de Tesis, denominado: **“Sistema de información y la gestión de ventas en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022”**, perteneciente a los bachilleres **Clisman Teodoro Sangama Moreno, Lilimar Zavaleta Mendoza y Jerónimo Quiñones Marcelo** de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, en calidad de **REVISOR**.

Remito a su despacho mi **CONFORMIDAD** del Informe de Tesis

Es todo lo que le puedo informar por el momento a usted señor Decano.

Atentamente,



Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
Revisor

Anexo 8: Informe de conformidad del revisor



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

INFORME N° 214-2023-CI-AMSR- UPP

Al	:	Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales Decano de la Universidad Privada de Pucallpa
Facultad	:	Ingeniería de Sistemas
Escuela Profesional	:	Ingeniería de Sistemas
Asesor(a)	:	Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
Cuyo autor (es)	:	Clisnman Teodoro Sangama Moreno Lilimar Zavaleta Mendoza Jeronimo Quiñones Marcelo
Tema	:	Sistema de información y la gestión de ventas en el área de atención al cliente de la empresa Consorcio Ferretera Chaparin E.I.R.L Manantay 2022
Fecha	:	Pucallpa, 06 octubre de 2023.

Grato es dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacerle llegar a la **APROBACIÓN DE LA TESIS** correspondiente y la **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**, 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 13.3% de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

Por lo tanto, remito a su despacho el informe para derivarlo al interesado para las subsanaciones correspondientes.

Es todo lo que le puedo informar por el momento a usted señor Decano.

Atentamente,



Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Coordinador de Investigación

Anexo 9: Evidencias (imágenes y/o fotos)



