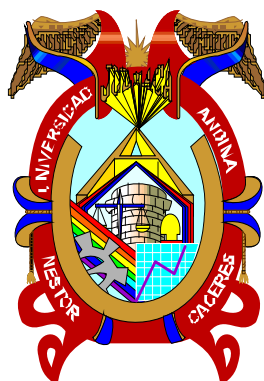




UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



**OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE VENTAS MEDIANTE
EL DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN
INTEGRADO EN LA EMPRESA ADECCO SALES
MARKETING SANTIAGO DE SURCO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DARWIN JHONY CHEJE CONDORI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CACERES VELASQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE VENTAS MEDIANTE
EL DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN
INTEGRADO EN LA EMPRESA ADECCO SALES
MARKETING SANTIAGO DE SURCO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DARWIN JHONY CHEJE CONDORI

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

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:


Dr. JUAN BENITES NORIEGA

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

ASESOR DE TESIS

:


Dr. PAUL MAMANI TISNADO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: Ciencia de los Ordenadores – P24



RESOLUCIÓN N° 063-2025-UI.S-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 05 de mayo de 2025.

VISTOS:

El Expediente: 2025-CU-2732 (fecha y hora de Sustentación) de fecha 29 de abril de 2025 y el expediente: 2025-CU-2719 (título) de fecha 30 de abril de 2025, del (la) bachiller **DARWIN JHONY CHEJE CONDORI** quien *solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir la sustentación y defensa de la tesis titulada OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE VENTAS MEDIANTE EL DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN INTEGRADO EN LA EMPRESA ADECCO SALES MARKETING SANTIAGO DE SURCO 2024, conducente a la obtención del Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

CONSIDERANDO:

Que, el Director de la Unidad de Investigación autoriza la ejecución de la propuesta de investigación según Resolución Nro. 290-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación) y con Resolución. Nro. 332-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar el informe final de la investigación).

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y, estando a la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR APTO para la sustentación del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulada **OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE VENTAS MEDIANTE EL DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN INTEGRADO EN LA EMPRESA ADECCO SALES MARKETING SANTIAGO DE SURCO 2024**, del bachiller **DARWIN JHONY CHEJE CONDORI**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación y defensa de la tesis a los siguientes docentes:

Presidente : Dr. JUAN BENITES NORIEGA.
Primer miembro : Dr. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA.
Segundo miembro : Dr. RICHARD CONDORI CRUZ.
Asesor: : Dr. PAUL MAMANI TISNADO.

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Modalidad, Lugar : Presencial, Pabellón de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.
Fecha, Hora : 06 de mayo de 2025, 16:00 Horas.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

C.c
Arch 2025
JCHM/ v1.6
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



13 "Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 332-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 19 de Noviembre de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-16976 de fecha 19 de Noviembre de 2024, del Bach. **DARWIN JHONY CHEJE CONDORI**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **DARWIN JHONY CHEJE CONDORI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulada: **OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE VENTAS MEDIANTE EL DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN INTEGRADO EN LA EMPRESA ADECCO SALES MARKETING SANTIAGO DE SURCO 2024**, conducente para optar el Título profesional de INGENIERO DE SISTEMAS.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. **PAUL MAMANI TISNADO**,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (Borrador de Tesis) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE VENTAS MEDIANTE EL DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN INTEGRADO EN LA EMPRESA ADECCO SALES MARKETING SANTIAGO DE SURCO 2024**, presentado por el (la) Bach. **DARWIN JHONY CHEJE CONDORI**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. PAUL MAMANI TISNADO**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



RESOLUCIÓN N° 290-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 18 de septiembre de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-011621 de fecha 18 de septiembre de 2024, del (la) Bach. **DARWIN JHONY CHEJE CONDORI**; con el cual solicita Revisión de la Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **DARWIN JHONY CHEJE CONDORI**, solicito la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de la tesis titulada: **OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE VENTAS MEDIANTE EL DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN INTEGRADO EN LA EMPRESA ADECCO SALES MARKETING SANTIAGO DE SURCO 2024**; conducente para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación ha emitido opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS, ratifico la propuesta del Asesor Dr. **PAUL MAMANI TISNADO**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulada: **OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE VENTAS MEDIANTE EL DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN INTEGRADO EN LA EMPRESA ADECCO SALES MARKETING SANTIAGO DE SURCO 2024**, presentado por el (la) Bach. **DARWIN JHONY CHEJE CONDORI**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RECONOCER, como ASESOR al Dr. **PAUL MAMANI TISNADO**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHM/v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 17% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.


Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



METADATOS COMPLEMENTARIOS

TÍTULO DE LA TESIS	
OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE VENTAS MEDIANTE EL DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN INTEGRADO EN LA EMPRESA ADECCO SALES MARKETING SANTIAGO DE SURCO 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	DARWIN JHONY CHEJE CONDORI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44324781
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6210-234X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	PAUL MAMANI TISNADO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01314987
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-0287-7143
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JUAN BENITES NORIEGA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06195745
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	RICHARD CONDORI CRUZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917



Datos de investigación	
Línea de investigación	Ciencia de los ordenadores – P24
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p> País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Santiago Surco EMPRESA ADECCO SALES MARKETING SANTIAGO DE SURCO Coordenadas: Latitud: -12.0807656 Longitud: -76.9658543 URL Maps: https://maps.app.goo.gl/9nGKLVw4eoapmAw9 </p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre 2024 – Enero 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html	<p>Ingeniería de sistemas y comunicaciones https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04</p> <p>Ingeniería de procesos https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
 "NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Juan Carlos Herrera Miranda
 DIRECTOR (e)
 Unidad de Investigación FIS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo DARWIN JHONY CHEJE CONDORI, identificado con DNI

Nro. 44324781, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERÍA DE SISTEMAS

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE VENTAS MEDIANTE EL DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN INTEGRADO EN LA EMPRESA ADECCO SALES MARKETING SANTIAGO DE SURCO 2024

Asesorado por: Dr. PAUL MAMANI TISNADO

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

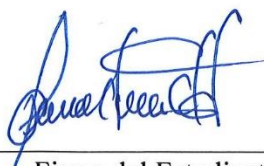
Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

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

Juliaca 24 de SETIEMBRE del 2025



Firma del Asesor
(obligatoria)



Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mi padre Ignacio y desde cielo a mi madre Jacinta, mis amados hijos Shande y Jhendelyn y mi esposa Sonia.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a la UANCV y a los
docentes de ingeniería de sistemas.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Situación del Problema.....	1
1.1.1. Problema general.....	2
1.1.2. Problema específicos.....	2
1.2. Justificación de la investigación.....	3
1.2.1. De la empresa.....	3
1.2.2. Practico.....	3
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. Hipótesis.....	5



1.4.1. Hipótesis general.....	5
1.4.2. Hipótesis específicas.....	5
1.5. Variables.....	5
1.5.1. Variable independiente.....	5
1.5.2. Variable dependiente	5
1.6. Operacionalización de Variables.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes internacionales.....	7
2.2. Antecedentes nacionales.....	8
2.3. Bases teóricas	11
2.4. Definición de términos	13

CAPÍTULO III

METODOLÓGIA

3.1. Métodos de Investigación	15
3.2.1. Tipo de Investigación	15
3.2.2. Nivel	16
3.2.3. Método	16
3.2. Ámbito de Investigación.....	16
3.3. Población y muestra	17
3.3.1. Población.....	17
3.3.2. Muestra	17



3.4. Técnicas e Instrumentos.....	18
3.4.1. Encuesta	18
3.4.2. Estudio de casos	18
3.5. Confirmación y Contrastación de Hipótesis	19
3.6. Plan de recolección de datos.....	19

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Desarrollo del sistema web administrativo.....	21
4.1.1. Plan de Optimización del Sistema de Ventas mediante un Sistema Web de Gestión Integrado.....	23
4.1.2. Diagrama de flujo	26
4.1.3. Certidumbres del proyecto	28
4.2 Análisis e interpretación de resultados	29
4.3 Prueba de Hipótesis.....	42
4.4 Discusión de resultados.....	45
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFÍA	51
APÉNDICES.....	54



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	6
Tabla 2 Plan del proceso de datos.....	20
Tabla 3 Respuesta tabulada Likert	29
Tabla 4 Shapiro-Wilk.....	30
Tabla 5 Calculado pregunta No. 01	32
Tabla 6 Calculado pregunta No. 02	33
Tabla 7 Calculado pregunta No. 03	34
Tabla 8 Calculado pregunta No. 04	35
Tabla 9 Calculado pregunta No. 05	36
Tabla 10 Calculado pregunta No. 06	37
Tabla 11 Calculado pregunta No. 07	38
Tabla 12 Calculado pregunta No.08	39
Tabla 13 Calculado pregunta No. 09	40
Tabla 14 Calculado pregunta No. 10	41



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Cálculo de la muestra.....	17
Figura 2 Dibujo del modelo evaluación.....	26
Figura 3 Dibujo de propuesto del flujo del Sistema	27
Figura 4 Capacitación de la web	28
Figura 5 Capacitación de manejo informático.....	28
Figura 6 Distribución Normalización	30
Figura 7 Grafica general likert.	31
Figura 8 Grafica encuestas en la eficiencia.....	31
Figura 9 Grafica para la pregunta No. 01	32
Figura 10 Grafica para la pregunta No. 02	33
Figura 11 Grafica para la pregunta No. 03	34
Figura 12 Grafica para la pregunta No. 04	35
Figura 13 Grafica para la pregunta No. 05	36
Figura 14 Grafica para la pregunta No.06	37
Figura 15 Grafica para la pregunta No. 07	38
Figura 16 Grafica para la pregunta No. 08	39
Figura 17 Grafica para la pregunta No. 09	40
Figura 18 Grafica para la pregunta No. 10	41
Figura 19 Pearson hipótesis general.....	43
Figura 20 Relación entre la Pregunta 2 y la Pregunta 8.....	44



RESUMEN

La optimización del sistema de ventas es un desafío clave para Adecco Sales Marketing en Santiago de Surco, ya que la falta de automatización y acceso limitado a información en tiempo real dificultan la eficiencia operativa y la toma de decisiones estratégicas. Para abordar esta problemática, se desarrolló e implementó un sistema web de gestión integrado, diseñado para automatizar procesos de ventas, centralizar información y proporcionar datos actualizados que permitan una mejor gestión comercial. A través de encuestas tipo Likert y el análisis de correlación de Pearson en RStudio, se evaluó el impacto de esta solución. Los resultados reflejaron que el 63.0 % de los encuestados se encuentra muy satisfecho con la facilidad de uso del sistema y que el 60.5 % considera que proporciona información confiable para la evaluación del desempeño del equipo de ventas. Sin embargo, la correlación entre la optimización del flujo de trabajo y la disponibilidad de información en tiempo real resultó negativa moderada ($r = -0.3351$, $p = 0.0022$), lo que sugiere que, aunque el sistema mejora la eficiencia operativa, su impacto en la toma de decisiones estratégicas aún puede optimizarse. En conclusión, la implementación del sistema web ha generado mejoras en la gestión de ventas, pero se recomienda fortalecer la capacitación del equipo y optimizar la presentación de los datos para maximizar su aprovechamiento.

Palabras claves: sistema web, gestión integrada.



ABSTRACT

Sales system optimization is a key challenge for Adecco Sales Marketing in Santiago de Surco, as the lack of automation and limited access to real-time information hinder operational efficiency and strategic decision-making. To address this issue, an integrated web-based management system was developed and implemented, designed to automate sales processes, centralize information, and provide up-to-date data to enable improved sales management. The impact of this solution was assessed using Likert-type surveys and Pearson's evaluation analysis in RStudio. The results showed that 63.0% of respondents were very satisfied with the system's ease of use and that 60.5% believed it provided reliable information for evaluating sales team performance. However, the correlation between workflow optimization and the availability of real-time information was moderately negative ($r = -0.3351$, $p = 0.0022$), suggesting that although the system improves operational efficiency, its impact on strategic decision-making could still be improved. In conclusion, the implementation of the web-based system has led to improvements in sales management, but it is recommended to strengthen team training and optimize data presentation to maximize its use.

Keywords: web system, integrated management.



INTRODUCCIÓN

El entorno de negocios se caracteriza por su altamente competitivo en ventas. Si no se logra eficiencia la misma situación existirá un colapso en el desarrollo de la empresa y todas las comunicaciones sociales resultarán en ausencia de cualquier misión para quienes viven ahí. Adecco Sales Marketing, situado en el dinámico y vibrante distrito de Santiago de Surco, ahora enfrenta el apremiante desafío de mejorar sus procesos de ventas. La falta de adopción automatizada, junto con windows de tiempo limitados para la información en línea, perjudica seriamente la rapidez en la toma de decisiones estratégicas. Igualmente influye en la eficacia del grupo de ventas. La gestión manual de datos, junto con la fragmentación de la información hace sumamente difícil para los vendedores hacer un seguimiento correcto de sus clientes. Esto lleva a retrasos en las operaciones que podrían convertirse en valiosas oportunidades de negocio.

Para abordar este significativo problema, se propone el desarrollo e implantación de un sistema web de gestión integral, cuidadosamente diseñado para automatizar procesos de ventas y promover la centralización de información en tiempo real. Esta innovadora herramienta proporcionará a la empresa no sólo eficiencia operativa, sino también, fundamentalmente, disminuir de manera significativa errores en pedidos y cotizaciones. Además, al mismo tiempo posibilitará revisar estrategias enteras del negocio basándose en datos siempre actualizados y confiables. El sistema contará además con una interfaz muy sencilla de usar, lo que asegura que los empleados lo usen y aprovechen en muchas actividades comerciales diferentes.



En este estudio se analiza el impacto real y considerable que representa un sistema operativo del pedir propio siempre adecuadamente implementado en un sitio de transacciones comerciales sales marketing como Adecco Sales & Marketing. Para hacer que se aplique este método de evaluación se recogerán los datos cuantitativos y cualitativos sobre percepción participante de los encuestados por medio de cuestionario Likert. No obstante, estos dos tipos de datos deberán permanecer tridimensionales en el proceso para que así se lleve a cabo con la mayor garantía de validez o lo asistencialmente posible que sigue siempre esa norma es la constante paralela.

Posteriormente, se analizará con rigurosidad los resultados a través del coeficiente de correlación de Pearson, una herramienta estadística que será de gran ayuda para identificar relaciones y patrones entre las variables analizadas. Es así posible saber en qué medida dan atinadamente los escapa dones de procesos y periodos libre para descansar y en tiempo real emisiones al respecto, que ahora empresas han vuelto colectivo se necesitan de verdad inequívocamente para razonar la estrategia comercial puntos de cumplimiento estratégico: para la toma de decisiones.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Situación del Problema

En un entorno altamente competitivo, las empresas deben mejorar su eficiencia y tomar decisiones estratégicas. Situada en la localidad de Santiago de Surco, Adecco Sales Marketing se encuentra frente a problemas varios al gestionar su sistema de ventas debido a no tener todavía ningún programa que sirva de apoyo a estas tareas.

Estas ventas en este momento se realizan completamente a mano, mediante múltiples sistemas de soporte. Como consecuencia de esto, no sólo resulta ineficiente de este runo, sino que además genera retrasos en la disponibilidad de información y limita mucho la evaluación del rendimiento comercial.

El hecho de no se pone en marcha procesos automáticos para las operaciones comerciales produce numerosos errores en la gestión de clientes, problemas para rastrear los resultados de las ventas, y limitaciones relativas a las estadísticas clave. Además, la falta de acceso a información en tiempo real obstaculiza la toma de decisiones por parte de los gerentes y directivos, dificultando



que con base en los más recientes datos puedan calcular las suyas de ingresos. Esto puede terminar perjudicando gravemente tanto la competitividad como la rentabilidad de la empresa.

Debido a este duro panorama, es adecuado introducir una novedosa plataforma web de gestión sistemáticamente construida y planeada para contingencias tales que mejore en forma notable el grado de información proporcionado sobre ventas y distribución de la empresa exactamente a través de ella. No solamente se persigue establecer un mecanismo de autopiloto; también intenta acaparar la centralización de información, a fin de que el acceso y el uso de datos pertinentes sea más universalizado y organizado. Además, su intención última es que esta herramienta tecnológica favorezca la toma de decisiones. Provee al usuario con los instrumentos necesarios para analizar información de forma efectiva y precisa.

1.1.1. Problema general

¿De qué manera la implementación de un sistema web de gestión integrado optimiza el sistema de ventas en la empresa Adecco Sales Marketing en Santiago de Surco durante el año 2024?.

1.1.2. Problema específicos

¿Cuál es la relación entre la automatización de los procesos de ventas y el incremento en la eficiencia operativa de la empresa Adecco Sales Marketing en Santiago de Surco?.

¿Cómo influye la disponibilidad de información en tiempo real en la toma de decisiones estratégicas de ventas en Adecco Sales Marketing?.



1.2. Justificación de la investigación

1.2.1. De la empresa

En un mercado dinámico, la competencia y el desarrollo sostenible dependen de cómo se optimice el sistema de venta. En la falta de un sistema de gestión integral en red, la administración de ventas falta de automatización de procesos y tiempo real con los datos afecta la eficacia de las operaciones, así como la toma de decisiones.

De modo que podamos apreciar la eficacia de esta implementación, llevaremos a cabo un exhaustivo análisis de variables que incluye la correlación de datos, proporcionando así información realmente detallada y precisa sobre la forma en que el desempeño comercial de nuestra empresa se verá afectado gracias al nuevo sistema, asegurando por tanto que los resultados corresponden a lo previsto y aprovechando oportunidades para expandirnos.

1.2.2. Práctico

En términos prácticos, para que con los datos y un análisis comparativo adicional llegamos a alguna conclusión realista sobre si la digitalización de todo el proceso de ventas incide tanto en la eficacia como en la velocidad de manejo por parte de la compañía ante un mercado que cambia tan rápidamente. A través de la medición y evaluación de variables por análisis de correlación, se podrá confirmar la relación entre la automatización de ventas y la optimización de la gestión comercial, concretando así datos útiles para la toma de decisiones empresariales.

Desde una perspectiva académica, este estudio presentará a los sistemas de gestión de la categoría "cómo optimizar los procesos comerciales" un marco conceptual, el cual será de uso decisivo para futuras investigaciones dentro del



área de la transformación digital y la gestión empresarial Por lo que concierne a los aspectos económico-sociales, la implantación del sistema web en Adecco Sales Marketing no sólo mejorará la casi mísera eficiencia de esta empresa, sino que también tendrá un efecto bien acogedor sobre la satisfacción de clientes y consumidores con garantía. Si bien el coste operativo (de los quebraderos de cabeza) será aliviado hasta llegar casi a cero hormonalmente extra renta de los negocios por parte de la digital nata tal vez ítem adicional se incluirá en la tabla anual de beneficios totales que publican los directores. Por tanto, una reducción en los costes operativos asociados y un retorno claramente más elevado del negocio pueden esperarse adicionalmente. Asimismo, a través de la optimización de la gestión del personal en ventas, se propicia un clima de trabajo más productivo y organizado.

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la implementación de un sistema web de gestión integrado optimiza el sistema de ventas en la empresa Adecco Sales Marketing en Santiago de Surco 2024.

1.3.2. Objetivos Específicos

Analizar la relación entre la automatización de los procesos de ventas y el incremento en la eficiencia operativa de la empresa Adecco Sales Marketing en Santiago de Surco.

Evaluar el impacto de la disponibilidad de información en tiempo real en la toma de decisiones estratégicas de ventas en Adecco Sales Marketing.



1.4. Hipótesis

1.4.1. *Hipótesis general*

La implementación de un sistema web de gestión integrado optimiza significativamente el sistema de ventas en la empresa Adecco Sales Marketing en Santiago de Surco 2024.

1.4.2. *Hipótesis específicas*

Existe una correlación positiva y significativa entre la automatización de los procesos de ventas y el incremento en la eficiencia operativa de la empresa Adecco Sales Marketing en Santiago de Surco.

Existe una correlación positiva y significativa entre la disponibilidad de información en tiempo real y la toma de decisiones estratégicas de ventas en Adecco Sales Marketing.

1.5. Variables

1.5.1. *Variable independiente*

- Implementación de un sistema web de gestión integrado.
- Automatización de los procesos de ventas.
- Disponibilidad de información en tiempo real.

1.5.2. *Variable dependiente*

- Optimización del sistema de ventas.
- Eficiencia operativa.
- Toma de decisiones estratégicas en ventas.



1.6. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables.

Variables	Dimensión	Indicadores
Independiente: Implementación de un sistema web de gestión integrado. Automatización de los procesos de ventas. Disponibilidad de información en tiempo real.	Estrategias Informáticas.	Uso de herramientas informáticas.
Dependiente: Optimización del sistema de ventas. Eficiencia operativa. Toma de decisiones estratégicas en ventas.	Los usuarios.	Conocimiento de la informática.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes internacionales

(Fabio & Martinez, 2024) La investigación en cuestión adopta un enfoque metodológico que es mixto, lo que significa que integra tanto métodos cuantitativos como cualitativos en su diseño. Esta combinación proporciona una valiosa oportunidad para realizar un análisis minucioso y exhaustivo sobre diversos aspectos como la operatividad, la eficiencia, así como la satisfacción correspondiente al servicio que ofrece la Caja de Ahorro. Este análisis exhaustivo ofrece un fundamento robusto que facilita la comprensión de las maneras en las que la gestión administrativa puede ser mejorada y optimizada dentro del entorno específico de las Cajas de Ahorro. Al realizar estas optimizaciones, se busca no solo mejorar la calidad de la prestación de servicios que se ofrecen a los usuarios, sino también fortalecer y cultivar la confianza pública entre los afiliados que forman parte de estas instituciones.

El autor (Cadet et al., 2023) El presente estudio se enfoca en la elaboración de numérico. Su propósito principal es identificar tanto el tamaño como la forma más apropiados de los elementos que conforman el mallado, con el fin de lograr resultados que sean no solo precisos, sino también rápidos en su obtención. En



esta investigación, se lleva a cabo un análisis detallado del comportamiento del torón cuando se encuentra sometido a diferentes niveles de tensión, y se procede a comparar los resultados obtenidos con las formulaciones analíticas que ya están disponibles en la literatura existente. Adicionalmente, se lleva a cabo un análisis exhaustivo del proceso de prensado, lo que da lugar a la identificación de una solución altamente eficiente que logra una notable reducción del 95% en el tiempo necesario para llevar a cabo los cálculos, sin que esto implique ningún tipo de compromiso en cuanto a la precisión de los resultados obtenidos. Este estudio resulta ser de gran importancia para los profesionales del diseño, dado que ofrece. El estudio pone de manifiesto la relevancia crucial que tiene la optimización de los parámetros de mallado en el contexto de la simulación por elementos finitos, una técnica que es fundamental en el análisis y diseño en ingeniería. Esta optimización no solo mejora la precisión de los considerable en la creación y desarrollo de innovadores procesos de conformado que son esenciales para la industria automotriz actual.

2.2. Antecedentes nacionales

(LÓPEZ LEAL et al., 2017) Esta metodología ha demostrado ser realmente valiosa, pues ha permitido a las empresas descubrir de golpe procedimientos ineficaces por medio de un rápido análisis de trayectorias sin derivar ni perder detalles pasados décimo nivel derivados prostitutas La revisión de procesos y sugerencias de solución propuestas con base en este método, se sustenta a través de la retroalimentación continua de hecho tanto por los jefes de departamento. Los trabajadores involucrados directamente en actividades afines reciben un procedimiento estándar para llamar al "Catálogo de Cursos (Anual)". Un documento



especial, obra práctica; esta ha demostrado ser no sólo una herramienta altamente crítica y práctica porque es tanto directa como ampliamente divulgada sino también un proceso fácil y rápido para La cumplir todas las tareas relacionadas con (AMEF) en "planta" general. GINA, los resultados muestras de este estudio han sido una comprensión significativamente mejorada de los procesos establecidos y que en esas prácticas se hachas han llevado a cabo conjuntamente de acuerdo con SU implementación correcta. También ya estamos viviendo una fase en la que se ha establecido un sistema de análisis de procesos muy eficaz conjunto, llevando a cabo estas consultas de retroalimentación manera continua, sistemática y que dicta las directrices siguiendo también los objetivos de mejora constante. En la actualidad, la introducción de herramientas de mejora y garantía de calidad es un punto crucial per que ya era inevitable, ya sea en el sector de la ingeniería o en la esfera de la administración pública independientemente(!). SU IMPLICACIÓN Y ENTREGA INQUEBRANTABLE Por tres días corridos, 24 horas al día, da buen servicio. Mantiene un nivel de calidad bastante elevado en todas sus estimaciones de jurisdicción y además consigue acercarse al objetivo del ideal de servicio. El éxito en el establecimiento de sistemas altamente efectivos para el Análisis de Procesos como resultado no es más que ello: la provisión continua y sistemática de retroalimentación, que ha contribuido grandemente su desarrollo en el ciclo VA Losfín Ms La eficacia y calidad de los servicios. El primero es indispensable para mejorar, sino es además imposible garantizar que el conjunto de procesos puede preservar so eficacia durante largo tiempo. Así pues, se deduce que tampoco se podría llegar a mantener actuales niveles de calidad si no se cuenta instaladas Estas herramientas y dándoles seguimiento He aquí dos formas complementarias en que las gestiones gerenciales deben avanzar.



El autor (Cáceres Salazar, 2015) La meta principal de este proyecto es automatizar el proceso de concepción y evaluación de proyectos. El objetivo básico de esta iniciativa consiste no sólo en mejorar notablemente la calidad de los datos, sino también en hacer tanto más eficaz como correcta toda la gestión derivada de este proceso.

Se aplicó la metodología MESMIS para identificar y definir indicadores que nos permitirán juzgar la sostenibilidad de un proyecto. El software se desarrolló empleando en paralelo otra aproximación distinta (RUP) que ofrece un marco de trabajo para encapsular la creación de un software.

Entre las conclusiones más notables se señala que el innovador sistema informático desarrollado permite una evaluación más precisa y eficaz en cuanto a la sostenibilidad de diferentes proyectos.

Este sistema no sólo facilita un correcto management, sino que además le da una vuelta con apreciación-enterprises y aspecto El mismo control en aplicación realiza Una comparativa extensa entre las metodologías convencional y rutinaria revela que la automática proporciona beneficios cuantos Somete en términos de ahorro de tiempo sino también la calidad de la información que se recoge.

Este estudio confirma lo trascendental que resulta incluir la automatización de manera adecuada, sin duda significado también de la reducción de la pobreza y mejoramiento en equidad alimentaría para las comunidades en situación de vulnerabilidad. Al hacer esto se aboga por un desarrollo que considerado genuinamente sostenible aba las necesidades inmediatas de estas comunidades.



2.3. Bases teóricas

Digitalización

Pero se procederá y continuará trabajando hacia la creación de un más eficaz y libre de trabas tributario. Esto será posible gracias a la puesta en marcha y uso de un conjunto de sofisticados instrumentos basados en inteligencia artificial, que desempeñarán un papel relevante en la optimización fiscal. La investigación que se lleva a cabo se centra en analizar cómo la adopción de una variedad de tecnologías digitales puede mejorar la calidad y eficacia de asistencia prestada a los contribuyentes. Para reducir la carga administrativa de los contribuyentes y aliviar a la autoridad fiscal en su labor de administración, se buscará asimismo mejorar los procedimientos de cumplimiento de obligaciones fiscales. Y finalmente, se lleva a cabo un examen pormenorizado de los diferentes requisitos básicos necesarios para poder instalar sistemas.

Facturación digital.

Se considera la integración de estos sistemas de gran importancia ya que tienen un efecto determinante en su promoción efectiva y resultados financieros del recaudo fiscal. En resumen, la actual Administración tributaria de digital presenta la Recaudación modos completamente nuevos. El progreso no sólo es propicio para crear un entorno más ágil y adaptable a las necesidades y realidades del siglo XXI, sino que además tiene la perspectiva de brindar un sistema tributario mucho más equitativo en su propio funcionamiento (Serrano Antón, 2022).

Proteger tu información

En primer lugar y más importante, a nuestros becarios titulados se les dará una reducción considerable en la tasa de matrícula. Los escritores autónomos



pueden expedir facturas como autónomos y personas de negocios al mismo tiempo en ámbitos como editoriales internacionales, agencias de publicidad multinacionales o productores extranjeros. Cuando hay términos de modernos en países anticuados, como el caso de que los proyectos dirección en Europa son lentos contra ee uu ese medianos que deben completarse en diez meses y un banco tiene que pagar una importante multa si no puede devolver su dinero a tiempo. Para resolver eso, nosotros lanzamos en Series, un simple sistema basado en la web mediante el cual UW puede recoger de otras partes del mundo la información crítica a la hora adecuada. Esto se conoce hoy en día como apoyar los sistemas cognitivos en el ciberespacio a modo de plataforma en la que resida el conocimiento y se comparta y distribuya con facilidad por medio del solo clic del ratón. Tomamos la decisión de disminuir la tasa de matrícula a nuestros estudiantes de posgrado, una reducción muy considerable, por cierto. Sin embargo, cada beca semi-completa a estudiantes matriculados tanto en másters como en otras carreras de posgrado estará reservada para aquellos que demuestren con su propio esfuerzo nuestra filosofía de avance continuo y sus recompensas propias.

Protección y seguridad de nuestro portátil

Pero aunque nunca podría descartarse que algún becario titulado resultara ser un hacker, no hay pruebas de ello. Además, ¿por qué alguien con un nivel tan alto de capacitación hubiera decidido intentar violar la protección y seguridad de nuestro portátil, cuyo objetivo es evitar que se nos robe cualquiera de las descargas hechas de nuestra cámara además las notas de clase y apuntes que tanto valen para nuestro aprendizaje? Igualmente, aunque cupiera la posibilidad de que lo hiciera, el esfuerzo que tendría que dedicar para llevar a cabo tal acción no se corresponde con el beneficio que obtendría; por consiguiente, es poco probable



que se tome la molestia de hacerlo. Por otra parte, las empresas se ven desorbitadamente más atractivos objetivos propicios para actividades ilícitas. Es por esta situación que hemos puesto en marcha auditorías de seguridad, lo que nos llevó a contratar servicios una gran empresa externa especializada en este campo (Buendia & Fabian, s. f.).

2.4. Definición de términos

Procesos digitalización

El impacto de las ventas en la eficiencia operativa y la capacidad de la empresa para hacer frente a los cambios en el entorno empresarial. Por la medición y evaluación de variables mediante análisis de correlación VA a conseguir determinación de la relación entre el grado de automatización efectiva ventas y los comercial PROBLEMA PROVIDAS.resultando reales datos mediarcionistas para decisiones gerenciales.No puede ser en la forma resumida que pretende recordar este mensaje.

Sistemas de gestión

Ese estudio conseguirá proporcionar un ATM que se pueda usar para describir este tipo de sistemas, orientando los trabajos de base que vendrán en el futuro sobre aspectos tales como investigación con la información masiva, almacenamiento seguro de datos y empresarial automatización tell Fotástico Digitalización management.

Sistema web

En términos sociales y económicos, la implementación de un sistema web en Adecco Sales Marketing no solo beneficiará a la empresa al mejorar su



eficiencia, sino que también impactará en la satisfacción del cliente. Además, al optimizar la gestión del talento humano dentro del área comercial, se generará un entorno de trabajo más productivo y organizado.

Empresa

En un mercado dinámico, la competencia y el desarrollo sostenible dependen de cómo se optimice el sistema de venta. En la falta de un sistema de gestión integral en red, la administración de ventas falta de automatización de procesos y tiempo real con los datos afecta la eficacia de las operaciones, así como la toma de decisiones.

Marketing

Impacto real y considerable que representa un sistema operativo del pedir propio siempre adecuadamente implementado en un sitio de transacciones comerciales sales marketing como Adecco Sales & Marketing. Para hacer que se aplique este método de evaluación se recogerán los datos cuantitativos y cualitativos sobre percepción participante de los encuestados por medio de cuestionario Likert. No obstante, estos dos tipos de datos deberán permanecer tridimensionales en el proceso para que así se lleve a cabo con la mayor garantía de validez o lo asistencialmente posible que sigue siempre esa norma es la constante paralela.

Cumplimiento estratégico

Es así posible saber en qué medida dan atinadamente los escapa dones de procesos y periodos libre para descansar y en tiempo real emisiones al respecto, que ahora empresas han vuelto colectivo se necesitan de verdad inequívocamente para razonar la estrategia comercial puntos de cumplimiento estratégico: para la toma de decisiones.



CAPÍTULO III

METODOLÓGIA

3.1. Métodos de Investigación

El método se basa en la racionalidad adquirida a lo largo del tiempo. El método "apposed callback" utiliza la razón para extraer conclusiones de eventos generalmente aceptados, generalizando sus características desde lo singular hacia lo colectivo, respaldado por principios teóricos y leyes que verifican las generalizaciones." (Vargas, 2009, p. 155),

3.2.1. Tipo de Investigación

(Binda y Benavent, 2013) El estudio de investigación que sigue se llevó a cabo con un enfoque mixto, que combina dos tipos diferentes de metodologías para acercarse a la cuestión. Este método específico se apoya en la conexión e interacción de muchas ideas pasajeras en términos cualitativos. Esto implica recolectar y examinar información que puede aparecer de manera verbal, en formas escritas, o como formatos visuales La presentación de la información también es complementada por enfoques cuantitativos que se centran en la recolección de datos expresados en números y porcentajes, los cuales facilitan una comprensión más completa y profunda de la realidad estudiada.



3.2.2. Nivel

Este procedimiento se efectúa conforme a las metas previamente fijadas, de esta forma todas las partes necesarias y convenientes se siguen en su sucesión y orden. Este procedimiento incluye la aplicación y empleo de varias herramientas y métodos de análisis que resultan básicos para identificar y procurar la solución potencial al problema planteado (Arias, 2012).

3.2.3. Método

El enfoque holístico de la investigación se basa principalmente en hacer un pormenorizado análisis de eventos, la vez que investiga la interrelación de estos acontecimientos y otros que podrían relacionarse con ellos significativamente. El método subraya y pone de manifiesto las probables relaciones de causa y efecto entre los distintos elementos en cuestión. Los fines que inspiran este tipo de investigación se fijan desde la necesidad de dar una explicación que sea al mismo tiempo clara y detallada. Buscan prever acontecimientos que podrían tener lugar en el futuro, así como proponer posibles soluciones o intervenciones basadas en los hallazgos encontrados durante el estudio (Arias, 2012).

3.2. Ámbito de Investigación

En el ámbito de estudio se contará con la empresa formada por RUC: 20610173285 con el nombre: ADECCO SALES & MARKETING S.A; con Domicilio Fiscal: AV. CIRCUNVALACION NRO. 206 INT. 101B URB. CLUB GOLF - LIMA - SANTIAGO DE SURCO; con actividad económica: Principal OTRAS ACTIVIDADES APOYO A LAS EMPRESAS N.C.P.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La cuantía de personales será de 7 y la cuantía de clientes para este estudio será de 108 clientes en un periodo de recolección de datos de 2 semanas.

3.3.2. Muestra

(Hernández Sampieri et al., 2010) "Dentro del contexto de nuestro trabajo actual, no hemos especificado ninguna población en particular ni tampoco tomado una muestra representativa de la misma. "Por tanto, la evaluación se basó en un examen detallado de los documentos que dan forma al registro de empresas. Así, éstos se estructuran por categorías. Por supuesto, siempre teniendo en cuenta no tanto cuántos trabajadores hay dentro de cada empresa sino también cuántos ingresos netos al año es capaz de producir tal entidad o mercado" (p. 41). La cantidad total de empleados de la empresa y la cantidad de usuarios habituales.

Figura 1

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z=Nivel de confianza

N=Población-Censo

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

e= error de estimación

n= Tamaño de la muestra

Aplicando la formula se optime lo siguiente:

$$n = \frac{115 * 1.645^2 * 50 * 50}{5^2 * (115 - 1) + 1.645^2 * 50 * 50}$$

$$n = 80.9128$$

Resultado en la siguiente cifra 80.9128, para ello será realizará un redonde 81 personas para la empresa ADECCO SALES MARKETING.

3.4. Técnicas e Instrumentos.

Durante el desarrollo de esta investigación, la entrevista como uno de sus métodos principales para recopilar datos valiosos también la implementaremos. Por otro lado, el énfasis seleccionará Encuesta o Datos como herramienta fundamental para este proceso y hará un esfuerzo especial en su adquisición.

3.4.1. Encuesta

(Diaz de rada, 2019, p. 139) aclara que el documento que funciona como guía en la entrevista y que proporciona la estructura fundamental para definir de forma clara y meticulosamente los parámetros y criterios que deben considerarse esenciales cuando se trata de procesos concretos en investigación. En cierto modo, hasta cierto punto Eisenberg afirma esto: Este lado contribuye de manera indirecta a una percepción más clara y vigorosa del asunto específico que se está examinando durante el proceso de investigación.

3.4.2. Estudio de casos

(Arias, 2012) "El término 'caso' de una manera general, se refiere a cualquier objeto o entidad que se perciba como una totalidad coherente y es por eso el tema en que se centra un análisis detallado minucioso. Un caso concreto podría definirse



como una unidad de análisis capaz de abarcar diferentes medios y contextos. Así, a título de ejemplo, este caso podría ser una familia, que es el grupo de personas relacionadas por sangre o por estima. O bien, podría referirse a una institución, que puede ser una organización educativa como la escuela o la universidad o un cuerpo gubernamental que actúa en representación del Estado. Además, el caso puede incluso tratarse de una empresa, vista como un ente económico para toda la cuya actividad se encuentre en la manufactura de bienes y suministro de servicios. Por último, podría basarse incluso en uno o varios individuos que actúan como ejemplos de un fenómeno más amplio y así mostrando las dinámicas de alguna realidad o problema en concreto" (p. 199).

3.5. Confirmación y Contrastación de Hipótesis

Voy a comprobar estadísticamente que los datos recopilados están en el modo correcto de normalización. Esto es a través de la prueba de Shapiro- Wilk. Para probar la hipótesis planteada en la primera parte de este análisis, se empleará Pearson, uno las confitentes correlaciones más dep that (mayor) con eficacia conocido. Refleja estrechas relaciones lineales entre dos variables. Los análisis se harán con RStudio, un software acreditado de "código abierto" que es ampliamente bien acogido en la práctica del análisis estadístico por su flexibilidad y capacidad para manejar gran cantidad de datos.

3.6. Plan de recolección de datos

La investigación en curso será llevada a cabo de acuerdo con las siguientes etapas detalladas de recopilación de datos que se utilizarán antes.



Tabla 2

Plan del proceso de datos

N°	Actividades	Enero	Marzo	Abril	mayo
1	Ejecución de las encuestas.	X			
2	Revalidación encuestas.		X		
3	Presentación de las encuestas		X		
4	Información en proceso		X	X	
5	Proceso y descarte de la data			X	X
6	Proceso de la información				X



CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Desarrollo del sistema web administrativo

Para abordar la problemática identificada en Adecco Sales Marketing en Santiago de Surco, se presenta una propuesta para desarrollar e implementar un sistema web de gestión completamente integrado. Por lo tanto, el nuevo sistema está configurado para mejorar y racionalizar el proceso de ventas mediante recopilación y tratamiento de información de unas pocas tareas, concentrando toda la información relevante en un lugar. Además, ofrecerá a los usuarios acceso en tiempo real a métricas clave, mejorando de este modo la capacidad para tomar decisiones informadas y eficaces. El objetivo principal de esta propuesta es aumentar la eficacia en las sistematizaciones diarias de la organización, y fortalecer y racionalizar el proceso de toma de decisiones a nivel estratégico sobre una base de tecnología avanzada y herramientas de análisis de datos.

Primero, el sistema web diseñado para esta finalidad permitirá mucho la automatización de los diversos procesos relacionados a la venta, lo que se traducirá en una disminución considerable de copias manuales de tareas y, al mismo tiempo, en una minimización operativa de errores considerable que podrían



resultar en estas tareas. Este sistema incluye una optimización meticulosa en el manejo general de clientes, la elaboración de cotizaciones, la recepción y manejo de pedidos (ordenes de compra), así como facturación, que permitirá no sólo acelerar eficazmente el flujir de chamba, sino también notablemente mejorar el rastreo (trazabilidad) de todas las transacciones efectuadas. Es más, la integración con bases de datos robustas formará un control más eficiente y un seguimiento detallado de las ventas, ayudando así de manera efectiva a una gestión comercial más racional y organizada.

Por otra parte, la centralización y disponibilidad en tiempo real de la información operará como una de las principales ventajas competitivas del sistema. Con semejante plataforma web almacenando y administrando cuántica información en solamente una base de datos, accesible desde cualquier aparato con conexión a la red por ejemplo desde los PDA, responsables y directivos podrán disfrutar de reportes completos, de indicadores bancarios clave, así como de análisis rápidos sin complicaciones. Esto hará que no sólo la supervisión del rendimiento comercial mejore, sino también que la toma rápida y fundamentada de decisiones estratégicas se facilite. Así mismo, el sistema diferenciará accesos según roles y responsabilidades de los usuarios, asegurando con así tanto la seguridad como la confidencialidad de la información sensible tratada por la empresa.

Para evaluar rigurosamente la optimización del sistema de ventas, dicho impacto con esta solución, aplicaremos el coeficiente de correlación de C. Pearson, que permitirá medir con precisión la relación entre la automatización de procesos de venta y la eficiencia operativa alcanzada, así como el impacto de la información en tiempo real sobre la toma de decisiones estratégicas. Informes estadísticos



detallados nos permitirán analizar los resultados obtenidos, y así podremos validar la efectividad del sistema implementado mediante el impacto que esta teniendo en la gestión comercial, asegurando no solamente que se realicen estudios informados y estratégicos para el futuro de la empresa.

4.1.1. Plan de Optimización del Sistema de Ventas mediante un Sistema Web de Gestión Integrado

Con el fin de aumentar de forma significativa la eficiencia y la efectividad del sistema de ventas de Adecco Sales Marketing, que se encuentra en la zona de Santiago de Surco en Lima, se presentará un plan de medida ambicioso compuesto principalmente por la implementación de un sistema web de gestión integrada. El plan se divide cuidadosamente en multistadonadores: desde el análisis en profundidad del estado de gran precisión diagnostica hasta la total evaluación del impacto del nuevo sistema sobre la base de estos requisitos pero con una visión general ya establecida por la empresa.

1. Análisis y Diagnóstico del Sistema de Ventas en Vigor

El primer paso en este proceso consiste en llevar a cabo un análisis de estado detallado y exhaustivo del sistema de ventas en vigor. En esta fase inicial, será necesario identificar con precisión cómo se realizan las diferentes actividades de venta, qué herramientas y recursos se utilizan actualmente, así como cuáles son los principales problemas que están impidiendo la efectividad operativa del sistema. Para lograrlo, se obtendrán datos valiosos mediante entrevistas con el personal clave, inspección de documentos importantes y una detallada consideración de los tiempos de



respuesta en cada etapa del proceso de ventas. Este análisis completo hará posible identificar claramente y con determinación los requisitos específicos que dotarán a la nueva plataforma web de algo parecido a un intangible poder efectivamente satisfacer las necesidades antes identificadas y mejorar al mismo tiempo el rendimiento general del departamento de ventas..

2. Diseño y Desarrollo del Sistema Web de Gestión Integrado

Una vez identificadas las necesidades de optimización, se procederá con el diseño del sistema web de gestión integrado. Este sistema contará con módulos clave como gestión de clientes, control de inventarios, automatización de cotizaciones y pedidos, emisión de facturación electrónica y generación de reportes en tiempo real. El diseño del sistema se enfocará en la facilidad de uso, accesibilidad desde cualquier dispositivo y seguridad de la información. Durante esta etapa, se definirán los algoritmos de correlación que permitirán medir el impacto del sistema en la optimización de ventas.

3. Implementación y Capacitación del Personal

La implementación del sistema web se llevará a cabo en fases, asegurando una transición ordenada sin afectar la operatividad del negocio. Inicialmente, se realizará una prueba piloto en un área específica para evaluar su funcionamiento y realizar ajustes necesarios. Posteriormente, se procederá con la capacitación del personal en el uso de la plataforma, garantizando que cada usuario comprenda su funcionamiento y pueda aprovechar al máximo sus funcionalidades. Este proceso incluirá sesiones de formación, manuales de usuario y soporte técnico continuo.



4. Evaluación del Impacto y Medición de Resultados

Con el objetivo preciso de comprobar si la automatización del sistema web logra efectivizar el proceso de ventas, este análisis exhaustivo se centrará en las mediciones de correlación. Llamaremos a esto correlación mediante el coeficiente de Pearson. En el marco de este análisis observaremos de forma crítica, y por tratarse sobre todo de mediciones, aspectos como tiempos de respuesta en diferentes tipos de ventas; estos indicadores clave son fundamentales para la percepción que el cliente tiene del servicio y también afectan a la calidad operativa de los negocios. El grado de satisfacción del cliente y en la toma de decisiones estratégicas que marcarán el destino de la empresa, su grado de eficiencia son igualmente dentro. Tan exhaustiva evaluación debería servir para determinar clara y concisamente si la implantación de la automatización y acceso on line han producido mejoras notables y por tanto beneficios en el rendimiento global de la empresa.

5. Ajustes y Mejora Continua

Es crucial tener en cuenta que si bien la última máquina de ventas ha de ser el sistema web, el perfeccionamiento no acaba nunca; por lo tanto se prolongará indefinidamente un proceso metódico de mejora continua. De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación, se buscará activamente áreas adicionales en que se pueda mejorar y se aplicarán sobre el sistema las revisiones que sean necesarias, adaptándose a los requisitos inesperados y cambiantes del mercado. Programaremos inspecciones y actualizaciones regulares del software con el fin de asegurar que el sistema siga siendo a largo plazo una herramienta útil.

4.1.2. Diagrama de flujo

Dibujo de entidad coherentes de la optimización.

Figura 2

Dibujo del modelo evaluación.

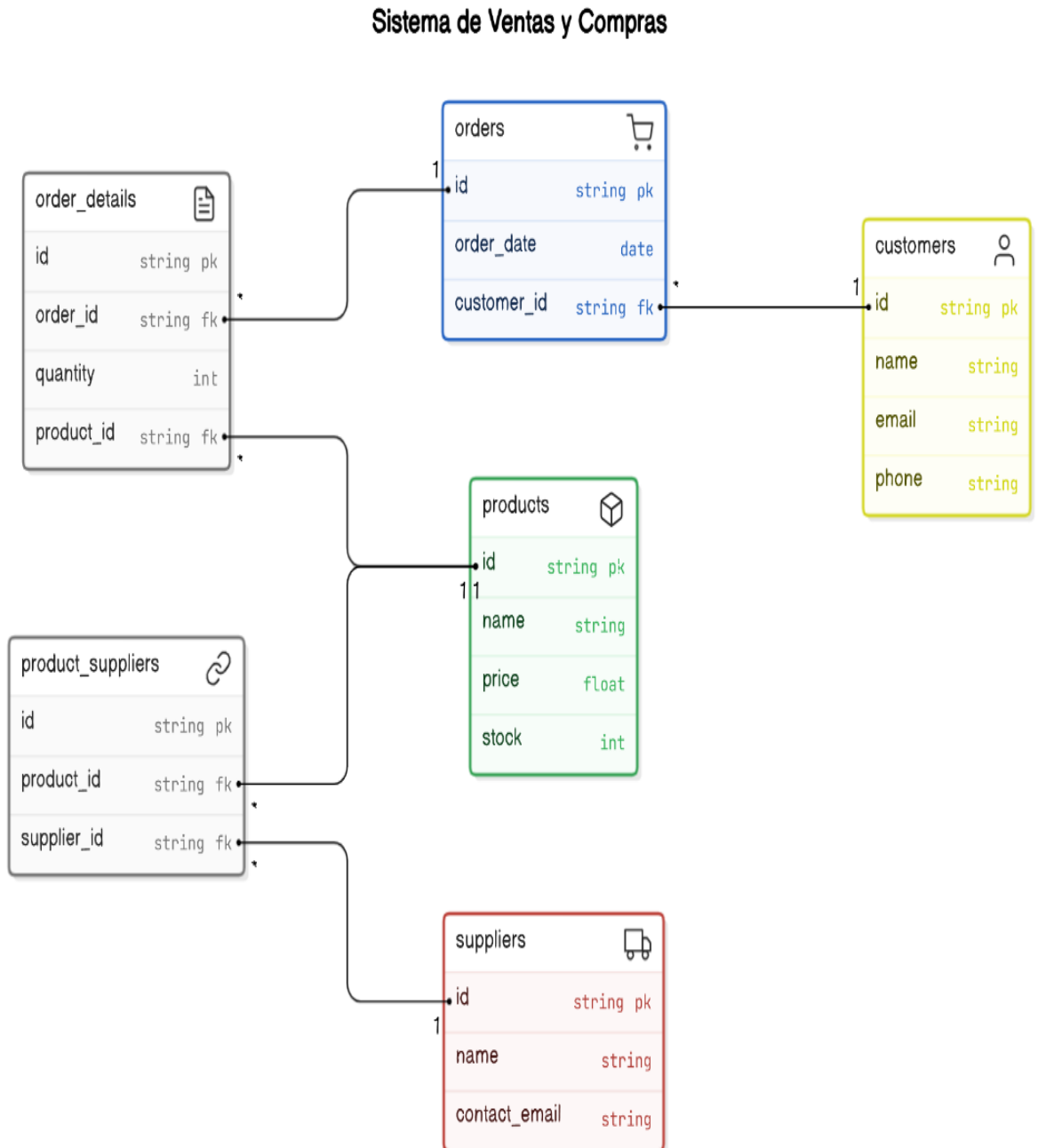
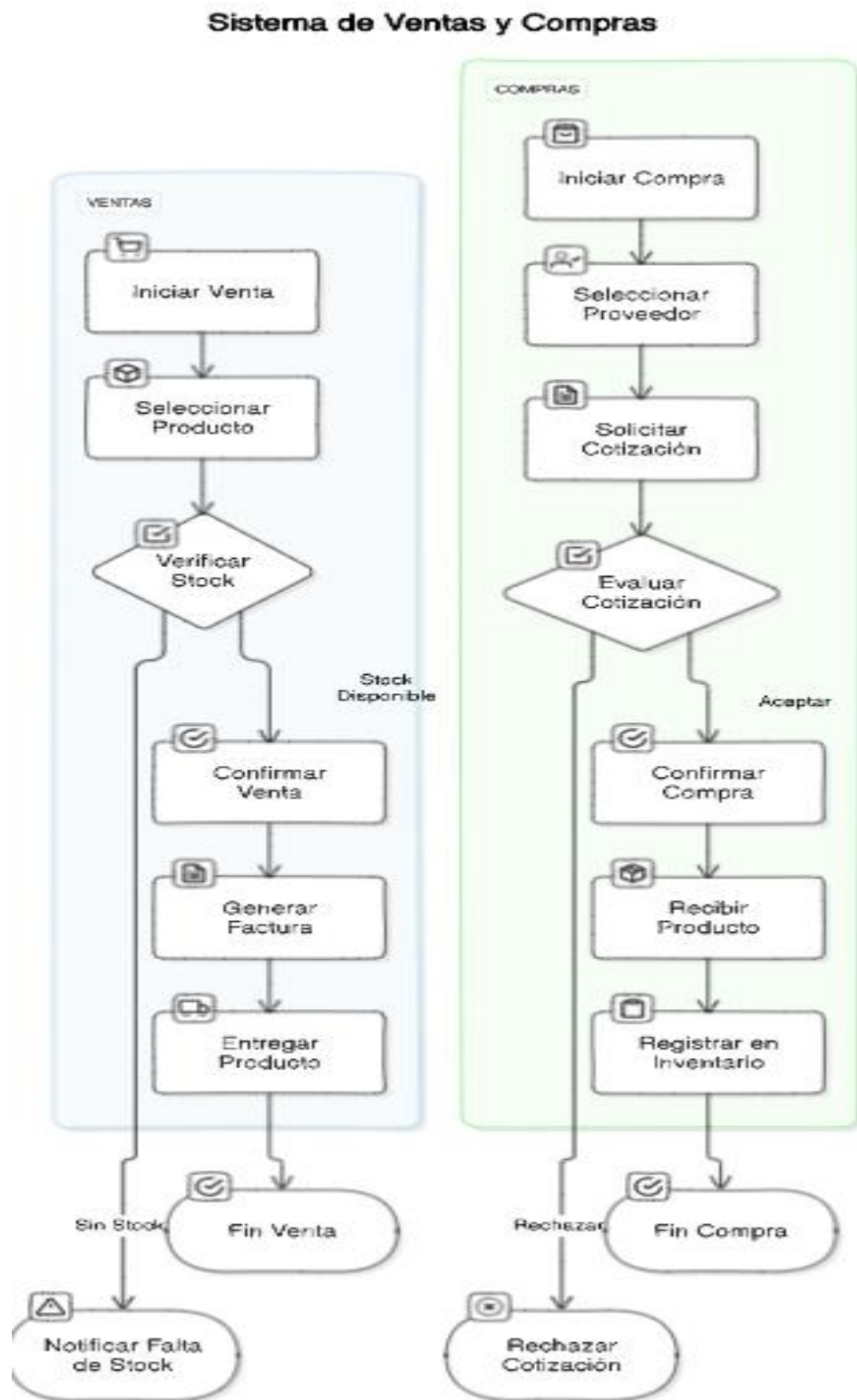


Figura 3

Dibujo de propuesto del flujo del Sistema



4.1.3. Certidumbres del proyecto

Figura 4

Capacitación de la web



Figura 5

Capacitación de manejo informático



4.2 Análisis e interpretación de resultados

Se realizaron encuestas con escala de Likert para evaluar la hipótesis. Uso diez preguntas que abarcan las variables del estudio.:

Tabla 3

Respuesta tabulada Likert

Resultados	En desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	De acuerdo
El sistema web de gestión integrado facilita la centralización de la información en la empresa.	9	9	4	15	44
La implementación del sistema web ha optimizado el flujo de trabajo en el área de ventas.	7	9	13	12	40
El nuevo sistema web es intuitivo y fácil de usar para los empleados del área comercial.	12	11	3	4	51
La integración del sistema web ha mejorado la comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa.	6	20	8	9	38
La automatización del proceso de ventas ha reducido significativamente los errores en los pedidos y cotizaciones.	0	5	9	16	51
El uso del sistema web ha permitido disminuir el tiempo empleado en la gestión de ventas.	12	8	8	8	45
La automatización de las ventas ha facilitado el seguimiento y control de los clientes.	6	13	8	16	38
La disponibilidad de información en tiempo real ha mejorado la toma de decisiones estratégicas en el área comercial.	4	14	15	0	48
El acceso a reportes y métricas actualizadas ha permitido una mejor planificación de ventas.	2	17	15	17	30
El sistema web proporciona información confiable y oportuna para la evaluación del desempeño del equipo de ventas.	4	12	2	14	49
Total	62	118	85	111	434
%	7.7%	14.6%	10.5%	13.7%	53.6%

La normalización de los datos fue llevada a cabo mediante la aplicación de

la prueba de Shapiro-Wilk, tal como se ilustra en la tabla que se presenta:

Tabla 4

Shapiro-Wilk

Prueba de Normalización - Shapiro - Wilk

	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10
w	0.726	0.786	0.674	0.787	0.686	0.731	0.791	0.726	0.844	0.685
p-value	5.512	1.722	4.127	1.848	7.257	7.145	2.286	5.402	9.453	7.052

Figura 6

Distribución Normalización

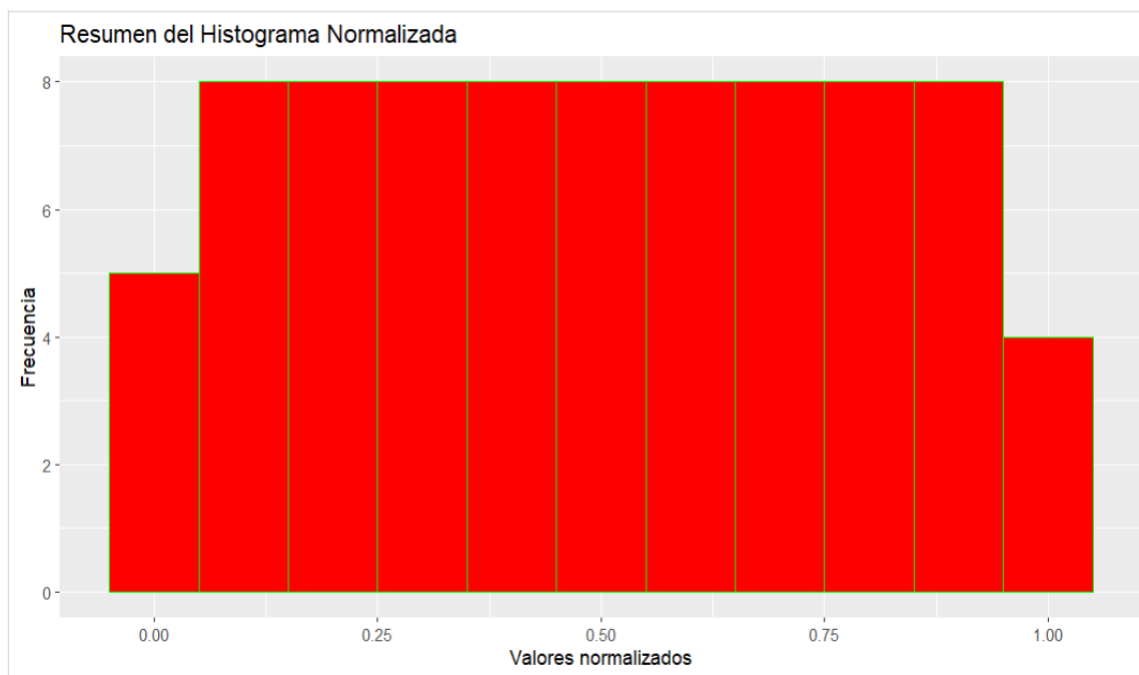


Figura 7

Grafica general likert.

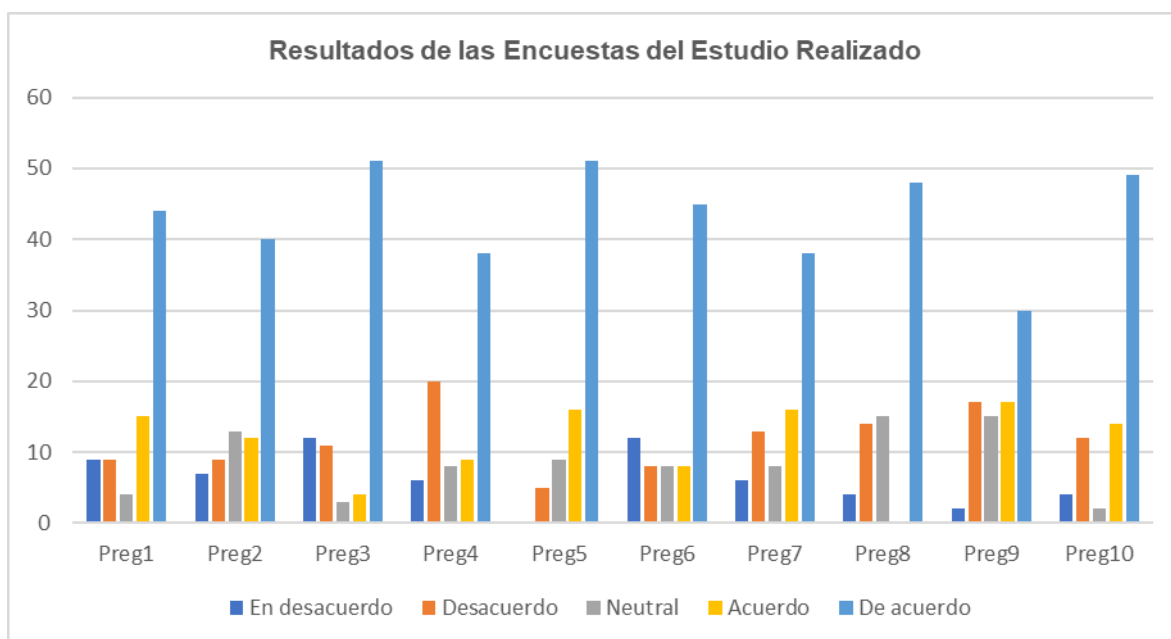
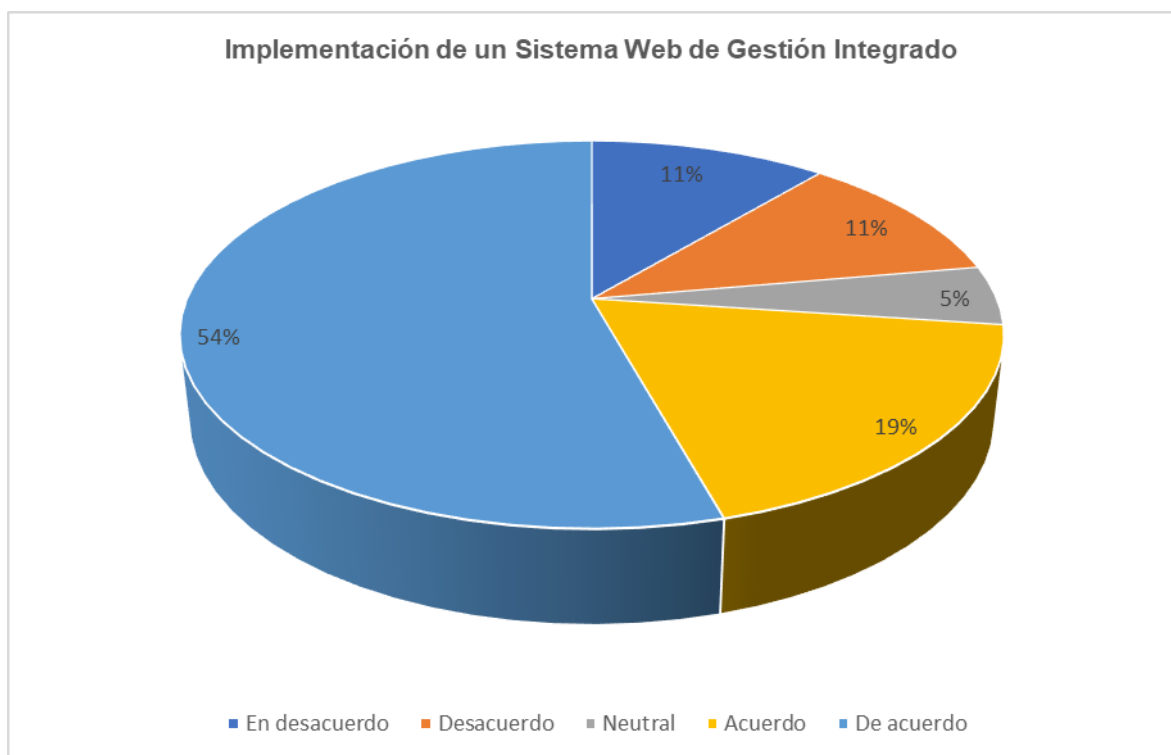


Figura 8

Grafica encuestas en la eficiencia.



Implementación de un Sistema Web de Gestión Integrado:

Pregunta Nro. 1: El sistema web de gestión integrado facilita la centralización de la información en la empresa.

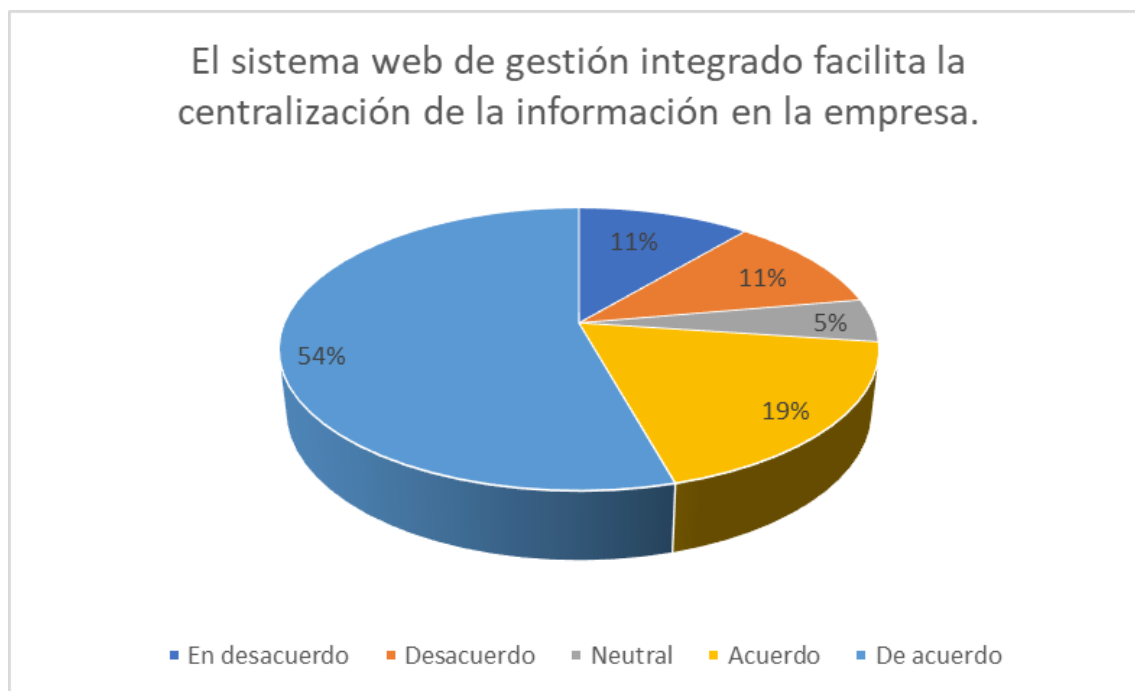
Tabla 5

Calculado pregunta No. 01

El sistema web de gestión integrado facilita la centralización de la información en la empresa.	Sub Total	%
En desacuerdo	9	11.1%
Desacuerdo	9	11.1%
Neutral	4	4.9%
Acuerdo	15	18.5%
De acuerdo	44	54.3%
Resumen Total	81	100%

Figura 9

Grafica para la pregunta No. 01



Pregunta Nro. 2: La implementación del sistema web ha optimizado el flujo de trabajo en el área de ventas.

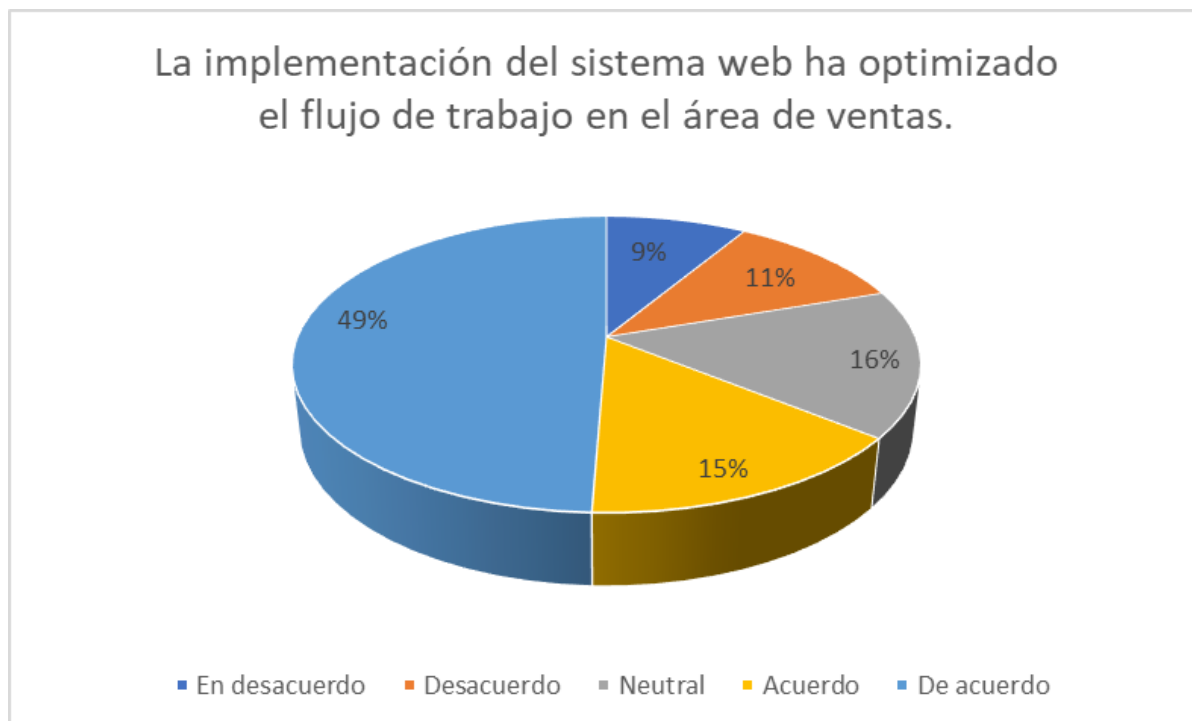
Tabla 6

Calculado pregunta No. 02

La implementación del sistema web ha optimizado el flujo de trabajo en el área de ventas.	Sub Total	%
En desacuerdo	7	8.6%
Desacuerdo	9	11.1%
Neutral	13	16.0%
Acuerdo	12	14.8%
De acuerdo	40	49.4%
Resumen Total	81	100%

Figura 10

Grafica para la pregunta No. 02



Pregunta Nro. 3: El nuevo sistema web es intuitivo y fácil de usar para los empleados del área comercial.

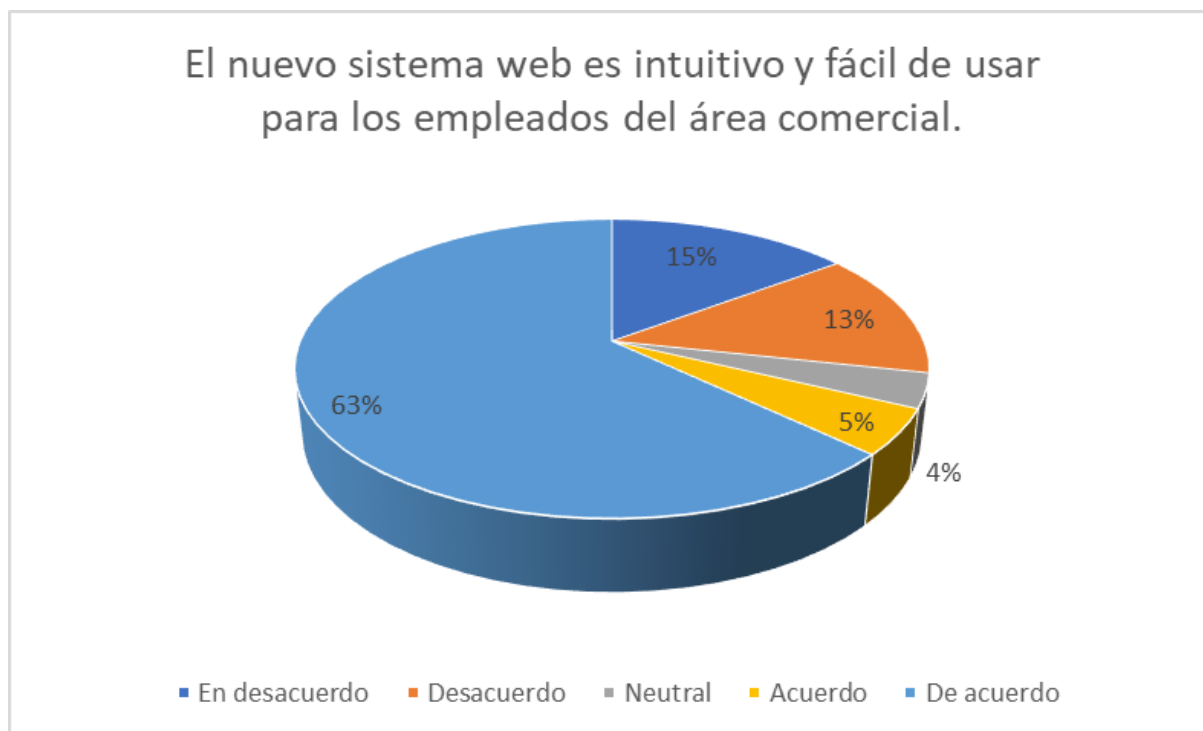
Tabla 7

Calculado pregunta No. 03

El nuevo sistema web es intuitivo y fácil de usar para los empleados del área comercial.	Sub Total	%
En desacuerdo	12	14.8%
Desacuerdo	11	13.6%
Neutral	3	3.7%
Acuerdo	4	4.9%
De acuerdo	51	63.0%
Resumen Total	81	100%

Figura 11

Grafica para la pregunta No. 03



Pregunta Nro. 4: La integración del sistema web ha mejorado la comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa.

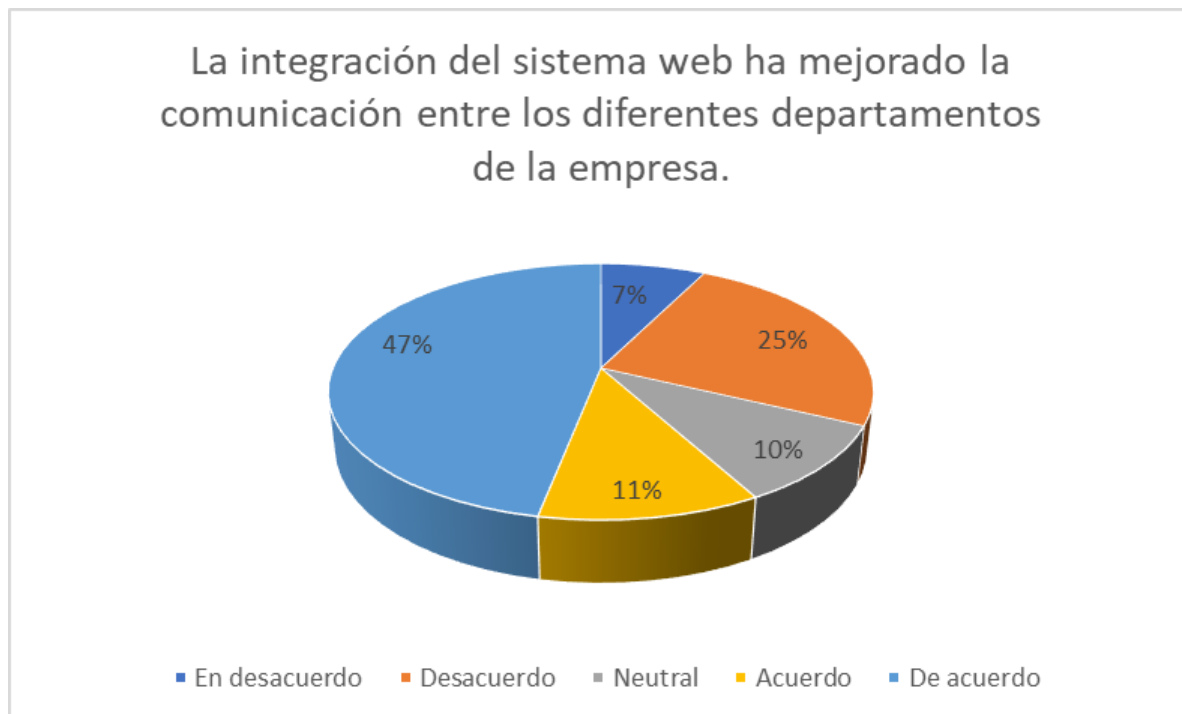
Tabla 8

Calculado pregunta No. 04

La integración del sistema web ha mejorado la comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa.	Sub Total	%
En desacuerdo	6	7.4%
Desacuerdo	20	24.7%
Neutral	8	9.9%
Acuerdo	9	11.1%
De acuerdo	38	46.9%
Resumen Total	81	100%

Figura 12

Grafica para la pregunta No. 04



Automatización de los Procesos de Ventas:

Pregunta Nro. 5: La automatización del proceso de ventas ha reducido significativamente los errores en los pedidos y cotizaciones.

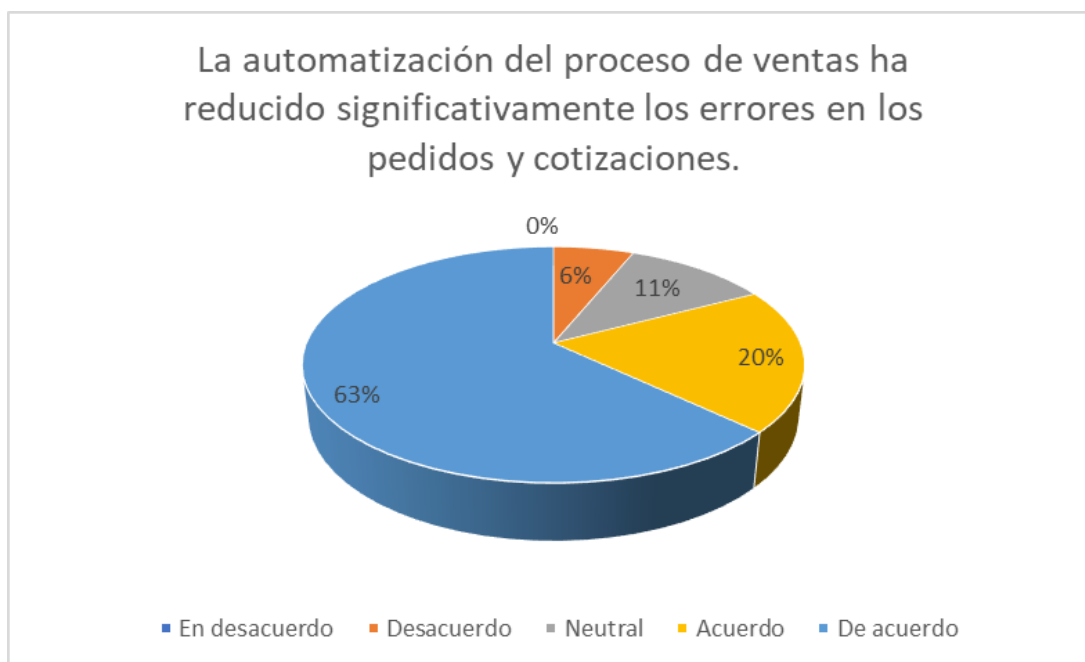
Tabla 9

Calculado pregunta No. 05

La automatización del proceso de ventas ha reducido significativamente los errores en los pedidos y cotizaciones.	Sub Total	%
En desacuerdo	0	0.0%
Desacuerdo	5	6.2%
Neutral	9	11.1%
Acuerdo	16	19.8%
De acuerdo	51	63.0%
Resumen Total	81	100%

Figura 13

Grafica para la pregunta No. 05



Pregunta Nro. 6: El uso del sistema web ha permitido disminuir el tiempo empleado en la gestión de ventas.

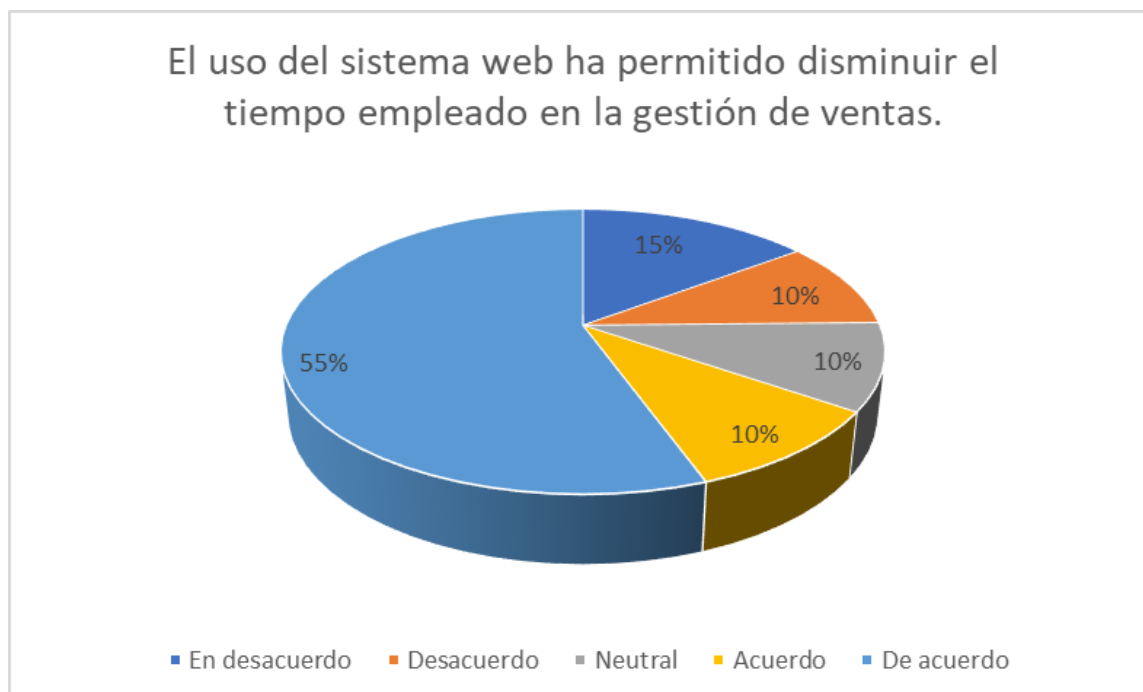
Tabla 10

Calculado pregunta No. 06

El uso del sistema web ha permitido disminuir el tiempo empleado en la gestión de ventas.	Sub Total	%
En desacuerdo	12	14.8%
Desacuerdo	8	9.9%
Neutral	8	9.9%
Acuerdo	8	9.9%
De acuerdo	45	55.6%
Resumen Total	81	100%

Figura 14

Grafica para la pregunta No.06



Pregunta Nro. 7: La automatización de las ventas ha facilitado el seguimiento y control de los clientes.

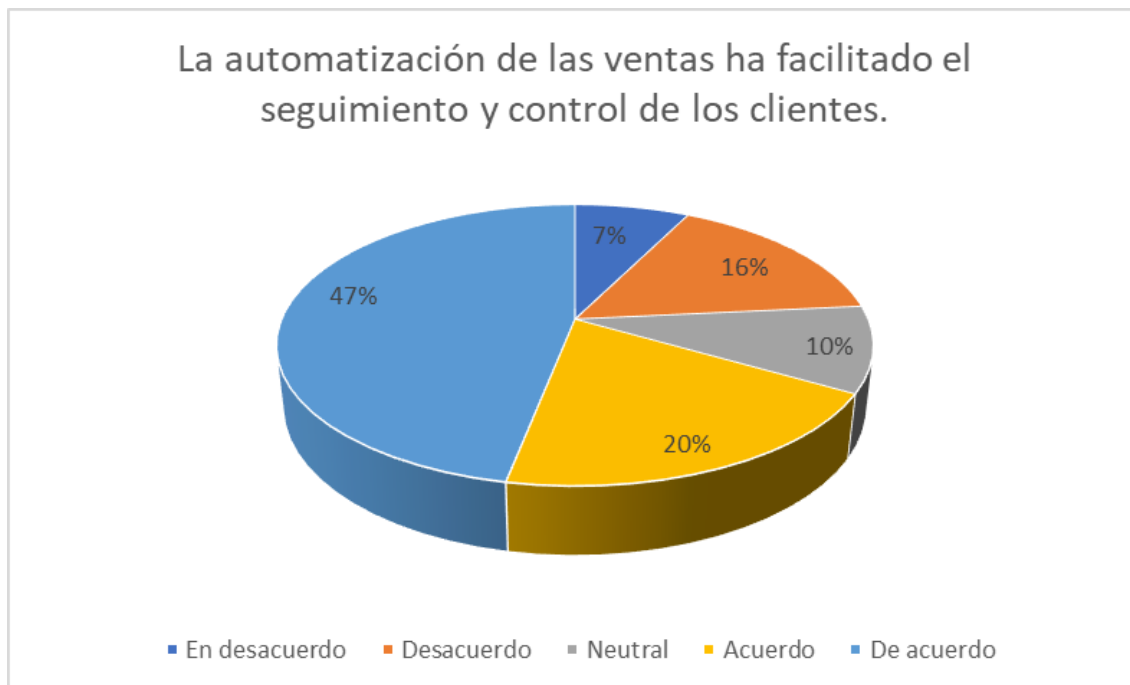
Tabla 11

Calculado pregunta No. 07

La automatización de las ventas ha facilitado el seguimiento y control de los clientes.	Sub Total	%
En desacuerdo	6	7.4%
Desacuerdo	13	16.0%
Neutral	8	9.9%
Acuerdo	16	19.8%
De acuerdo	38	46.9%
Resumen Total	81	100%

Figura 15

Grafica para la pregunta No. 07



Disponibilidad de Información en Tiempo Real:

Pregunta Nro. 8: La disponibilidad de información en tiempo real ha mejorado la toma de decisiones estratégicas en el área comercial.

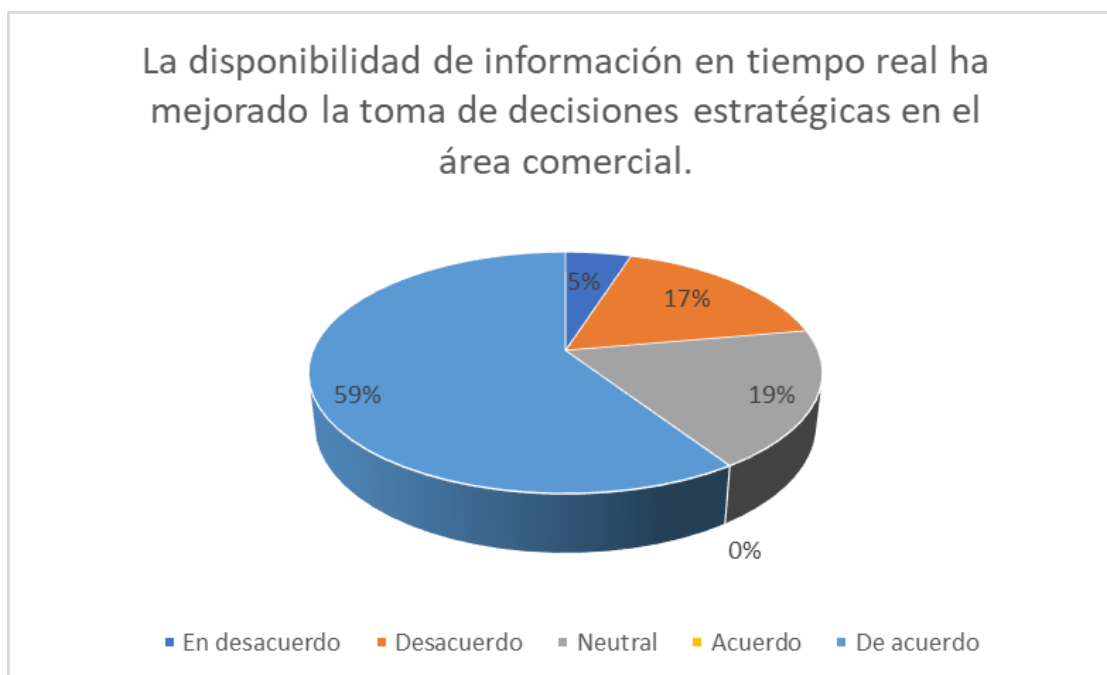
Tabla 12

Calculado pregunta No.08

El área comercial.	Sub Total	%
En desacuerdo	4	4.9%
Desacuerdo	14	17.3%
Neutral	15	18.5%
Acuerdo	0	0.0%
De acuerdo	48	59.3%
Resumen Total	81	100%

Figura 16

Grafica para la pregunta No. 08



Pregunta Nro. 9: El acceso a reportes y métricas actualizadas ha permitido una mejor planificación de ventas.

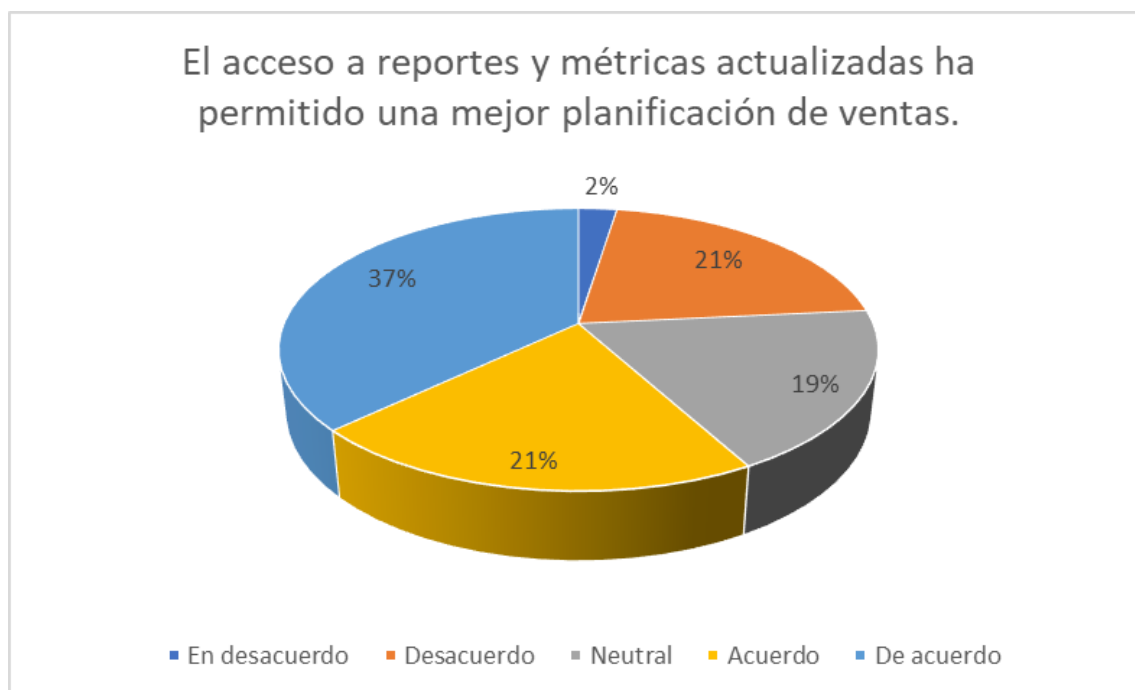
Tabla 13

Calculado pregunta No. 09

El acceso a reportes y métricas actualizadas ha permitido una mejor planificación de ventas.	Sub Total	%
En desacuerdo	2	2.5%
Desacuerdo	17	21.0%
Neutral	15	18.5%
Acuerdo	17	21.0%
De acuerdo	30	37.0%
Resumen Total	81	100%

Figura 17

Grafica para la pregunta No. 09



Pregunta Nro. 10: El sistema web proporciona información confiable y oportuna para la evaluación del desempeño del equipo de ventas.

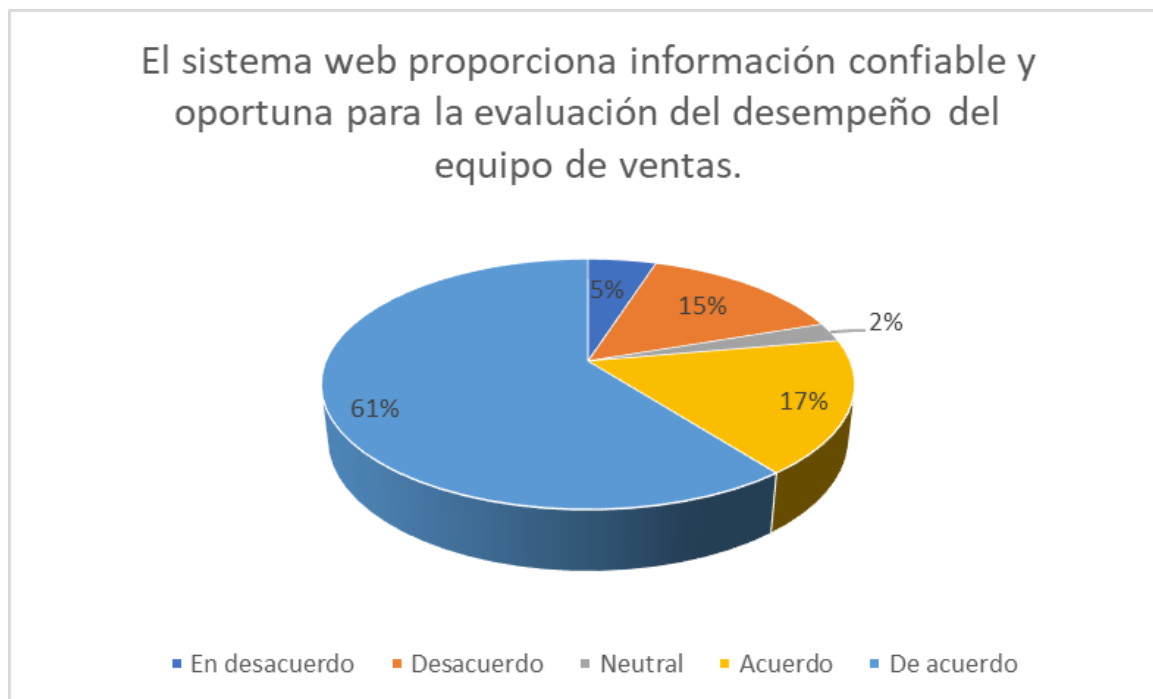
Tabla 14

Calculado pregunta No. 10

El sistema web proporciona información confiable y oportuna para la evaluación del desempeño del equipo de ventas.	Sub Total	%
En desacuerdo	4	4.9%
Desacuerdo	12	14.8%
Neutral	2	2.5%
Acuerdo	14	17.3%
De acuerdo	49	60.5%
Resumen Total	81	100%

Figura 18

Grafica para la pregunta No. 10





4.3 Prueba de Hipótesis

Por tanto, se llevo a cabo una encuesta de tipo Likert, en torno a tres variables fundamentales (aquí anotadas); la implantación efectiva del sistema web de gestión integrado-- la automatización del proceso de ventas (principalmente desde la perspectiva técnica y económica)-- y también la información disponible en tiempo real que resulta crucial para una decisión informada. Los datos electrónicos a través de esta encuesta se procesaron cuidadosamente en RStudio se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, una herramienta estadística que permitió analizar de forma profunda y detallada la relación entre los diferentes indicadores que se desarrollaron durante el estudio.

Por lo tanto, lo siguiente es así:

H₀(Hipótesis Nula): Determinar de qué manera la implementación de un sistema web de gestión integrado no optimiza el sistema de ventas en la empresa Adecco Sales Marketing en Santiago de Surco 2024.

H₁(Hipótesis Alternativa): Determinar de qué manera la implementación de un sistema web de gestión integrado si optimiza el sistema de ventas en la empresa Adecco Sales Marketing en Santiago de Surco 2024.

Figura 19

Pearson hipótesis general.

```
Pearson's product-moment correlation  
data: Resul_Darwin$Preg2 and Resul_Darwin$Preg8  
t = -3.1614, df = 79, p-value = 0.002227  
alternative hypothesis: true correlation is not equal to 0  
95 percent confidence interval:  
-0.5157325 -0.1259908  
sample estimates:  
cor  
-0.335121
```

Interpretación. – La correlación entre la Pregunta 2, concerniente al proceso de ventas, podía verse claramente en el hecho de que los gráficos resultaban del todo comprensibles. La Pregunta 8, que medía la influencia de la información en tiempo real sobre las actitudes hacia la toma de decisiones estratégicas, registró con Pearson de -0.3351 un coeficiente de correlación negativo altamente significativo. Además, el p-valor bajo aún más: 0.0022 señaló que estadísticamente hablando esta correlación es muy improbable en el contexto de un experimento previamente planeado y realizado por investigadores sin sesgo.

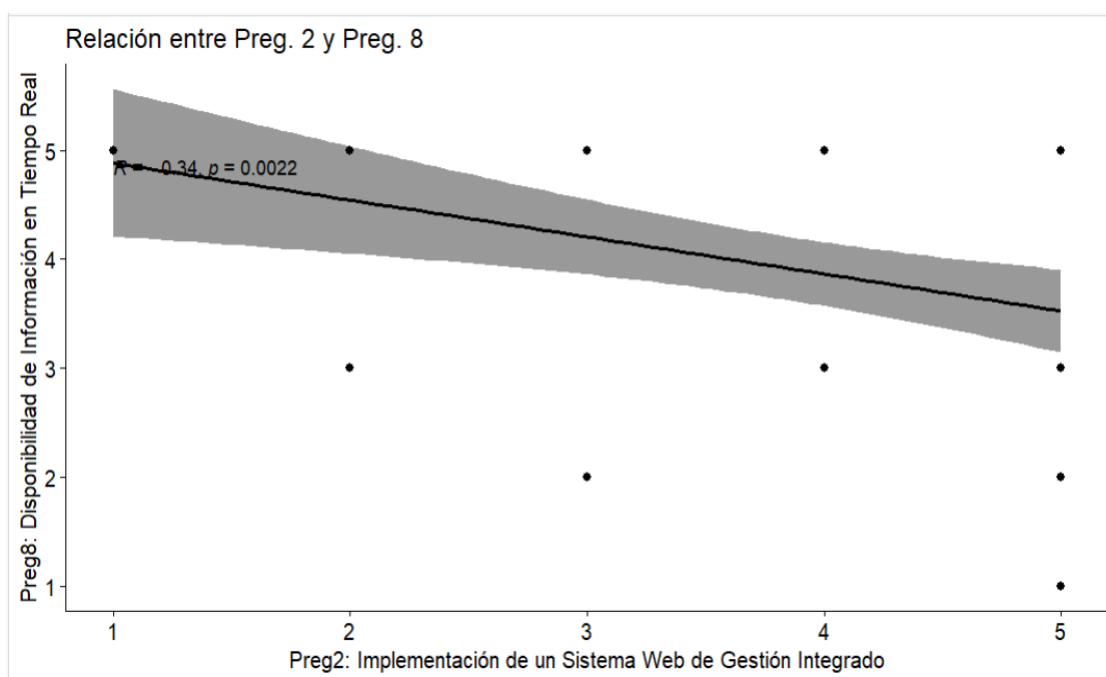
De este modo, la consecuencia sugerida es que, a medida que los encuestados percibían que gracias a la llegada del sistema web se está optimizando mucho más el modo de trabajar, el grado de sensación sobre cómo influye disponer información en tiempo real en la toma de decisiones a nivel estratégico baja en la misma proporción. Aunque el resultado reflejaba una relación

estadísticamente significativa, el nivel de correlación fue moderada con un grado negativo, lo que indica que no se puede descartar totalmente que otros factores influyan en la percepción de los encuestados sobre la eficacia del sistema web en la toma de decisiones.

Este resultado, sin embargo, ni invalida la hipótesis general ni sugiere que las investigaciones futuras pondrán en entredicho. Más bien señala que tiene que examinarse más a fondo cómo se utiliza realmente a nivel de hecho la información en tiempo real en el proceso de toma de decisiones. Puede que el sistema web optimice el flujo de trabajo a la perfección, pero al final sigan existiendo barreras para la dirección y el aprovechamiento efectivo de la información que se genera en tiempo real

Figura 20

Relación entre la Pregunta 2 y la Pregunta 8.



4.4 Discusión de resultados

El autor (Cardenas-Garcia et al., 2023) Con el artículo "Evaluación de la Calidad en Uso de un Sistema Transaccional de Ventas", se ha realizado un estudio exhaustivo que se centra en la calidad del software en el contexto de la industria peruana. Este sector crece constantemente, impulsado en gran medida por la alta demanda, sobre todo para pequeñas y medianas empresas (pymes). Sin embargo, a pesar de la creciente necesidad de este tipo de investigación, se observa una gran escasez de trabajos que se ocupan de cómo evaluar la calidad en uso de sistemas transaccionales para ventas. Estos sistemas incluyen SYFACT, un programa ampliamente utilizado por prácticamente todas las empresas manufactureras y comerciales de Perú. Todas estas situaciones señalan que es urgente que se realice más análisis y estudios en la dirección de esta materia específica.

El estudio utiliza ISO/IEC 25000 como base internacional de calidad de software para los clientes de SYFACT. Los resultados que la investigación mencionada finalizó fueron claros: el sistema consiguió la totalidad encontró una eficacia del 57%, y el grado de satisfacción era de 93 para usuarios. En resumen, estos hallazgos indican que se ha alcanzado un alto grado de calidad en el uso, con un porcentaje del 84.3 % que se considera aceptable en términos generales. Sin embargo, hay un 15.7% de déficit que merece observar con preocupación.

La investigación concluye que, aunque en términos generales los usuarios expresan un elevado grado de satisfacción por el sistema, hay un particular muy paradero sobre el cual esto no es así: la eficiencia del sistema muestra ser un área



que requiere desde luego una evaluación cuidadosa, atención y por consiguiente validación. Un análisis tan pormenorizado de la calidad sustantiva se constituye por consiguiente en un valioso y pertinente aporte al campo de pruebas de software, así como al propio de escasas desenvolvimiento de software en Perú. Se subraya la importancia de mantener un alto nivel de calidad en el desarrollo de productos informáticos mediante la adhesión a normas comunes establecidas.

CONCLUSIONES

Primero. – El estudio sobre la Optimización del Sistema de Ventas mediante el Desarrollo de un Sistema Web de Gestión Integrado en la Empresa Adecco Sales Marketing, Santiago de Surco 2024 evidencian que la implementación del sistema web ha generado mejoras en la optimización del flujo de trabajo en el área de ventas, pero su impacto en la disponibilidad de pesquisa en tiempo real y la toma de providencias estratégicas presenta una correlación negativa moderada ($r = -0.3351$, $p = 0.0022$). Esto sugiere que, aunque la automatización de procesos ha mejorado la operativa, la forma en que se accede y utiliza la información en tiempo real podría no estar alineada con las necesidades de los usuarios. Si bien la hipótesis general indicaba una optimización significativa del sistema de ventas, como la capacitación del personal en el uso de la información generada. La implementación del sistema web ha optimizado procesos clave, pero su efectividad en la toma de decisiones estratégicas requiere ajustes y un mayor análisis para maximizar su impacto en la gestión comercial.

Segundo. – El estudio indican que la automatización de distintos procesos relacionados con las ventas ha generado un impacto notablemente positivo en la eficiencia operativa de la división de Adecco Sales Marketing, lo que proporciona un sólido respaldo a la hipótesis planteada de que existe una correlación significativa y relevante entre estas dos variables interconectadas. Con un 63.0 % de los



encuestados manifestando estar muy satisfechos con la facilidad de uso del sistema web, se evidencia que la digitalización de los procesos no solo ha optimizado el flujo de trabajo, sino que también ha facilitado la adopción del sistema por parte del equipo comercial. Esto sugiere que, cuando la tecnología se implementa de manera intuitiva y accesible, los empleados pueden aprovecharla al máximo, mejorando su productividad y reduciendo errores operativos. La automatización ha generado mejoras tangibles en la gestión de ventas, pero su éxito dependerá de una adopción continua y de la adaptación del sistema a las necesidades del equipo.

Tercero. – Disposición información en tiempo real influye positivamente en la toma de decisiones estratégicas de ventas en Adecco Sales Marketing, respaldando la hipótesis de una correlación significativa entre ambas variables. Con un 60.5 % de los encuestados muy satisfechos con la confiabilidad y oportunidad de la información brindada por el sistema web, se evidencia que contar con datos actualizados permite evaluar mejor el desempeño del equipo de ventas y tomar decisiones más acertadas. Sin embargo, para potenciar aún más este beneficio, es clave seguir optimizando la forma en que se presentan los datos, asegurando que sean fáciles de interpretar y aplicar en estrategias comerciales efectivas. El acceso a información en tiempo real ha fortalecido la gestión de ventas, pero su impacto seguirá creciendo en la medida en que los usuarios logren aprovecharla al máximo.



RECOMENDACIONES

Primero. – Es fundamental tripular la tripulación hasta que sean capaces de manejar el sistema web de información en tiempo real, y en particular para hacer que la interpretación y uso de esos datos lleguen más fácilmente. Al hacerlo podrán obtener más conocimiento práctico sobre la información en tiempo real y poder así elevar la eficacia en toma de decisiones estratégicas. Asimismo, si recopilamos informes de retroalimentación de los usuarios y después los analizamos, podremos hacer en la práctica todavía más fácil que se utilice el sistema. De esta manera, el sistema no sólo optimizará los procesos, sino que también se convertirá en una herramienta indispensable para el crecimiento y el éxito de la empresa.

Segundo. – Llevar hasta el máximo el impacto positivo que produce la automatización se recomienda seguir fortaleciendo la capacitación del equipo comercial y ajustar el sistema en línea para que este se adapte al nivel real de lo que requieren los empleados en. Mantener un canal abierto de retroalimentación permitirá mejorar la experiencia del usuario y garantizar que la tecnología continúe siendo un aliado esencial para la efectividad y el desarrollo de la empresa.

Tercero. – Generar resultados a presentar los datos en gráfico, más rápido podrán entenderlos quienes los ven. Además, aprendiendo de cerca como se puede usar esta información estratégicamente para realizar talleres de capacitación, el mercado de ventas tomará decisiones



mucho más rápidas y fiables. Y con esto, bien podríamos estar viendo así cómo crece la empresa. En resumen, también hay posibilidades de recomendar usar nuestra información en tiempo real en su beneficio comercial, de modo que podamos ayudar a aumentar el ritmo de ventas.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Aramburu Cabo, M. J., & Sanz Blasco, I. (2013). *Bases de datos avanzadas*. Madrid: Publicacions de la Universitat Jaume I.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia73>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: EPISTEME, C.A.
- Binda, N. U., & Benavent, F. B. (2013). Investigación cuantitativa e Investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de Investigación. *Ciencias Económicas*, 31(2), 179 - 187.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/12730>
- Díaz de Rada, V. (2001). *DISEÑO Y ELABORACION DE CUESTIONARIOS PARA LA INVESTIGACION COMERCIAL*. Madrid: ESIC Editorial.
- Fernández Casado, P. (2020). *Diseño y construcción de páginas web*. Madrid: RAMA. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/disen-y-construccion-de-paginas-web-1628108094?location=eyJjaGFwdGVySHJlZil6IngwNF9EaXNlbn9feV9jb25zdHJ1Y2Npb25fZGVfcGFnaW5hc193ZWltMSlslmNmaSI6li80W3gwNF9EaXNlbn9feV9jb25zdHJ1Y2Npb25fZGVfcGFnaW5hc193ZWltMV0vMi8>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). México: Mc Graw Hill.
<https://doi.org/ISBN: 978-607-15-0291-9>
- Megías Jiménez, D., Mas Hernández, J., Camps Paré, R., Casillas Santillán, L. A., Costal Costa, D., Gibert Ginestà, M., . . . Pérez Mora, O. (2005). *Bases de datos*. FUOC Formación de Posgrado. <https://doi.org/ISBN: 84-9788-269-5>
- Murphy, W. (2016). *Scrum Manager*. Creative Commons: The Albert Bridge.
<http://www.streetsofdublin.com/>



- Orós Cabello, J. (2022). *JavaScript curso práctico de formación*. Bogota: RC Alphaeditorial. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/javascript-curso-practico-de-formacion?location=26>
- SAMANTA MICHELLE, G. J. (2022). *Desarrollo de un Sistema Web para la Administración de Procesos y Control de Inventarios de Lubricar SG*. Quito: Escuela Politecnica Nacional.
- Schulz, R. G. (2009). *Diseño WEB con CSS*. Barcelona: MARCOMBO S.A.
- Vargas, Z. R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia. *Revista Educación*, 155-165.
- Buendia, R., & Fabian, J. (s. f.). *Seguridad informatica*.
- Cáceres Salazar, V. A. (2015). *Desarrollo de un sistema informático con dispositivos móviles, para la formulación y evaluación de la sostenibilidad de proyectos*. <https://research.ebsco.com/linkprocessor/plink?id=65380509-5a8d-3cf6-941c-65dec0b20d64>
- Cadet, G., Paredes, M., & Orcière, H. (2023). Improved design of single-layered wire strand for combined tensile and crimping application with meshing optimization. *DYNA - Ingeniería e Industria*, 98(3), 274-281. <https://doi.org/10.6036/10677>
- Cardenas-Garcia, Ñ., Pinedo, L., Garcia-Castro, J. C., & Torres-Delgado, W. (2023). Evaluacion de la calidad en uso de un sistema transaccional de ventas. *Revista Cubana de Ciencias Informaticas*, 17. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992023000300001&nrm=iso



Fabio, N. Z. J., & Martinez, M. F. C. (2024). OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MEDIANTE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, TRANSPARENTE E INNOVADORA EN CAJAS DE AHORRO. UNIDAD DE ESTUDIO: C.A JACKSON NIETO. CANTÓN PAJÁN -- MANABÍ. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 6, 1-20.
<https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i2.1006>

LÓPEZ LEAL, R., SILICEO RODRÍGUEZ, M. L., & HERNÁNDEZ PITALÚA, D. (2017). OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS APLICANDO HERRAMIENTAS DE LEAN SIX SIGMA: CASO DE ESTUDIO. *Revista Ciencia Administrativa*, 388-401.

Mejores prácticas de seguridad de bases de datos. (s. f.). Recuperado 26 de diciembre de 2023, de <https://www.oracle.com/pe/security/database-security/what-is-data-security/>

Seguridad de las bases de datos: Guía básica | IBM. (s. f.). Recuperado 26 de diciembre de 2023, de <https://www.ibm.com/es-es/topics/database-security>

Serrano Antón, F. (2022). La digitalización como factor de cambio en los sistemas de facturación y suministro de información: Hacia una tributación fluida basada en el data analytics y la inteligencia artificial. *Nueva Fiscalidad*, 2, 63-95. <https://doi.org/10.14679/1785>



APÉNDICES



Apéndice 1: Matriz de Consistencia

Título: OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE VENTAS MEDIANTE EL DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN INTEGRADO EN LA EMPRESA ADECCO SALES MARKETING SANTIAGO DE SURCO 2024

PROBLEMA					
GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la implementación de un sistema web de gestión integrado optimiza el sistema de ventas en la empresa Adecco Sales Marketing en Santiago de Surco durante el año 2024?	Determinar de qué manera la implementación de un sistema web de gestión integrado optimiza el sistema de ventas en la empresa Adecco Sales Marketing en Santiago de Surco 2024.	La implementación de un sistema web de gestión integrado optimiza significativamente el sistema de ventas en la empresa Adecco Sales Marketing en Santiago de Surco 2024.	Implementación de un sistema web de gestión integrado.	Riesgos informático	Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Descriptiva y explicativa
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	Automatización de los procesos de ventas.		
¿Cuál es la relación entre la automatización de los procesos de ventas y el incremento en la eficiencia operativa de la empresa Adecco Sales Marketing en Santiago de Surco?	Analizar la relación entre la automatización de los procesos de ventas y el incremento en la eficiencia operativa de la empresa Adecco Sales Marketing en Santiago de Surco.	Existe una correlación positiva y significativa entre la automatización de los procesos de ventas y el incremento en la eficiencia operativa de la empresa Adecco Sales Marketing en Santiago de Surco.	Disponibilidad de información en tiempo real.	Seguridad	Diseño de investigación Pre experimental



Población

Los Trabajadore
y clientes

¿Cómo influye la disponibilidad de información en tiempo real en la toma de decisiones estratégicas de ventas en Adecco Sales Marketing?

Evaluar el impacto de la disponibilidad de información en tiempo real en la toma de decisiones estratégicas de ventas en Adecco Sales Marketing.

Existe una correlación positiva y significativa entre la disponibilidad de información en tiempo real y la toma de decisiones estratégicas de ventas en Adecco Sales Marketing.

Mejorar el servicio



Apendice 3: Validación del Instrumento



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

- I. TITULO DE MI TESIS: OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE VENTAS MEDIANTE EL DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN INTEGRADO EN LA EMPRESA ADECCO SALES MARKETING SANTIAGO DE SURCO 2024
- II. REFERENCIAS:
 - a. Experto/Nombres : KOISHIRO T. ARAPA CRUZ
 - b. Especialidad : INGENIERO DE SISTEMAS
 - c. Cargo Actual : DOCENTE DE UNAJ
- III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
Bach. DARWIN JHONY CHEJE CONDORI
- IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Esta redactado con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Esta expresado en capacidades observables			X		
3. Actualidad	Esta adecuado al avance de la ciencia					X
4. Organización	Existe una organización logica de los itema y las variables				X	
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					X
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. Consistencia	Esta basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e itema				X	
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación					X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X

Coefficiente de valoración porcentual. $C = \text{Total}/50$

- V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

- VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

LUGAR Y FECHA: Juliaca, 13 de mayo del 2025


 Koishiro T. Arapa Cruz
 INGENIERO DE SISTEMAS
 CIP. 321051



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. TITULO DE MI TESIS: OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE VENTAS MEDIANTE EL DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN INTEGRADO EN LA EMPRESA ADECCO SALES MARKETING SANTIAGO DE SURCO 2024

II. REFERENCIAS:

- a. Experto/Nombres : RAMIRO ARTURO RODRIGUEZ SARAVIA
- b. Especialidad : INGENIERO DE SISTEMAS
- c. Cargo Actual : DOCENTE DE UNAJ

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach. DARWIN JHONY CHEJE CONDORI

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Está expreado en capacidades observables					X
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia				X	
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables				X	
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					X
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación					X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X

Coefficiente de valoración porcentual. $C = \text{Total}/50$

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

LUGAR Y FECHA: Juliaca, 12 de julio del 2024



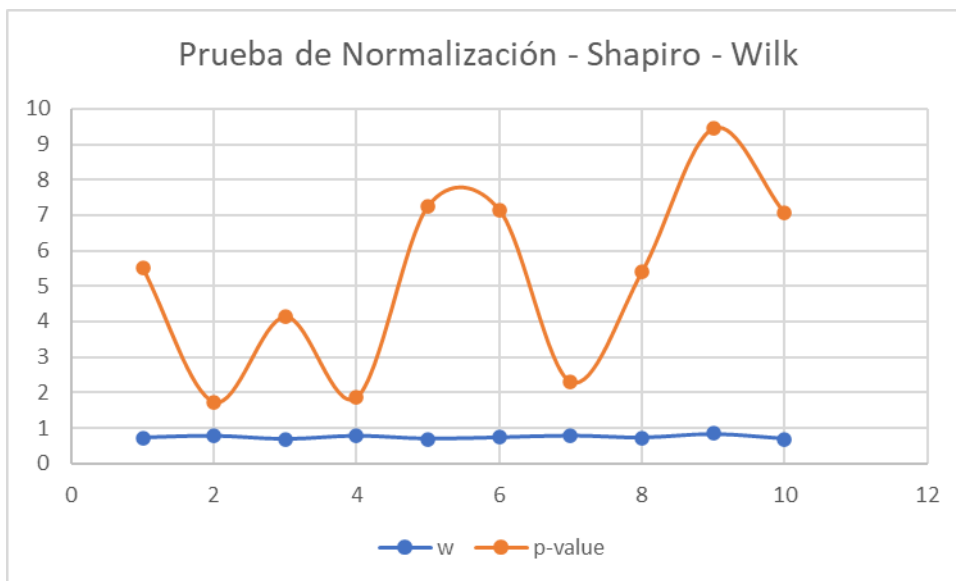
Ramiro Arturo Rodríguez Saravia
INGENIERO ESPECIALISTA
CIP. N° 12613R



Anexo 4. Tratamiento de datos

Prueba de Normalización - Shapiro - Wilk

	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10
w	0.726	0.786	0.674	0.787	0.686	0.731	0.791	0.726	0.844	0.685
p-value	5.512	1.722	4.127	1.848	7.257	7.145	2.286	5.402	9.453	7.052





ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 24/09/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: DARWIN JHONY CHEJE CONDORI

Dirección: R.P Rama Pata Mz. B lte 17

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 44324781

Teléfono: 924281001 email: darwincheje1@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Título o Grado Académico a optar: INGENIERO DE SISTEMAS

Asesor: Dr. PAUL MAMANI TISNADO

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE VENTAS MEDIANTE EL DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB DE GESTIÓN INTEGRADO EN LA EMPRESA ADECCO SALES MARKETING SANTIAGO DE SURCO 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Sistema web, gestión integrada

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
 Nacional

Línea de investigación: CIENCIA DE LOS ORDENADORES – P24

Firma de Autor



huella digital

29 de agosto del 2025

Fecha