



**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**EMPLEO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE VENTAS (SIVII) Y SU
IMPACTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
“INVERSIONES INDUSTRIALES SP” DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA,
AÑO 2016.**

PRESENTADO POR:

BACH. JERSY ERIKA CABRERA LUDEÑA

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO ADMINISTRACIÓN
Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

LIMA - PERÚ

2017



**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TÍTULO DE TESIS

**EMPLEO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE VENTAS (SIVII) Y SU
IMPACTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
“INVERSIONES INDUSTRIALES SP” DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA,
AÑO 2016.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**FORTALECIMIENTO DE LA FORMACION TÉCNICO-PROESIONAL EN
CONEXIÓN AL TRABAJO Y EL CRECIMIENTO SOCIOECONÓMICO**

ASESOR

MG. MANUEL GUILLERMO NARRO ANDRADE

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis hijos, que son mi mayor motivación. A mi abuela que en paz descansa, por ser mi ejemplo de fortaleza y demostrarme que todo es posible con dedicación. A mi esposo y a mis padres.

AGRADECIMIENTO

Mis hijos, siendo el mayor tesoro de mi vida, me permiten realizar todas las labores que sean necesarias para el cumplimiento de mis ocupaciones, ellos fueron esa importante fuente motivacional de felicidad, la cual si hubiera está ausente en la realización de esta tesis, no hubiera tenido el mismo éxito.

RECONOCIMIENTO

A la universidad Alas Peruanas, por brindarme la oportunidad de desarrollarme como profesional, y optar el Grado Académico de Maestro en Administración y Dirección de Empresas.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RECONOCIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I	11
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL:	12
1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL:	12
1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL:	12
1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL:	12
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN:	12
1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL	12
1.3.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS	12
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	13
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.5.1. JUSTIFICACIÓN	13
1.5.2. IMPORTANCIA	14
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	16
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	28
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	30
3.1. HIPÓTESIS GENERAL	30
3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	30
3.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	30
4.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	32
4.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
4.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	32
4.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	32
4.2.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	32
4.2.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	33
4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	33

4.3.1	LA POBLACIÓN	33
4.3.2	MUESTRA	33
4.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS	33
4.4.1	TÉCNICAS	33
4.4.2	INSTRUMENTOS	34
5.1	ANÁLISIS DESCRIPTIVO	36
	CAPITULO VI: DISCUSION DE LOS RESULTADOS	48
	CONCLUSIONES	50
	RECOMENDACIONES.	51
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	52
	ANEXOS	55
	Anexo 1: Matriz de consistencia	56
	Anexo N°2: Instrumentos de recolección de datos organizado en variables, dimensiones e indicadores	57
	Anexo 4 Fichas de validación del instrumento	59
	Anexo 5: Copia de la Data Procesada	63
	Anexo n°06: Consentimiento Informado	66
	Anexo n°07: Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo	67
	68	
	Anexo n°08: Declaratoria de autenticidad del informe de tesis	68

RESUMEN

En el Perú, todas las empresas tratan de subsistir de la mejor manera, ofreciendo ofertas, productos adicionales o plus por bloques o lotes de ventas; pero es un poco difícil el poder controlar el juego que se produce cuando esto es llevado por el vendedor consigo y no existiendo un elemento que pueda verificar si se entregó lo indicado por cada venta o no; por lo cual se ha tenido que originar un vínculo entre la empresa y el vendedor donde se tenga que controlar el correcto movimiento de los productos y poder controlar el mercado de las ventas. Donde todos los sistemas de ventas tienen la capacidad de poder personalizarlos y poder ajustarse a cumplir con las necesidades que tenga el negocio, para llevar una adecuada administración en forma eficiente y eficaz.

El presente estudio tiene como objetivo determinar la influencia entre los sistemas de información de ventas en la gestión administrativa de la empresa Inversiones Industriales SP ubicada en el distrito de Chorrillos, 2016.

El enfoque fue cuantitativo de tipo básico nivel descriptivo relaciones, de método hipotético deductivo, diseño no experimental. La población estuvo conformada por 30 colaboradores con una muestra censal, empleándose como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario compuesto por 24 preguntas.

Los resultados de la contrastación de la hipótesis general mediante el estadístico Chi cuadrado de Pearson fueron que existe influencia del sistema de información de ventas en la Gestión administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP”, año 2016. A un nivel de significancia bilateral 0,005 menor de $p = 0.05$

Palabras Claves: sistema de Información de ventas, Gestión Administrativa.

ABSTRACT

In Peru, all companies try to survive in the best way, offering offers, additional or plus products for blocks or sales lots; but it is a bit difficult to control the game that occurs when this is carried by the seller with him and there is no element that can verify whether the indicated for each sale was delivered or not; Therefore, a link has had to be created between the company and the seller where the correct movement of the products has to be controlled and the sales market can be controlled. Where all sales systems have the ability to customize them and be able to adjust to meet the needs of the business, to carry out an adequate administration in an efficient and effective way.

The objective of this study is to determine the influence between the sales information systems in the administrative management of the company Inversiones Industriales SP located in the district of Chorrillos, 2016.

The approach was quantitative, basic descriptive level relationships, hypothetical deductive method, non-experimental design. The population consisted of 30 collaborators with a census sample, using the survey as a technique and the questionnaire made up of 24 questions as an instrument.

The results of the testing of the general hypothesis using Pearson's Chi square statistic were that there is influence of the sales information system in the administrative management of the company "Inversiones Industriales SP", year 2016. At a bilateral significance level of 0.005 lower from $p = 0.05$

Keywords: sales information system, Administrative Management.

INTRODUCCIÓN

En la ciudad de Lima, se encuentran muchas empresas dedicadas a la venta de productos, dentro de los cuales se encuentra el Inversiones Industriales SP, que es una institución de mediana complejidad, que recibe a una cantidad importante de clientes para ser atendidos en sus diferentes productos especializados; así mismo, esta empresa, provee a sus clientes servicios rápidos y eficientes, de tal manera que el cliente se sienta satisfecho con el servicio prestado. Una de las maneras con la que se conseguirá este grado de satisfacción es mediante la mejora de proceso de atención de ventas y la automatización de ella, donde se utilizó la intranet para compartir este recurso y almacenar la información.

El desarrollo del presente estudio pretende evidenciar la necesidad de implementar la filosofía de mejora continua en los procesos de atención que reciben los clientes de Inversiones Industriales SP, teniendo como soporte el empleo de un sistema de información de ventas y que tiene como propósito principal reducir los tiempos que el cliente debe esperar para recibir la atención solicitada.

El desarrollo de este trabajo de investigación será mediante el análisis de los procesos de atención para el cliente de venta en todas sus dimensiones, mediante el empleo de la metodología de elaboración de diagramas de flujo, el cual nos describirá la situación actual para plantear una alternativa de mejoramiento de los procesos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

A nivel mundial las empresas son cada vez más competitivas, en la producción y ventas de sus productos o servicios. La producción es alcanzada mediante mejoras en los procesos, equipamiento y tecnología, mientras que las ventas, el consumidor es cada vez más exigente en calidad, cantidad, presentaciones, costos, empaques. Por lo que las empresas cada vez pasan de lo tradicional a lo moderno, es decir de un estudio de mercado mediante la obtención de información en forma no muy frecuente a una que se requiere en forma automática, por la que hoy en día cada empresa requiere contar con un sistema de información de ventas que le permita en forma cotidiana y diaria información sobre la oferta de sus productos y servicios para poder realizar mejoras en los mismos y de esa manera mantener su participación de mercado, ingresos, cumplir sus metas y objetivos en forma que sobreviva en el mercado.

Tal es el caso de la empresa “Inversiones Industriales SP”, empresa que se dedica a la comercialización de equipos y aprovisionamiento de productos, asesoría y consultoría empresarial, en donde existen problemas con la gestión y con el registro de sus actividades de venta en general, porque no pueden llevar un control sobre el registro diario y efectivo de clientes por atender y atendidos.

En la actualidad se observó limitaciones en la atención de la venta, específicamente en los procesos de registro de venta, actualización de stock, facturación y entrega del producto lo que genera que los clientes inicien una larga espera, esto es debido que cada uno de estos procesos son independientes, donde el cliente tiene que realizar colas para la atención en cada proceso antes descrito hasta llegar al proceso de entrega del producto, en tiempos sumamente amplios.

A nivel administrativo el cumplimiento de la digitación de la venta se dificulta por el inadecuado archivamiento de la información o del pedido para atender al cliente lo que alarga el inicio de todos los procesos; en la actualidad la frecuencia del reporte de errores en la atención se incrementa lo que genera utilización adicional de recursos para subsanarlos, el número de formatos incompletos se eleva causando que las búsquedas de información se hagan más largas.

Otras limitaciones que se observaron, es que no se ha implementado políticas para resguardo de la seguridad de la información, asimismo no se cuenta con información en tiempo real, la información no está integrada, generando que este descentralizada en diferentes áreas, no existen reportes estadísticos actualizados debido a que no se cuenta con una herramienta tecnológica para la toma de decisiones en la gestión administrativa hecho que redundo en la falta de confiabilidad de la información de los productos a vender, en la calidad de vida de los productos.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL:

La presente investigación se realizó en la empresa “Inversiones Industriales SP”, ubicada en la calle Isla Santa Lucía N° 186, en el distrito de Chorrillos - Lima, en el área de ventas, entrega y facturación.

1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL:

En el desarrollo de la presente investigación la unidad de análisis del estudio fueron los colaboradores de la empresa

1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL:

El presente se desarrolló en un horizonte temporal comprendido entre los años 2015 y 2016.

1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL:

Se desarrollaron los conceptos relacionados a sistemas de información y gestión administrativa.

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN:

1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cómo el empleo de un sistema de información de ventas influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS

¿De qué manera la funcionalidad del sistema de información de ventas influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016?

¿De qué manera la usabilidad del sistema de información de ventas influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016?

¿De qué manera la fiabilidad del sistema de información de ventas influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia del sistema de información de ventas en la Gestión administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP”, año 2016.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar la influencia de la funcionalidad del sistema de información de ventas en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016

Verificar la influencia de la usabilidad del sistema de información de ventas en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016

Verificar la influencia de la fiabilidad del sistema de información de ventas en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN

a) JUSTIFICACIÓN TEÓRICA: El presente trabajo de investigación será un aporte a la gestión administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP”, ya que este estudio se centrará en realizar mejoras en el proceso de atención, ya que se podrá integrar los procesos, para generar confiabilidad de la información disminuyendo los niveles de insatisfacción del usuario, reduciendo tiempos de espera del cliente redundando en la sostenibilidad de la imagen institucional.

b) JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA: Con los resultados que se obtendrán de la presente investigación se podrá replantear las políticas de la gestión administrativa de la empresa Inversiones Industriales SP, orientándolos a desarrollar en los usuarios para enfrentar las exigentes demandas para la atención del cliente mediante la mejora de la herramienta tecnológica para la pronta atención del cliente.

c) **JUSTIFICACIÓN SOCIAL:** se justifica en la importancia que ha cobrado la tecnología de la información como un elemento competitivo y que integra una gran variedad de elementos y habilidades utilizadas en la creación, diseño, almacenamiento y distribución de la información, efectuando intercambios y haciéndose cada día más indispensable e imprescindible para cualquier manejo de información.

1.5.2. IMPORTANCIA

Es importante porque conllevó a un análisis realizado de la atención de venta del cliente, para un posterior desarrollo de una herramienta para la atención de la venta en la empresa Inversiones Industriales SP el cual nos permitirá llevar una adecuada administración del proceso de gestión administrativa de las ventas permitiendo verificar como se desarrolla cada fase del mismo, así como también la reducción de tiempo en que se utiliza y facilitándole el trabajo a los usuarios que soliciten algún servicio; por consiguiente, esta herramienta aporta una ventaja competitiva potencial creando valor en cada actividad del proceso de gestión de la atención de venta mediante el uso de la Tecnología.

Así mismo mediante el uso de esta herramienta tecnológica se obtendrán datos exactos al identificar las atenciones que eran solicitadas de acuerdo al requerimiento de los clientes y de este modo se evitó perder tiempo, dinero y recursos, por lo mencionado Inversiones Industriales SP aprovechará oportunidades y mejora sus niveles de calidad en la atención.

“Las empresas que son del área de servicios deben de tener una mejora continua de sus recursos y administración para obtener una calidad adecuada de sus servicios ya que esta está en constante interacción con las personas. Como estas se dedican a dar un servicio, la adecuada calidad de sus recursos le permitirá atender de manera adecuada y eficiente a los clientes, ya que el área de servicio debe ser excelente para que este no afecte de manera negativa a los demás aspectos de estos comedores”.

Alarcón y Sanhueza (2011) indican que para estos tipos de empresas el servicio es quizá el punto más importante, la manera de optimizar esta parte de la empresa es por medio de:

Evaluaciones del personal

Evaluación del sistema de servicio

Evaluación del equipo y utensilios para el servicio

Ya que el contacto humano es constante en esta área, de la calidad del trabajo del personal dependerá la calidad del servicio de la empresa.

1.6 FACTIBILIDAD DEL ESTUDIO

Se contó con los recursos humanos y materiales para llevar a cabo la investigación, siendo financiados por el investigador, por lo que la investigación fue factible llevarla a cabo.

1.7 FACTIBILIDAD DEL ESTUDIO

El investigador no tuvo limitaciones para la ejecución de la presente investigación, por cuanto:

- La institución objeto de estudio facilitó la información necesaria.
- El investigador tuvo el tiempo y los conocimientos teórico práctico requerido para realizar dicha investigación.
- Los recursos materiales y financieros fueron adquiridos en su totalidad por el investigador.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

“La Torre, A, y Castañeda, J. (2016) en su tesis: *Desarrollo e implementación de Sistema de Administración de Ventas para Humane Escuela de Negocios para optimizar los procesos de gestión de ventas de servicios académicos. Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. En el Departamento Comercial de Humane Escuela de Negocios realiza actividades tal como establecimiento de reuniones, reportes, metas cumplidas para con sus clientes, debido a esto, deben llevar reportes de lo que hacen día a día. Dichos procesos se realizan de forma manual en herramientas ofimáticas, debido a esto se genera el inconveniente en la comprobación de la veracidad de la información, conforme con lo mencionado, se ofreció una aplicación que ayude con la comprobación y veracidad de la información que realizan los ejecutivos de cuentas, del mismo modo para que el supervisor pueda revisar el desempeño de cada ejecutivo”.

“La aplicación fue desarrollada en el lenguaje de programación Java Enterprise Edition (Groussard, 2010), conjunto con el framework Java Server Faces (Burns & Schalk, 2020) y una librería de componentes llamada Primerfaces (Juneau, 2014).

Java Server Faces es un framework java estándar que ayuda a simplificar el desarrollo de interfaces de usuario mediante una metodología MVC (Model-Vista-Controlador) y conjunto con Primerfaces, agiliza el desarrollo para aplicaciones sofisticadas para empresas. Como resultado, se concluyó con una aplicación web que permite el correcto seguimiento de prospectos, mostrando un fácil manejo y entendimiento”.

“Lerou (2005) en su tesis *Sistema para control de inventario, venta y generación de datos comerciales de restaurante*, para optar el grado de Magister en Ingeniería de Computación de la Universidad Austral de Chile señala que el sistema es realizado para la empresa Restaurante o Pub Ok Corral Ltda, ubicado en calle Cauquenes 128 de la ciudad de

Puerto Montt. El objetivo de este proyecto es dar una solución al problema creciente originado en el rubro de la venta de productos comestibles mediante la generación de un sistema informático que apoye la gestión del negocio. En la etapa de desarrollo del Sistema de Control de Inventario Venta y Generación de Datos Comerciales se utilizó la metodología de diseño denominada Ciclo de Vida de Base de Datos de los autores James Connolly y Carolyn Begg, el cual abarca las etapas de Planificación de la base de datos, Definición de Sistema, Colección y Análisis de Requerimientos, Diseño de la Base de Datos, Selección del DBMS, Diseño de Aplicación, Prototipo, Implementación, Carga y Conversión de Datos, Prueba y Mantenimiento Operacional. Dicha metodología es apoyada por técnicas de análisis y diseño de procesos de la metodología de Senn. Para el proceso de desarrollo se utilizaron herramientas que permitieron en el caso de diseñar y crear la base de datos Power Designer 7.0, como administrador de la base de datos Microsoft Access 97 y para la creación de la aplicación Delphi 6.0. Las realizaciones de las etapas anteriormente mencionadas dieron como conclusión un sistema informático que automatiza los procesos, además de generar y mostrar de forma amigable información histórica para poder determinar de mejor forma las estrategias a realizar por parte de la gerencia del Restaurante”.

Agudelo (2013) en su tesis “Análisis y diseño de un sistema de información en la parte operativa (ventas e importaciones), para la empresa importadora gran andina ltda, sustentada en la Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Ingeniería Carrera de Ingeniería Industrial Bogotá. Colombia. Tuvo como objetivo hacer el análisis y diseño de un sistema de información en la parte operativa (ventas e importaciones) de la empresa Importadora Gran Andina Ltda., con el fin de reducir los re trabajos, optimizar los procesos, disminuir costos e incrementar utilidades”.

“Durante el desarrollo de este trabajo encontró que las proyecciones de crecimiento de la empresa son viables siempre y cuando se cuente con el funcionamiento óptimo de los procesos, con el fin de lograr la ejecución adecuada de sus metas para los próximos años. Al inicio del trabajo IGRANDINA no tenía definidos los procesos, lo cual generaba una productividad inferior a sus capacidades y al mismo tiempo altos costos de funcionamiento generados por desconocimiento, debido al no estudio de los mismos durante los 20 años de existencia de la empresa. Ésta fue la razón principal por la cual se enfocó en el levantamiento y mejora de procesos. Dichas mejoras se plantearon a corto y mediano plazo, las de corto plazo fueron implantadas durante el tiempo en que se desarrolló el trabajo, mientras que las mejoras a mediano plazo se dejaron propuestas para que la empresa las implante más adelante. Las necesidades de cada empresa son diferentes por lo cual no se garantiza que las

soluciones propuestas para Importadora Gran Andina en este Trabajo de Grado, sean aplicables a cualquier tipo de empresa e inclusive, a otra empresa que pertenezca al mismo sector. Se concluyó que la capacidad de datos que tiene el sistema, es suficiente para almacenar y manejar la información actual y proyectarla a los siguientes cuatro años, razón por la cual, en el momento de elegir una solución, no se consideró la posibilidad de aumentar su capacidad”.

Pereira (2010) en la tesis “*Diseño e implementación de un sistema informático para la empresa fulltoner que sirva de apoyo a la gestión de las relaciones con sus clientes*”, para optar el grado de Magister en Sistemas en la UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR, Caracas, Venezuela.

“El proyecto fue realizado en la empresa ‘Wonderland Web Consulting & Development C.A.’, y consistió en el desarrollo de los primeros tres módulos de una aplicación web, para la empresa comercializadora de equipos de computación ‘Representaciones Fulltoner’; la aplicación brindará apoyo al fortalecimiento de las relaciones con sus clientes. Para la realización del proyecto, y por requerimientos de la empresa, se utilizó una versión modificada del modelo de MSF (Microsoft Solutions Framework), propuesto por Microsoft, el cual orienta los desarrollos a resultados. Sin embargo, fue generada cierta documentación que se consideró necesaria, especialmente para dar continuidad al proyecto. Se definieron tres módulos, los cuales abarcan: manejo de contactos con clientes, listas personalizadas de precios y oportunidades de venta; cuyo desarrollo fue dividido en 4 etapas. La primera etapa consistió en el estudio de conceptos relacionados con estrategias CRM (Customer Relationship Management), que forman la base de todo el proyecto. En la segunda se realizó el levantamiento de información y análisis de requerimientos. La tercera etapa consistió en el diseño e implementación de los tres módulos de la aplicación, la cual fue realizada utilizando herramientas de software de Microsoft, en su mayoría. En la última etapa se concluyó las pruebas y se elaboró el manual del usuario administrador. Se puede decir que el producto final cumple con los requerimientos de la empresa. Sin embargo, queda de parte de sus empleados recordar que la aplicación servirá solamente como apoyo a la mejora de las relaciones, no para sustituir el trato personalizado que pueden proporcionarles personalmente a sus clientes”.

“Martínez, J., y Rivera, O. (2012), en su investigación *Desarrollo de un Sistema para la gestión de ventas de servicios y productos de la empresa Clínica del Pie* Universidad Centroamericana, Managua Nicaragua. Se desarrolló con el propósito de automatizar los

procesos del área de recepción de la empresa; los procesos comprendidos en esta área son gestión de ventas de servicios y productos, así como la facturación de estos. A pesar que el objetivo principal del proyecto es solventar las necesidades de esta área, se ha hecho el diseño para que la solución a desarrollar sirva de apoyo al área administrativa financiera de la institución. Se concluyó, el proyecto, obteniendo como resultado un sistema web que ofrece una alternativa eficaz y eficiente a la gestión de ventas de servicios y facturación de la empresa, garantizando la atención rápida y eficiente a los clientes en el área de recepción y brindando un apoyo significativo al área administrativa financiera”.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

“Huamán, J. y Huayanca, C. (2017) en su investigación *Desarrollo e implementación de un Sistema de Información para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa Humaju*. Universidad Autónoma del Perú. Actualmente es notable que los Sistemas de Información son necesarios en la mayoría de empresas para poder cumplir con los objetivos de los negocios así como también en la toma de decisiones, pero hay muchas empresas que no cuentan con un Sistema de Información que permita facilitar sus procesos de compras y ventas, el cual hace que la empresa tenga pérdida de tiempo en cuanto a la atención, es por ello que se concluyó en implementar un Sistemas de Información en la empresa Humaju que mejore estos procesos, el sistema se basará en el problema actual por el cual está pasando la empresa, para el sistema se implementará la metodología AUP (Proceso Unificado Ágil) y se desarrollará en Visual Studio 2010 y Motor de Base de Datos SQL 2012. El Sistema de Información será muy útil para mejorar los procesos de Compras y Ventas que se desarrollan en la empresa Humaju”.

Reátegui, F. (2014) “en su tesis *Implementación de un Sistema de Información web para el control de ventas en la empresa Verdal R.S.M. Perú S.A.C.* Universidad Nacional de San Martín. Tiene como Objetivo General, Implementar un sistema de información web para optimizar el control de ventas en la empresa VERDAL R.S.M. PERÚ S.A.C. Asimismo tiene como objetivos específicos; Diagnosticar la situación actual de las ventas en la empresa VERDAL R.S.M. PERÚ S.A.C, Implantar un sistema de información web, Determinar el impacto del sistema de información web en el control de ventas. Para el desarrollo de la propuesta se utilizaron diferentes metodologías. Para el levantamiento de información se realizaron técnicas de observación, entrevistas así como también la revisión y evaluación de

documentos; para el análisis y diseño se utilizó la metodología orientada a objetos teniendo en cuenta los diagramas de UML, el Proceso Unificado y para la elaboración de prototipos se utilizó el lenguaje de programación PHP con el gestor de base de datos PostgreSQL y el paquete Xampp Server; cada una de las herramientas fueron tomadas con el fin de cumplir con la expectativas para mejorar los procesos de ventas. Vista la necesidad de mejorar el control de ventas, y por ende lograr una mayor eficiencia en los procesos informáticos; el presente estudio concluyó en mejorar el control de ventas mediante la implementación de un sistema de información web”.

“Vásquez, J. (2014) en su tesis *Diseño de un Sistema basado en tecnología web para el control y gestión de venta de Unidades Móviles*. Universidad Nacional del Centro del Perú. La presente Tesis intitulada *Diseño de un Sistema basado en tecnología Web para el control y gestión de venta de unidades móviles*. Para diseñar y crear este sistema se está utilizando Tecnologías de la Información, un gestor de base de datos, tecnologías web como medio de comunicación y elementos de seguridad que brindan confidencialidad al sistema y a los datos que se transmiten. Para cumplir con estos requisitos la aplicación se está utilizando de lenguaje de etiquetas HTML, el lenguaje de programación Java y un sistema gestor de datos MySQL para generar contenidos dinámicos. Además, se utilizarán diferentes herramientas que ayuden a cumplir con los requerimientos especificados en el diseño. El diseño del sistema web que se presenta en este trabajo de tesis concluyó en crear un sistema de control y gestión que permita a la agencia de venta ofrecer una fuente de información a través de la web, con el sistema, se pretende permitir al usuario acceder a la información de la agencia que necesite para poder realizar los procesos que le corresponde, enlazándose desde cualquier computador de la agencia. El sistema permitirá hacer análisis de los datos que contiene la Base de Datos utilizando los formularios de búsquedas para obtener resultados específicos como datos de cliente, productos, ventas realizadas; los cuales son importantes para evaluar el desempeño de los vendedores y el estado de ventas de la agencia. Los datos que se transmiten son protegidos por los elementos de seguridad que brindan confiabilidad. El diseño del sistema Web puede mejorar la imagen y los servicios de la empresa mediante una aplicación que facilite las operaciones y el control de la información de los clientes y productos además de mejorar el proceso de atención de venta a los clientes lo cual ayudaría a captar nuevos clientes, por lo que, el sistema Web vendrá complementado con una serie de funcionalidades para el manejo y control de información relacionada con la empresa”.

Ramos, Y (2016) en su tesis *“Sistema de Información para la gestión de ventas de la empresa DUE DUE E.I.R.L. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. El presente trabajo de investigación titulado” “Sistema de información para la gestión de ventas de la empresa DUE DUE E.I.R.L, se tendrá un acceso rápido y eficiente a la información. El objetivo del trabajo concluyó en desarrollar un sistema de información que permita gestionar las ventas y el almacén de ventas de manera que ayude a organizar, controlar y administrar los productos con los que cuenta la empresa DUE DUE E.I.R.L., para mejorar la interacción con los clientes y tomar la mejor decisión en el momento oportuno. La hipótesis fue: El desarrollo de un sistema de información mejora eficientemente la gestión de ventas, ayudando a organizar, controlar y administrar los productos de la empresa DUE DUE E.I.R.L. El método que se aplicó en la presente investigación fue el método inductivo-deductivo y se adecuó al diseño No Experimental de tipo longitudinal. El tipo de investigación estuvo enmarcado dentro del tipo de investigación aplicada. Las conclusiones a las que se arribó fueron: PRIMERO: Se logró desarrollar un sistema de información para la gestión de ventas, para que ayude a organizar, controlar y administrar los productos con los que cuenta la empresa DUE DUE E.I.R.L., y además mejore la interacción con los clientes y tomar la mejor decisión en el momento oportuno. SEGUNDO: Se realizó el análisis y diseño del sistema de información, la que permitió examinar la situación de la empresa DUE DUE E.I.R.L. en forma más eficaz y eficiente. TERCERO: Se diseñó los reportes de ventas para que muestren los cuadros estadísticos finales, para la mejor toma de decisiones de parte de la gerencia. CUARTO: Se desarrolló un prototipo de sistema de información para ser validado por el cliente”*.

Delgado, E. (2019) en su tesis *“Influencia de un Sistema automatizado de ventas para mejorar la gestión comercial en la empresa Dismar Cinco S.R.L. de la ciudad de Bagua Grande, 2018. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. El objetivo principal es determinar la influencia de un sistema automatizado de ventas para mejorar la gestión comercial en la empresa Dismar Cinco S.R.L. de la ciudad de Bagua Grande; al formar parte del equipo de ventas de esta empresa y evaluando los formatos de pedidos de los clientes, los cuales son hojas con un listado de productos de llenado manual, que hace emplear mayor tiempo en el llenado, vaciado, verificación y atención de pedidos por el área de ventas. El estudio es tipo pre experimental – aplicativo, y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional. La población identificada son la totalidad de trabajadores del área de ventas y coincide con la muestra, al ser poblaciones pequeñas pero*

que realizan todo el proceso de ventas en esta empresa. Los resultados indican que el 100% del personal de ventas indica que la implementación recientemente de un sistema automatizado de ventas a través de un celular es rápido, eficiente y útil para sus labores diarias. Respecto a realizar cálculos exactos en sus pedidos, el 100% menciona positivamente. Concluyó que un sistema automatizado de ventas sí mejora la gestión comercial en la empresa Dismar Cinco S.R.L. de la ciudad de Bagua Grande”.

2.2 BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

2.2.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN DE VENTAS

“Según los autores Laudon y Laudon (2009), profesores de Administración de Empresas, un sistema de información es un organismo que recolecta, procesa, almacena y distribuye información. Son indispensables para ayudar a los gerentes a mantener ordenada su compañía, a analizar todo lo que por ella pasa y a crear nuevos productos que coloquen en un buen lugar a la organización. Esta definición es una de las únicas que manifiesta la exigencia de que un sistema de información tenga componentes, aunque no especifica cuáles deban ser, posiblemente porque intenta englobar todas las posibles variantes de este concepto”.

DIMENSIONES DE CALIDAD DE UN SISTEMA DE INFORMACION DE VENTAS ISO 9126

Según Villada (2015) la norma ISO-9126, es un estándar internacional para la evaluación de la calidad de productos de software.

- **Funcionalidad:** Según Villada (2015) esta etapa de la ISO permite evaluar y calificar el software para determinar si cumple con las necesidades para las cuales fue diseñada.
- Adecuación: Determina el grado en el que el software cuenta con funciones apropiadas para realizar las tareas que se especificaron.
- Exactitud: Determina el grado en que los resultados del software son acordes a la necesidad de las partes interesadas.
- Conformidad: Determina el grado en que el software se adhiere a estándares o regulaciones en leyes.
- Seguridad: Determina el grado en el que el software previene el acceso no autorizado, ya sea accidental o premeditado.

- **Usabilidad:** Según Villada (2015) Determina el esfuerzo del usuario para el uso del sistema. Las claves son:

-Comprensibilidad: Esfuerzo para reconocer las estructuras lógicas del sistema y los conceptos referentes al software.

-Facilidad de aprender: Esfuerzo para aprender a usar la aplicación.

-Operatividad: Conceptos que determinan la operación y el control del sistema.

- **Fiabilidad:** Según Granados R. (2015) el software, estando sometido a ciertas condiciones por un periodo determinado de tiempo, debe ser capaz de mantener sus prestaciones, consta de las siguientes sub. Características:

-Madurez: Frecuencia de errores debido a defectos en el software.

-Recuperabilidad: capacidad de recuperar (tanto de desempeño como de datos afectados) en caso de error.

Tolerancia a fallos: Capacidad de mantener cierto nivel de desempeño en caso de fallo de software.

2.2.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

“La gestión administrativa significa alcanzar los objetivos de la organización de forma eficaz y eficiente en razón de la planeación, la organización, el liderazgo y el control de los recursos de la entidad (Chiavenato, 2014)”.

ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

“La administración y las organizaciones son producto de su momento y su contexto histórico y social, por tanto, la evolución de la gestión administrativa se entiende en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones en momentos concretos de la historia.

A pesar de que la administración como disciplina es relativamente nueva, la historia del pensamiento administrativo es muy antigua y nace con el hombre ya que siempre tenemos actividades por administrar. En Egipto existía un sistema administrativo con una economía se conoce como el primer sistema de servicio civil. La administración de roma se caracterizó por la centralización”.

“En los últimos años del imperio Romano el centralismo se debilitó y la autoridad pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas

al surgimiento de la edad media, hubo una descentralización del gobierno. Se consolidaron instituciones como la iglesia católica. En ésta época la administración recibe un gran impulso cuando surgen en Italia, los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales”.

“Al inicio de esta época surge en Prusia y Austria un movimiento administrativo conocido como cameralitas los cuales se dicen don pioneros en el estudio científico de la administración pública. A mediados del siglo XVIII tuvo su inicio la revolución Industrial Inglesa, la cual preciso de una nueva generación de administradores

En la Edad Contemporánea se asientan las bases para el desarrollo de la administración como una verdadera ciencia, ya que, como fruto de las necesidades de la época, surgen teorías, principios y funciones administrativas”.

“A pesar de que la administración es una disciplina relativamente nueva, su desarrollo fue muy rápido. La propia historia del pensamiento administrativo proporciona una perspectiva de las contribuciones y de los problemas y situaciones con que se enfrentó en los últimos setenta años en el mundo industrial. La administración es un fenómeno universal en el mundo moderno, cada organización, cada empresa requieren toma de decisiones, coordinación de múltiples actividades, dirección de personas, evaluación del desempeño con base en objetivo previamente determinados, consecución y ubicación de varios recursos”.

PRECURSORES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- **Confucio**

“Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la administración pública, las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas. Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidatismo. Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas, desinteresadas y capaces”.

Adam Smith

“La diferenciación clara entre valor de uso y valor de cambio. El reconocimiento de la división del trabajo, entendida como especialización de tareas, para la reducción de costos

de producción. La predicción de posibles conflictos entre los dueños de las fábricas y los trabajadores mal asalariados. La acumulación de capital como fuente para el desarrollo económico. La defensa del mercado competitivo como el mecanismo más eficiente de asignación de recursos”.

- **Henry Metacalfe**

“Se distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una buena manera de control, considerada como muy eficiente. Publicó un libro titulado El costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados, considerada como una obra precursora de la administración científica”.

- **Woodrow Wilson**

“Hizo una separación entre política y administración y le dio el calificativo de ciencia a la administración, propugnando su enseñanza a nivel universitario”.

- **Frederick W. Taylor**

“Se le considera padre de la administración científica; Taylor trabaja entre los años 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración, descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, Además promovió que las fuentes de empleo aumentaran la paga a los trabajadores más productivos. El disminuyó la jornada diaria de trabajo de 10 ½ a 8 ½ horas e introdujo períodos de descanso, el sistema de salarios diferenciales y otras mejoras”.

- **Henry Fayol**

“Fayol fue el primero que desarrolló una teoría general de la administración, por lo que se le considera el padre de la administración moderna”.

DIMENSIONES DE LA GESTION ADMINISTRATIVA

Eficiencia

“Relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles.

Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente. El ser eficiente necesariamente implica haber actuado con eficacia, es decir eficiencia implica eficacia y la eficacia no siempre implica eficiencia”.

“Seguidamente consideraremos las diferentes acepciones del término eficiencia según se trate del área donde se aplique, a saber:

- Lo verdaderamente importante para los directivos empresarios, es la eficiencia, es decir maximizar ganancias minimizando los costos de producción. Cuando se analiza y evalúa la gestión de un dirigente se dice que es eficiente, con una dimensión interna, de manera que hace las cosas bien, con el mínimo esfuerzo y consumo de recursos.
- En economía, la eficiencia es la cantidad mínima de inputs (horas-hombre, capital invertido, materias primas, etc.) para obtener un nivel dado de outputs (ganancias, objetivos cumplidos, productos, etc.)
- En Administración: Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos”.

“El modelo para la mejora de la eficiencia se apoya en tres conceptos: personas, procesos y clientes”.

“La eficiencia de la organización se logra con:

- Personas y recursos de naturaleza tangible e intangible propio de las diferentes redes de flujos de las organizaciones
- Personas competentes o con capacidades, es decir con actitudes, aptitudes (conocimientos esenciales), habilidades y experiencias.
- Eliminando el trabajo entre el cliente y la persona que añade valor y que pertenezca a la organización
- Actuando con flujos rápidos, efectivos y continuos de actividades que añadan valor al producto o al servicio para el cliente con procesos eficientes, vía análisis de actividades y de valor.

- Organización horizontal, ajustable y flexible, con personas motivadas, comprometidas y con capacidad efectiva de decisión o con poder y liderazgo. (empowerment)
- Orientación hacia el cliente y lograr su satisfacción”.

Eficacia

Es “el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

Citaremos las siguientes definiciones:

- Según Idalberto Chiavenato, la eficacia «es una medida del logro de resultados.
- Para Koontz y Weihrich, la eficacia es” «el cumplimiento de objetivos.
- Según Robbins y Coulter, eficacia se define como hacer las cosas correctas, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.
- Para Reinaldo O. Da Silva, la eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado
- Simón Andrade, define la eficacia de la siguiente manera: actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva”.

“Por tanto, una empresa, organización, producto o persona es eficaz cuando es capaz de hacer lo necesario para lograr los objetivos deseados o propuestos.

- Capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado
- Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados. Esta es una acepción que obedece a la usanza y debe ser reevaluada por la real academia; por otra parte, debe referirse más bien a equipos”.

“Cuando se dice que se es eficaz, se hace con una dimensión externa, considerando que cumple con los objetivos previstos, estando bien relacionado o adaptado con el entorno. En términos generales, se habla de eficacia una vez que se han alcanzado los objetivos propuestos”.

“Eficaz: hacer las cosas bien, con los mejores métodos posibles para lograr el objetivo.

El término eficaz es un adjetivo utilizado para señalar la capacidad o habilidad de obtener los resultados esperados en determinada situación. Aplicado para personas e individuos, también puede ser eficaz un dispositivo, un tipo de tecnología, un fenómeno natural y diversas cosas ya que no es necesariamente una posibilidad humana.

Eficaz tiene relación con la idea de efecto ya que es un vínculo directo entre causa y efecto o estímulo y efecto. A determinada acción le seguirá siempre un resultado, es decir, un efecto. Cuando ese efecto o resultado es el apropiado y el buscado, la acción se transforma en una acción eficaz”.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Administración**

La administración es el proceso de conseguir que las cosas se hagan de una forma eficiente previendo, controlando, planeando y organizando las actividades de una organización.(Chiavenato, 2014)

- **Base de datos**

“Una base de datos es un conjunto de datos almacenado con una estructura lógica. Para que exista, se debe pensar en los datos más los programas (o software) que hacen de ellos un conjunto consistente”.

(sistemadeinformacionmary.wordpress.com/2014/10/08/glosario/)

- **Sistema de Gestión de Base de datos**

“Conjunto de programas de propósito general, que proporcionan funcionalidades horizontales para facilitar la gestión de la información contenida en una base de datos”.

(sistemadeinformacionmary.wordpress.com/2014/10/08/glosario/)

- **Entorno de administración personalizada**

Siendo la definición de administración, el conjunto de procesos de planificación, organización, ejecución, coordinación y control que se ejercen para alcanzar objetivos preestablecidos, añadiremos la condición de personalizada al tipo de administración única para cada fin.(Chiavenato, 2014)

- **Organización**

“Es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”.

(<https://www.direccionar.com.ar/cursos/mod/glossary/view.php?id=176&mode=&hook=ALL&sortkey=&sortorder=&fullsearch=0&page=1>)

- **Proceso**

Es una actividad o conjunto de actividades que usa recursos para transformar insumos en productos o servicios.(Chiavenato, 2014)

- **Resistencia al cambio**

En la presente investigación definimos la resistencia al cambio en el uso de herramientas tecnológicas en la gestión de programas de educación a distancia, es la tenaz conservación en el uso de metodologías muy antiguas, no permitiendo la aceptación en el uso de las bondades que ofrecen las actuales tecnologías de la información y comunicación. Para la gestión de los programas de educación a distancia.(Chiavenato, 2014)

- **Seguridad de la información**

“La Seguridad de la Información se refiere a la confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la información y datos, independientemente de la forma los datos pueden tener: electrónicos, impresos, audio u otras formas”.

(sistemadeinformacionmary.wordpress.com/2014/10/08/glosario/)

- **Sistema**

“Es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia”.

(sistemadeinformacionmary.wordpress.com/2014/10/08/glosario/)

- **Tecnología e innovación**

“Conjunto de procedimientos, técnicas, equipos y materiales, que se utilizan con el propósito de mejorar el proceso de atención y servicio”.

(<https://www.evirtualcisneros.xyz/articulos/13-tecnologia-e-innovacion>).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. HIPÓTESIS GENERAL

El empleo de un sistema de información de ventas influye en la Gestión administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP”, año 2016.

3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

La funcionalidad del sistema de información de ventas influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016

La usabilidad del sistema de información de ventas influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016

La fiabilidad del sistema de información de ventas influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016

3.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

a) Variable (X): **Sistema de información de ventas.**

Sistema de Información de ventas es un sistema diseñado como parte de la mejora de procesos en la atención de ventas para todos los clientes, el cual tiene la finalidad de facilitar a los usuarios un sistema que no solo guarden datos, donde se validen los datos ingresados, sino también el poder tener reportes de los cuales nos den información confiable, segura y que sea de fácil uso.

b) Variable (Y) **Gestión administrativa de la empresa Inversiones Industriales SP.**

“La gestión del programa de ventas es el conjunto de acciones sistemáticas, coordinadas e integradas que se realizaron de forma a raíz de un análisis previo como mejora de proceso de atención de venta, es decir, tanto para clientes nuevos como para los continuadores en los ámbitos de la Gestión Administrativa como en el flujo de atención; que tiene como centro a los clientes de la Empresa Inversiones Industriales SP, y tiene como finalidad el logro de la calidad a través de la mejora de los proceso en forma continua a favor de los clientes”.

3.4 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V.I. Gestión administrativa	Funcionalidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Adecuación ● Exactitud ● Conformidad ● Seguridad 	1, 2, 3,4	ORDINAL
	Usabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Comprensibilidad ● Facilidad de aprender ● Operatividad 	5, 6, 7,8	
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Madurez ● Recuperabilidad ● Tolerancia a fallos 	9,10,11,12	
V. D. Exportación	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Personas y recursos ● Flujos rápidos ● Orientación hacia el cliente 	1,2,3,4,5,	ORDINAL
	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad para conseguir un resultado determinado ● Capacidad de lograr el efecto que se desea ● Resultados apropiados 	6,7,8,9,10,11,12	

CAPÍTULO IV: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

4.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

“Básica, por lo que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimiento científicos acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar su contenido. Parraguez Carrasco, S. et al. (2017)”.

4.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

“Es de nivel descriptiva relacional. Es descriptiva ya que en este nivel se conoce, identifica y describe las características del fenómeno social en estudio, respondiendo las preguntas: ¿Cómo es?, ¿Cuáles son? ¿Dónde están?, etc. (Carrasco, 2017, p:43). Es de nivel relacional debido a que tiene como propósito principal tener en conocimiento la relación existente entre las variables de estudio en un periodo y espacio determinado Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014 pag.93)”.

4.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.2.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

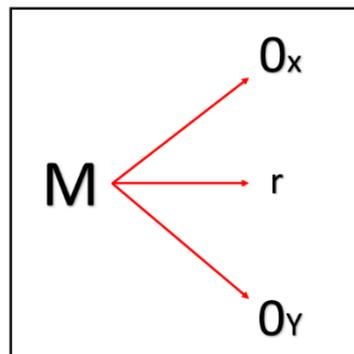
Durante el desarrollo de la investigación se utilizó el método hipotético-deductivo, ya que nos guiamos de una serie de pasos preestablecidos y ya practicados con anterioridad lo que nos permitirá llegar a un estudio coherente y entendible, creando un conocimiento verificable, racional y sistemático tecnológico, ya que nos apoyaremos con el uso de tecnologías ya existentes.

4.2.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

No experimental Se lleva a cabo sin manipular la (s) variable (s) independientemente (s), toda vez que los hechos o sucesos ya ocurrieron antes de la investigación. Por ello, es considerada como investigación exposfacto. También se le denomina estudio retrospectivo, porque se trabaja con hechos que se dieron en la realidad.

Valderrama, S. (2017:178)

Así, el diseño de la investigación se estructura de la siguiente manera:



M = Muestra

Ox = Variable Independiente – Sistema de Información de Ventas

OY = Variable Dependiente – Gestión administrativa

R = Relación

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

4.3.1 LA POBLACIÓN

La población de estudio estuvo conformada por 30 colaboradores.

4.3.2 MUESTRA

Se empleó una muestra no probabilística, es decir censal conformada por los 30 colaboradores.

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

“Las técnicas e instrumentos utilizados para la recopilación, procesamiento y despliegue de la información correspondieron a los que se emplean generalmente en este tipo de investigaciones”.

4.4.1 TÉCNICAS

Se empleó la Técnica de encuesta personal. “Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. Arias, F. (2012:72)

4.4.2 INSTRUMENTOS

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014:217)”.

4.4.3 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

VALIDEZ

Se empleó el juicio de 5 expertos para determinar la validez de los instrumentos:

1. JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO	VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUALITATIVA	OPINIÓN DE APLICABILIDAD
Pedro Solís Céspedes	$(90\% \times 0.20) = 18$	Excelente	Aplicable
Julio Peña Corahua	$(90\% \times 0.20) = 18$	Excelente	Aplicable
Leoncio Chumpitasi	$(90\% \times 0.20) = 18$	Excelente	Aplicable
Denny Lovera Bernaola	$(90\% \times 0.20) = 18$	Excelente	Aplicable
Carmen Aquije Dapozzo	$(90\% \times 0.20) = 18$	Excelente	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Los resultados fueron validez en un 90 por ciento, por lo que aplicaron los cuestionarios de 24 preguntas para ambas variables de estudio.

CONFIABILIDAD

Se aplicó el Alfa de Cronbach con los siguientes resultados

Variable independiente: Sistema de Información de Ventas

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,822	12

Variable dependiente: Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,844	12

Al tener como resultados un 0.822 y 0,844 los instrumentos tienen un alto grado de confiabilidad, para su aplicación respectiva

4.4.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Se hará el análisis de datos de entrada con la prueba de Kolmogorov y Smirnov para establecer la normalidad o no de dichos datos. Sin embargo, al ser obtenidos aleatoriamente se asume que siguen una función de probabilidad normal por lo que el estadístico a usar será El Chi Cuadrado por ser de nivel relacional. El análisis descriptivo y la contrastación de las hipótesis se harán con la versión 26 de SPSS.

4.4.5 ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN

“La iniciativa de la investigación académica está construida sobre una base de confianza. Como investigador confío en que los resultados informados por otros son sensatos. La sociedad confía en que los resultados de la investigación reflejan un intento honesto por parte de los científicos y otros investigadores de describir el mundo de forma precisa y sin prejuicios. Pero esta confianza va a perdurar sólo si la comunidad científica se dedica a ejemplificar y a transmitir los valores asociados a la conducta de la ética de investigación”.

“Los asuntos éticos que deben ser tomados en consideración para esta investigación. Necesitamos ser conscientes de la responsabilidad de asegurar los permisos e intereses reales de todos aquellos involucrados en el estudio. No usaremos incorrectamente la información descubierta, y asumimos con responsabilidad moral la confidencialidad de los participantes”.

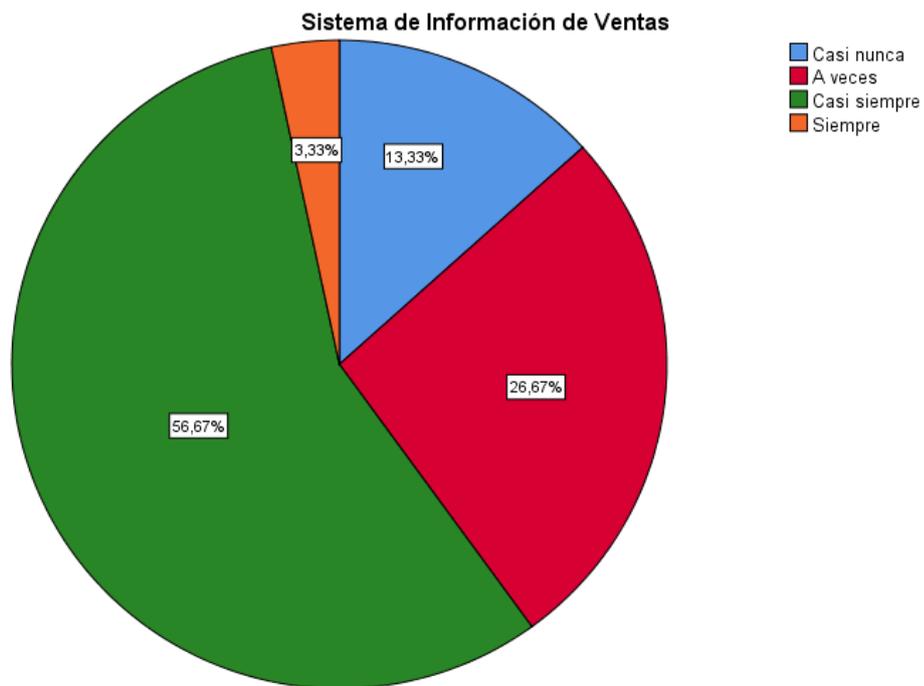
CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Variable Sistema de Información de Ventas

Sistema de Información de Ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	13,3	13,3	13,3
	A veces	8	26,7	26,7	40,0
	Casi siempre	17	56,7	56,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

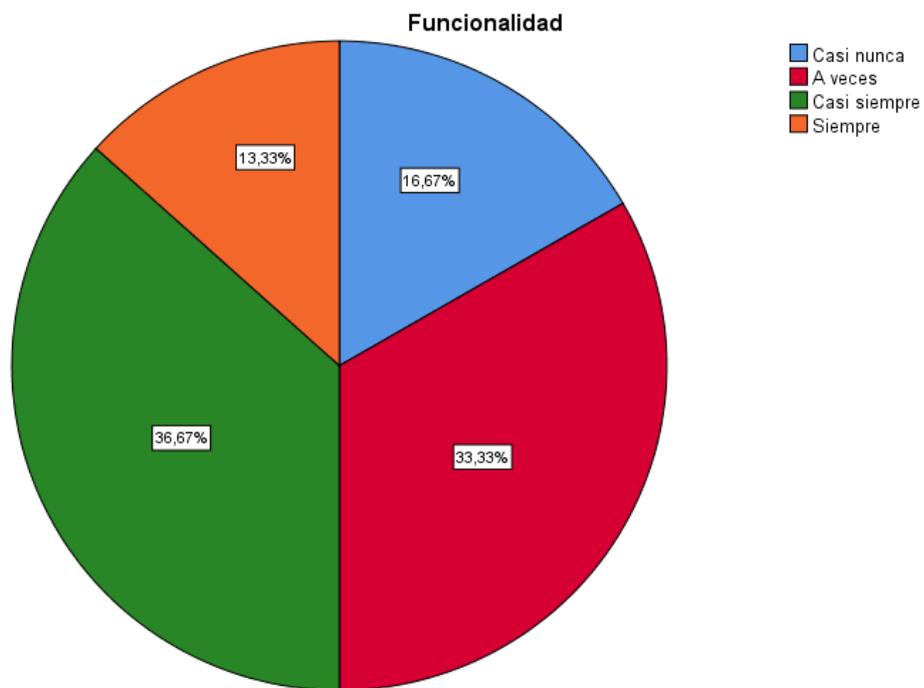


INTERPRETACIÓN

Referente al uso del Sistema de Información de Ventas el 56.7% dijo que casi siempre, 26.7 por ciento dijo que a veces, 13.3 por ciento casi nunca, 3.3 por ciento dijo que siempre.

Dimensión Funcionalidad

		Funcionalidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	16,7	16,7	16,7
	A veces	10	33,3	33,3	50,0
	Casi siempre	11	36,7	36,7	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

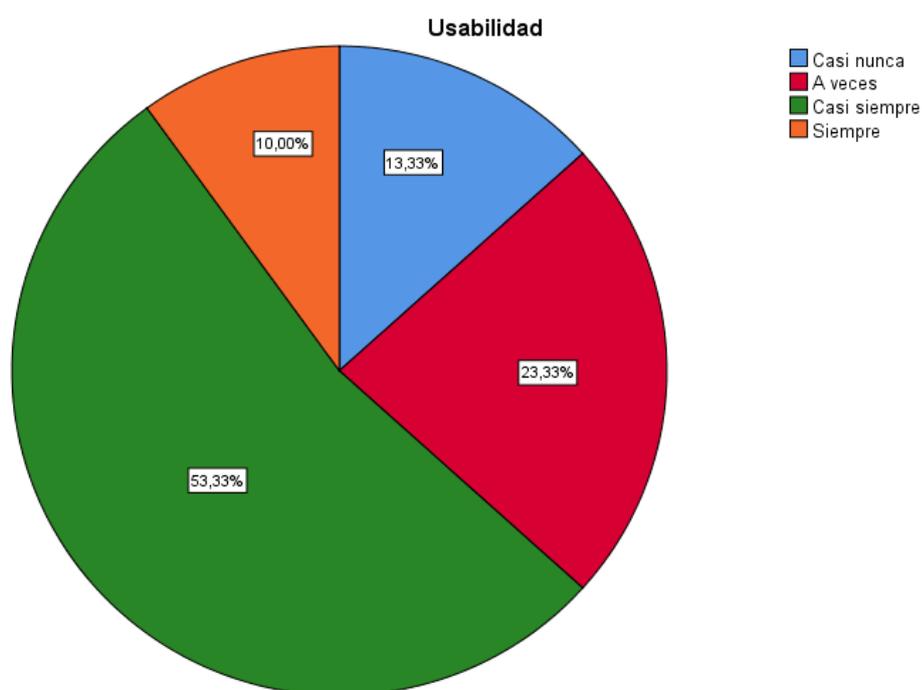


INTERPRETACIÓN

Referente a la funcionalidad del Sistema de Información de Ventas el 36.7% dijo que casi siempre, 33.3 por ciento dijo que a veces, 16.7 por ciento casi nunca, 13.3 por ciento dijo que siempre.

Dimensión Usabilidad

		Usabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	13,3	13,3	13,3
	A veces	7	23,3	23,3	36,7
	Casi siempre	16	53,3	53,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

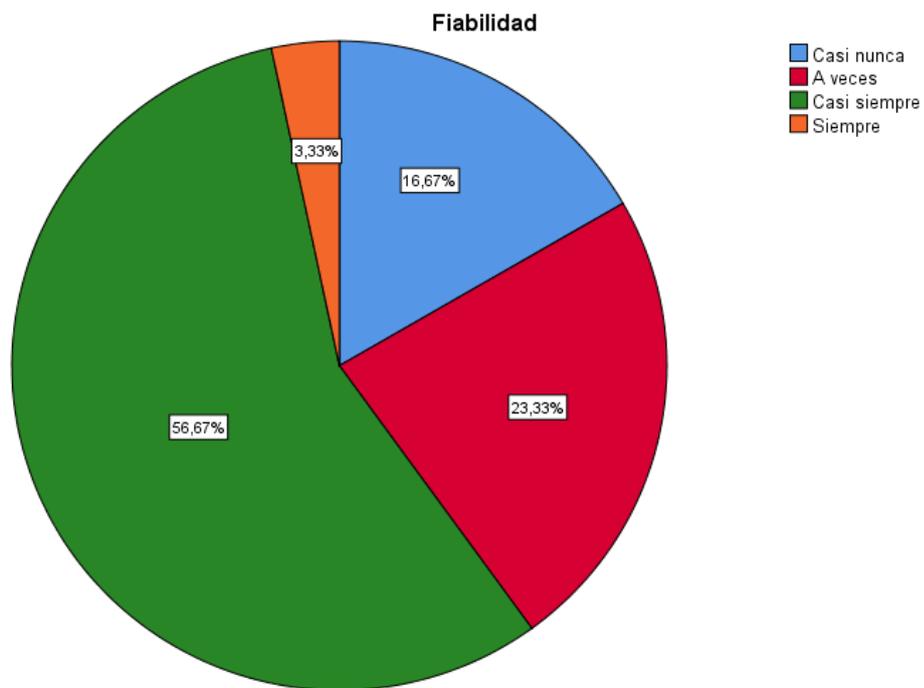


INTERPRETACIÓN

Referente a la usabilidad del Sistema de Información de Ventas el 53.3 % dijo que casi siempre, 23.3 por ciento dijo que a veces, 13.3 por ciento casi nunca, 10 por ciento dijo que siempre.

Dimensión Fiabilidad

		Fiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	16,7	16,7	16,7
	A veces	7	23,3	23,3	40,0
	Casi siempre	17	56,7	56,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

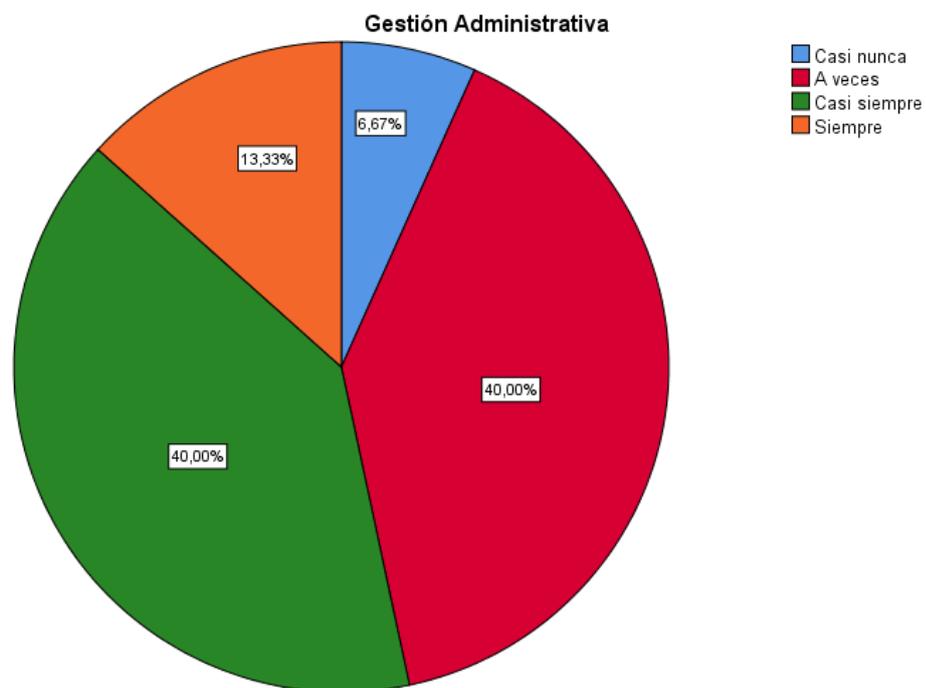


INTERPRETACIÓN

Referente a la fiabilidad del Sistema de Información de Ventas el 56.7% dijo que casi siempre, 23.3 por ciento dijo que a veces, 16.7 por ciento casi nunca, 3.3 por ciento dijo que siempre.

Variable Gestión Administrativa

		Gestión Administrativa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	12	40,0	40,0	46,7
	Casi siempre	12	40,0	40,0	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

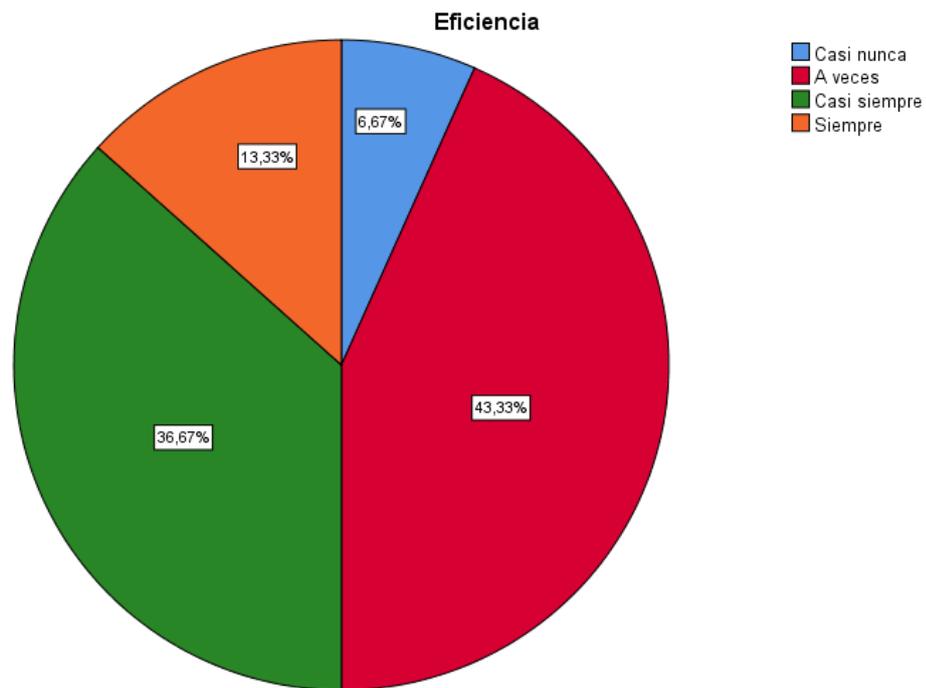


INTERPRETACIÓN

Referente a la mejora de la gestión administrativa el 40 % dijo que casi siempre, 40 por ciento dijo que a veces, 13.3 por ciento dijo siempre, 6.7 por ciento dijo que casi nunca.

Dimensión Eficiencia

		Eficiencia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	13	43,3	43,3	50,0
	Casi siempre	11	36,7	36,7	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

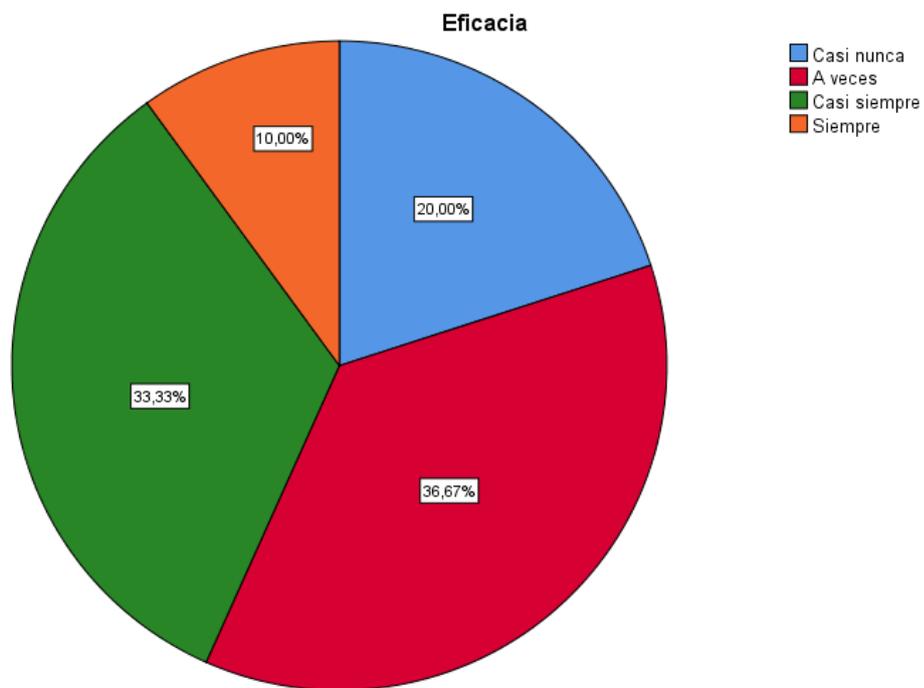


INTERPRETACIÓN

Referente a la eficiencia el 36.7% dijo que casi siempre, 43.3 por ciento dijo que a veces, 13.3 por ciento siempre, 6.7 por ciento dijo que casi nunca.

Dimensión Eficacia

		Eficacia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	20,0	20,0	20,0
	A veces	11	36,7	36,7	56,7
	Casi siempre	10	33,3	33,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



INTERPRETACIÓN

Referente a la eficacia el 36.7% dijo que a veces, 33.3 por ciento dijo que casi siempre, 20 por ciento casi nunca, 10 por ciento dijo que siempre.

5.2 ANALISIS INFERENCIAL

- **Prueba de normalidad de los datos**

Se empleó la prueba de Kolmogorov y Smirnov para 1 muestra (es decir columna por columna) para contrastar la siguiente hipótesis teórica.

- H0 Los datos de la investigación siguen una distribución paramétrica es decir siguen una función de probabilidad normal
- H1 Los datos de la investigación siguen una distribución no paramétrica es decir no siguen una función de probabilidad normal

		Sist ventas	Inf Gest. adm
N		30	30
Parámetros normalesa,b	Media	39,8082	40,1050
	Desviación estándar	4,55733	6,15912
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,106	,186
	Positivo	,106	,167
	Negativo	-,087	-,186
Estadístico de prueba		,106	,186
Sig. asintótica (bilateral)		,001c	,001c
a. La distribución de prueba es normal.			
b. Se calcula a partir de datos.			
c. Corrección de significación de Lilliefors.			

Los resultados indican que es no paramétrica. Para una correlación se debería aplicar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Pero por ser de nivel relacional se aplicó el Chi Cuadrado de Pearson.

Contrastación de hipótesis general

Ha: El empleo de un sistema de información de ventas influye en la Gestión administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP”, año 2016.

Ho: El empleo de un sistema de información de ventas no influye en la Gestión administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP”, año 2016.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,676 ^a	9	,005
Razón de verosimilitud	19,332	9	,023
Asociación lineal por lineal	10,443	1	,001
N de casos válidos	30		

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Según la significancia bilateral 0,005 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

El empleo de un sistema de información de ventas influye en la Gestión administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP”, año 2016

Contrastación de hipótesis específica 1

Ha: La funcionalidad del sistema de información de ventas influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016

Ho: La funcionalidad del sistema de información de ventas no influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,045 ^a	9	,006
Razón de verosimilitud	23,644	9	,005
Asociación lineal por lineal	6,664	1	,010
N de casos válidos	30		

a. 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,27.

Según la significancia bilateral 0,06 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que: La funcionalidad del sistema de información de ventas influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016

Contrastación de hipótesis específica 2

Ha: La usabilidad del sistema de información de ventas influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016

Ho: La usabilidad del sistema de información de ventas no influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,991 ^a	9	,006
Razón de verosimilitud	21,532	9	,010
Asociación lineal por lineal	7,412	1	,006
N de casos válidos	30		

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

Según la significancia bilateral 0,006 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

La usabilidad del sistema de información de ventas influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016

Contrastación de hipótesis específica 3

Ha: La fiabilidad del sistema de información de ventas influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016

Ho: La fiabilidad del sistema de información de ventas no influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,504 ^a	9	,041
Razón de verosimilitud	16,135	9	,064
Asociación lineal por lineal	8,718	1	,003
N de casos válidos	30		

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Según la significancia bilateral 0,041 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

La fiabilidad del sistema de información de ventas influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016

CAPITULO VI: DISCUSION DE LOS RESULTADOS

“Los resultados de la tesis indican que existe influencia del sistema de información de ventas en la Gestión administrativa de la empresa Inversiones Industriales SP, año 2016.

Este resultado guarda similitud con el realizado por Lerou (2005) en su tesis *Sistema para control de inventario, venta y generación de datos comerciales de restaurante*. El objetivo de este proyecto es dar una solución al problema creciente originado en el rubro de la venta de productos comestibles mediante la generación de un sistema informático que apoye la gestión del negocio. Las realizaciones de las etapas anteriormente mencionadas dieron como resultado un sistema informático que automatiza los procesos, además de generar y mostrar de forma amigable información histórica para poder determinar de mejor forma las estrategias a realizar por parte de la gerencia del Restaurante”.

“Asimismo, tiene resultados similares a los estudios realizados por Ramos, Y (2016) en su tesis *Sistema de Información para la gestión de ventas de la empresa DUE DUE E.I.R.L.* Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. El objetivo del trabajo fue desarrollar un sistema de información que permita gestionar las ventas y el almacén de ventas de manera que ayude a organizar, controlar y administrar los productos con los que cuenta la empresa DUE DUE E.I.R.L., para mejorar la interacción con los clientes y tomar la mejor decisión en el momento oportuno. La hipótesis fue: El desarrollo de un sistema de información mejora eficientemente la gestión de ventas, ayudando a organizar, controlar y administrar los productos de la empresa DUE DUE E.I.R.L. El método que se aplicó en la presente investigación fue el método inductivo-deductivo y se adecuó al diseño No Experimental de tipo longitudinal. El tipo de investigación estuvo enmarcado dentro del tipo de investigación aplicada. Las conclusiones a las que se arribó fueron: PRIMERO: Se logró desarrollar un sistema de información para la gestión de ventas, para que ayude a organizar, controlar y administrar los productos con los que cuenta la empresa DUE DUE E.I.R.L., y además mejore la interacción con los clientes y tomar la mejor decisión en el momento oportuno. SEGUNDO: Se realizó el análisis y diseño del sistema de información, la que permitió examinar la situación de la empresa DUE DUE E.I.R.L. en forma más eficaz y eficiente. TERCERO: Se diseñó los reportes de ventas para que muestren los cuadros estadísticos finales, para la mejor toma de decisiones de parte de la gerencia. CUARTO: Se desarrolló

un prototipo de sistema de información para ser validado por el cliente”.

Finalmente concuerda con el estudio realizado por Delgado, E. (2019) en su tesis *“Influencia de un Sistema automatizado de ventas para mejorar la gestión comercial en la empresa Dismar Cinco S.R.L. de la ciudad de Bagua Grande, 2018*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. El objetivo principal es determinar la influencia de un sistema automatizado de ventas para mejorar la gestión comercial en la empresa Dismar Cinco S.R.L. de la ciudad de Bagua Grande; al formar parte del equipo de ventas de esta empresa y evaluando los formatos de pedidos de los clientes, los cuales son hojas con un listado de productos de llenado manual, que hace emplear mayor tiempo en el llenado, vaciado, verificación y atención de pedidos por el área de ventas. El estudio es tipo pre experimental – aplicativo, y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional. La población identificada son la totalidad de trabajadores del área de ventas y coincide con la muestra, al ser poblaciones pequeñas pero que realizan todo el proceso de ventas en esta empresa. Los resultados indican que el 100% del personal de ventas indica que la implementación recientemente de un sistema automatizado de ventas a través de un celular es rápido, eficiente y útil para sus labores diarias. Respecto a realizar cálculos exactos en sus pedidos, el 100% menciona positivamente. Concluyendo que un sistema automatizado de ventas sí mejora la gestión comercial en la empresa Dismar Cinco S.R.L. de la ciudad de Bagua Grande”.

CONCLUSIONES

1.- “Según la significancia bilateral 0,005 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que: El empleo de un sistema de información de ventas influye en la Gestión administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP”, año 2016”.

2.- “Según la significancia bilateral 0,06 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que: La funcionalidad del sistema de información de ventas influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016”.

3.- “Según la significancia bilateral 0,006 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que: La usabilidad del sistema de información de ventas influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP año 2016”.

4.- “Según la significancia bilateral 0,041 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que: La fiabilidad del sistema de información de ventas influye en la Gestión Administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016”.

RECOMENDACIONES.

1. Optimizar con tecnología el sistema de información y base de datos de Clientes, Pedidos y atención con la implementación de un software de ingreso y administración de datos del usuario, que no sólo le permitan reaccionar con mayor rapidez frente a aumentos en la precisión de los pedidos, sino también en fiscalizar que los usuarios internos cumplan con los turnos y tareas asignadas al tener registro de pedidos que tienen que atender por cada uno
2. Establecer un mecanismo que facilite el desarrollo de los procesos técnicos-científicos y administrativos, con la finalidad de mejorar la calidad de atención. Brindando el incremento en la producción de servicios, menor tiempo de espera para el usuario.
3. Es importante la socialización del instrumento diseñado, con el propósito de que pueda ser una herramienta útil para el análisis objetivo en aspectos de producción. Así como también, la socialización de los resultados que facilitan la toma de decisiones. Es importante porque permite la posibilidad de acceder a la historia en tiempo real , redistribución del personal, reducción de gastos operativos, reducción de gastos de material de oficina
4. Optimizar los recursos existentes, re-organizando y reestructurando los horarios de atención, con amplia difusión a los usuarios internos y externos. Permitiendo reducción de costos de comunicaciones y contar con información fiable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

P Alarcón. A Sanhueza. *Optimización del proceso de elaboración de raciones en un servicio de alimentación colectiva*. Facultad de Medicina, Universidad Católica de la Santísima Concepción. Chile; 2011

Agudelo (2013) en su tesis *Análisis y diseño de un sistema de información en la parte operativa (Ventas e importaciones), para la empresa importadora Gran Andina Ltda.* Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Ingeniería Carrera de Ingeniería Industrial Bogotá. Colombia, Recuperado de <http://hdl.handle.net/10554/7222>.

Allcahuaman (2015) en su tesis: *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015* Universidad José María Arguedas, en Andahuaylas Perú, Recuperado <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/225>

Bind ERP. (s.f.). Software para el control de inventario para PyMES. Obtenido de Bind ERP: <http://www.nchsoftware.com/es/index.html>

Blandon, D. M., & Sanchez, H. A. (2009). *Sistema de informacion computarizado para el control de la contabilidad, inventario y facturacio de la empresa "Los Tarantines"*. Tesis.

El desarrollo de la tecnología de la información. (27 de diciembre de 2010). Wordpress. Recuperado de <https://cris0102.wordpress.com/2010/12/27/el-desarrollo-de-la-tecnologia-de-la-informacion/>

Esteli. Castillo Chavarria, I. R., Talavera, A., Alvarado, J. M., & Perez, O. D. (2008). *Sistema de control de inventario y facturacion en la muebleria y ferreteria FRANKLIN*. Tesis Monográfica.

Estelí, Nicaragua. Cohen Karen, D., & Asín Lares, E. (2005). *Sistemas de información para los negocios: un enfoque de toma de decisiones*. México: Mc Graw Hill. Garreta, J. S. (2003). *Ingeniería de procesos informáticos: Actividades y proyectos*. Universitat

- García (2011), en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del banco Ripley Perú S.A. - Agencia Mall Aventura Plaza, Trujillo, año 2011* Universidad Nacional de Trujillo, Perú, Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3890>.
- Hammer, M & Champy, J, (1993), *La reingeniería*, Recuperado de <http://www.losrecursoshumanos.com/reingenieria/>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México DF: McGraw-Hill/Interamericana editores, 5ª ed
- Jaume I. Kendall, K. E., & Kendall, J. E. (2005). *Análisis y diseño de sistemas* (Sexta ed.). México: Pearson Educación. Mena, A. (14 de Julio de 2011). *Tipos de sistemas y modelos de inventarios*. Obtenido de <http://realizacioninventarios4-1:>
<http://realizacioninventarios>
- Lerou (2005) en su tesis, *Sistema para control de inventario, venta y generación de datos comerciales de restaurante*, Facultad de Ingeniería de Computación de la Universidad Austral de Chile, Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2005/bpmfcil617s/doc/bpmfcil617s.pdf>
- López, J. (2011) *Introducción a las Bases de Datos*. Recuperado de <http://docencia.lbd.udc.es/bdd/teoria/tema1/1.1-IntroduccionALasBasesDeDatos.pdf>
- Pereira (2010) en la tesis, *Diseño e implementación de un sistema informático para la empresa fulltoner que sirva de apoyo a la gestión de las relaciones con sus clientes*, UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR, Caracas, Recuperado de <https://es.scribd.com/document/280406935/000147795>.
- Recursos Humanos. (2016) *Rotación del personal. Ventajas y desventajas*. Recuperado de <http://www.losrecursoshumanos.com/rotacion-del-personal-ventajas-y-desventajas/>
- Rubio (2016), en su tesis: *La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016*, Facultad

de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad de Los
Ángeles de Chimbote, Perú, Recuperado de
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1216>

Hernandez (2014) Metodología de la investigación.
[http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2012/12/tipos-y-niveles-
de-investigacion.html](http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2012/12/tipos-y-niveles-de-investigacion.html)

Tamayo Alzate, A. (2005). Sistemas de información. Colombia: Universidad Nacional de
Colombia.

Tamayo, E., & Lopez, R. (2012). La factura (Proceso integral de la actividad comercial).
Editex. TECHNOTEL Inc. (2009). Sistema Monica. Obtenido de Web oficial para la
República Dominicana: <http://www.monica.com.do>

Whitten, J. L., Bentley, L. D., & Barlow, V. M. (1997). Análisis y diseño de sistemas de
información. Colombia: Mc Graw Hill

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cómo el empleo de un sistema de información de ventas influye en la gestión administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016?	Determinar la influencia del sistema de información de ventas en la gestión administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” Año 2016.	El empleo de un sistema de información de ventas influye en la gestión administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016	VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE INFORMACIÓN DE VENTAS	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica. NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo-relacional MÉTODO: Hipotético-deductivo DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental, transversal, correlacional <div style="text-align: center;"> QX QY </div>
			DIMENSIONES	
			Funcionalidad	
			Usabilidad	
Fiabilidad				
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
¿De qué manera la funcionalidad del sistema de información de ventas influye en la gestión administrativa de la “Inversiones Industriales SP” año 2016?	Verificar la influencia de la funcionalidad del sistema de información de ventas en la gestión administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016.	La funcionalidad del sistema de información de ventas influye en la gestión administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016.	DIMENSIONES	
			Eficiencia	
			Eficacia	
¿De qué manera la usabilidad del sistema de información de ventas influye en la gestión administrativa de la “Inversiones Industriales SP” año 2016?	Verificar la influencia de la usabilidad del sistema de información de ventas en la gestión administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016.	La usabilidad del sistema de información de ventas influye en la gestión administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016.		
¿De qué manera la fiabilidad del sistema de información de ventas influye en la gestión administrativa de la “Inversiones Industriales SP” año 2016?	Verificar la influencia de la fiabilidad del sistema de información de ventas en la gestión administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016.	La fiabilidad del sistema de información de ventas influye en la gestión administrativa de la empresa “Inversiones Industriales SP” año 2016.		

Anexo N°2: Instrumentos de recolección de datos organizado en variables, dimensiones e indicadores

Cuestionario: Sistema de Información de Ventas

La presente encuesta a aplicar tiene como finalidad educativa, de determinar la influencia entre el sistema de información de ventas y la gestión administrativa. Marque con un X sobre Sistema de Información de Ventas que usted considere correcto. (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

N°	Funcionalidad	1	2	3	4	5
1	La aplicación permite hacer todas las tareas del proceso de ventas					
2	El sistema muestra los resultados precisos en el cálculo de operaciones en los proceso					
3	La estandarización de las estructuras de datos se mantiene en todas las etapas de la aplicación					
4	Se requiere contraseña para ingresar al sistema de venas					
N°	Usabilidad	1	2	3	4	5
5	Me gusto el uso de la interfaz y me sentí cómodo con el uso de la aplicación					
6	Consideras que la interfaz: estructura, organización, accesibilidad y navegación en el sistema de ventas son adecuados					
7	El sistema de venas dio mensajes de advertencias y me dijo claramente cómo solucionarlos					
8	Sus interfaces son descriptivas en cada una de las opciones					
	Fiabilidad	1	2	3	4	5
9	Hubo fallas durante el funcionamiento del sistema de ventas					
10	El sistema de ventas se recuperó de los fallos					
11	La información que aparece en sistema de ventas está actualizada recientemente					
12	Los reportes guardan una copia de seguridad antes fallos de energía					

Anexo 3 Cuestionario: Gestión Administrativa

La presente encuesta a aplicar tiene como finalidad educativa, de determinar la influencia entre el sistema de información de ventas y la gestión administrativa. Marque con un X sobre Gestión administrativa que usted considere correcto. (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

N°	Eficiencia	1	2	3	4	5
1	La ejecución de la aplicación minimiza el tiempo de procesamiento					
2	Una vez aprendido el manejo del sistema de ventas, las tareas se llevan a cabo con rapidez					
3	No incluye muchas opciones por cada etapa del proceso					
4	La aplicación no requiere muchos recursos para funcionar eficientemente					
5	Es fácil utilizar la aplicación del sistema de ventas					
N°	Eficacia	1	2	3	4	5
6	Pude terminar mi trabajo con eficacia haciendo uso del sistema de ventas					
7	El sistema de ventas cumple con la normativa interna					
8	Los módulos del sistema se integran con mis deberes diarios					
9	El uso de cada módulo está basado por roles					
10	El sistema de ventas es fácil y sencillo de usar					
11	Complete las tareas y escenarios rápidamente utilizando el sistema de ventas					
12	La información proporcionada por el sistema de ventas es fácil de entender					

Anexo 4 Fichas de validación del instrumento

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- I.1 Apellidos y nombres del experto:
- I.2 Grado académico:
- I.3 Cargo e institución donde labora:
- I.4 Título de la Investigación:
- I.5 Autor del instrumento:
- I.6 Maestría/ Doctorado/ Mención:
- I.7 Nombre del instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías					
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) :

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha:

Firma y Pos firma del experto
DNI:

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

- I. DATOS GENERALES**
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Leoncio Eulogio CHUMPITASI Venegas
 - 1.2 Grado académico: Doctor
 - 1.3 Cargo e institución donde labora: DTC UPG UAP
 - 1.4 Título de la Investigación: Empleo de un sistema de información de venas (SIVII) y su impacto en la gestión administrativa de la empresa “Inversiones industriales SP” distrito de Chorrillo, 2016
 - 1.5 Autor del instrumento: Bach. Jersy Cabrera Ludeña
 - 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Maestría en Administración
 - 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					85
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					85
SUB TOTAL						900
TOTAL						90

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) :18

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima, 05 marzo 2021.



Firma y Posfirma del experto
DNI: 07192357

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

II. DATOS GENERALES

- 2.1 Apellidos y nombres del experto: Lovera Bernaola Dennis
- 2.2 Grado académico: Doctor
- 2.3 Cargo e institución donde labora: DTP UNAC
- 2.4 Título de la Investigación: Empleo de un sistema de información de venas (SIVII) y su impacto en la gestión administrativa de la empresa “Inversiones industriales SP” distrito de Chorrillo, 2016
- 2.5 Autor del instrumento: Bach. Jersy Cabrera Ludeña
- 2.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Maestría en Administración
- 2.7 Nombre del instrumento: Cuestionario.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					85
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					85
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					85
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					85
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						900
TOTAL						90

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) :18

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima, 05 marzo 2021.



DENNY R. LOVERA BERNAOLA
DNI 01581598

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

IV. DATOS GENERALES

- 4.1 Apellidos y nombres del experto: Solís Céspedes Pedro Aníbal
- 4.2 Grado académico: Doctor
- 4.3 Cargo e institución donde labora: DTC UPG UAP
- 4.4 Título de la Investigación: Empleo de un sistema de información de venas (SIVII) y su impacto en la gestión administrativa de la empresa “Inversiones industriales SP” distrito de Chorrillo, 2016
- 4.5 Autor del instrumento: Bach. Jersy Cabrera Ludeña
- 4.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Maestría en Administración
- 4.7 Nombre del instrumento: Cuestionario.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
31. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
32. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
33. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
34. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					85
35. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
36. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
37. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
38. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					85
39. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
40. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
SUB TOTAL						915
TOTAL						91.5

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) :18

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima, 15 febrero 2021.

Jersy E. Ludeña

.....
Firma y Posfirma del experto
DNI: 26601922

V. DATOS GENERALES

- 5.1 Apellidos y nombres del experto: Aquije Dapozzo Carmen Luisa
- 5.2 Grado académico: Magister en Administración.
- 5.3 Cargo e institución donde labora: Docente Tiempo Completo Untels
- 5.4 Título de la Investigación: Empleo de un sistema de información de venas (SIVII) y su impacto en la gestión administrativa de la empresa "Inversiones industriales SP" distrito de Chorrillo, 2016
- 5.5 Autor del instrumento: Bach- Jersy Cabrera Ludeña
- 5.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Maestría en Administración
- 5.7 Nombre del instrumento: Cuestionario.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
41. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
42. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
43. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
44. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					85
45. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					85
46. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
47. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					85
48. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
49. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
50. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
SUB TOTAL						900
TOTAL						90

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) :18

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima, 16 febrero 2021.



.....
Firma y Posfirma del experto
DNI: 22271730

Anexo 5: Copia de la Data Procesada

1	Encuestado	Sistema de Información de Ventas												Gestión Administrativa											
2		Funcionalidad				Usabilidad				Fiabilidad				Eficiencia					Eficacia						
3		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
4	1	5	1	2	1	2	1	2	1	1	2	4	1	4	2	3	4	5	2	1	1	4	2	4	1
5	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3
6	3	5	1	3	5	4	2	3	5	5	2	4	5	2	4	4	2	5	1	5	1	3	2	4	1
7	4	4	5	3	3	3	5	3	3	5	2	4	3	2	3	4	2	4	4	4	2	4	3	3	2
8	5	4	4	2	3	3	4	5	4	2	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
9	6	1	4	2	4	2	2	4	5	2	1	2	5	1	1	2	5	5	2	5	4	2	1	1	4
10	7	5	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
11	8	3	2	3	4	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	5	4
12	9	3	4	2	5	3	3	5	5	2	5	5	5	4	4	3	4	3	4	2	5	2	5	5	5
13	10	3	3	5	2	4	4	5	5	5	3	4	3	2	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3
14	11	2	5	1	1	5	2	4	1	3	2	3	3	2	3	2	5	5	1	3	5	1	3	5	3
15	12	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	2	2	4	5	3	2	4	5	4
16	13	5	5	5	5	3	5	4	4	5	2	4	2	2	5	3	4	4	4	3	5	3	2	4	2
17	14	5	5	4	5	4	5	5	2	2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5
18	15	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	5	2	2	3	2	2	2	2
19	16	2	5	3	4	2	4	5	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	2	5	3	3	4	3	4
20	17	2	4	3	3	4	2	5	2	5	4	4	2	2	3	2	4	5	4	3	2	5	4	4	4
21	18	3	2	3	3	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	2	3	4	4	5	3	3	4	4
22	19	4	2	3	1	4	5	1	4	4	3	3	5	2	4	2	5	4	2	1	1	5	3	3	2
23	20	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
24	21	3	4	5	2	5	2	4	5	4	4	2	2	5	3	2	5	5	4	3	4	2	4	2	4
25	22	2	4	4	5	4	5	4	4	3	5	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5
26	23	3	5	2	2	2	3	3	2	2	4	4	3	3	4	2	3	2	5	3	5	3	5	5	5
27	24	5	3	3	3	4	2	5	4	3	4	4	2	5	2	3	4	2	3	3	3	2	4	4	3
28	25	3	4	5	5	5	2	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
29	26	5	2	1	2	3	2	2	4	5	3	5	2	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4
30	27	4	4	3	4	2	5	4	5	5	4	4	4	5	3	2	4	5	4	5	4	5	4	3	4
31	28	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
32	29	5	5	4	4	2	3	3	2	2	4	4	4	5	2	4	2	3	3	2	2	5	4	3	2
33	30	3	2	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	2	3	5	2	2	4	4	2	3	4	4	2

Anexo n°06: Consentimiento Informado

(Debe ser redactado por el investigador de acuerdo a la estructura de su investigación y los principios éticos correspondiente)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
NO APLICABLE
PROPÓSITO DEL ESTUDIO (Para que se va a realizar el estudio)
PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN (Metodología a seguir para la toma de información)
RIESGOS (Riesgos que se podrían presentar para el que brinda información)
BENEFICIOS (Beneficios que se podrían presentar para la institución del que brinda información). No representa ningún tipo de beneficio económico para el encuestado)
COSTOS (Costos que se podrían presentar para el que brinda información). No representa ningún costo para el encuestado ni para su institución.
INCENTIVOS O COMPENSACIONES (Incentivos o compensaciones que se le podrían dar a el que brinda información)
TIEMPO (Duración de la toma de información)
CONFIDENCIABILIDAD (Participación voluntaria y anónima, de ser el caso). Los datos recabados serán utilizados estrictamente en la presente investigación respetando su estrictamente su confidencialidad, los cuales serán eliminados al término del estudio.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen.

En fe de lo cual firmo a continuación:

Apellidos y Nombres
DNI N° _____

Anexo n°07: Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo

Los cuestionarios fueron aplicados a los colaboradores, quienes se encontraban transitando cercanos a su centro de labores, supermercados, gimnasios, los cuales lo realizaron en forma voluntaria, por lo que no se requirió autorización de alguna entidad para el trabajo de campo.

Anexo n°08: Declaratoria de autenticidad del informe de tesis

Yo, Jersy Erika Cabrera Ludeña, identificad con DNI. 46783286, egresado del Programa de Maestría en Administración y Dirección de Empresas, declaro bajo juramento que:

Soy autor del informe de tesis intitulado: Empleo de un sistema de información de ventas (SIVII) y su impacto en la gestión administrativa de la empresa “Inversiones industriales SP” distrito de Chorrillos, Lima, año 2016.

En muestra de lo cual firmo la presente Declaratoria.

Lima, 05 marzo de 2021



.....
DNI 46783286