

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y MECÁNICA
ELÉCTRICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

**INFLUENCIA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO EN
PROCESOS COMERCIALES DE BOTICAS, CIUDAD
DE BAGUA, DEPARTAMENTO AMAZONAS**

Autor: Bach. Carlos Lindembergh Navarro Cabanillas

Asesor: Mg. Roberto Pérez Astonitas

Registro:

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón de manera especial a mis padres y abuelos, por forjar en mi la persona que soy actualmente, ellos fueron el soporte motivacional y constante, regalándome su bendición a diario a lo largo de mi vida y apoyándome para ser mejor persona y así poder lograr todas mis metas.

Carlos

AGRADECIMIENTO

A mi Dios por brindarme el amor, la misericordia y la bondad en cada uno de mis días, guiándome en cada paso que doy y fortaleciéndome para seguir adelante, estando conmigo en cada error que he cometido ayudándome a aprender de mis errores.

A mi familia, por haber puesto su confianza hacia mi persona, contando con su apoyo todos los días de mi vida, ya que no fue un proceso nada sencillo, pero gracias al esfuerzo que hicieron transmitiéndome sus ganas de seguir adelante he logrado una de mis metas trazadas.

Agradezco a los dueños de las boticas Tu Felicidad, Shaday y ArcangelFarma por brindarme la oportunidad y facilidad de poder ejecutar este trabajo de investigación en los ambientes de sus locales, agradezco también a mi asesor el Mg. Roberto Pérez Astonitas por aceptar formar parte de esta investigación con constante motivación y enseñanzas para poder realizar dicho trabajo de investigación.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Dr. Policarpio Chauca Valqui
Rector

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón
Vicerrector Académico

Dra. Flor Teresa García Huamán
Vicerrectora de Investigación

Dr. Ítalo Maldonado Ramírez
Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y Mecánica Eléctrica

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS:

Yo **Mg. Roberto Pérez Astonitas**, Docente de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y Mecánica Eléctrica, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, dejo constancia que asesorado el proyecto de investigación y la realización de la tesis titulada: “Influencia de un sistema informático en proceso comerciales de boticas, ciudad de Bagua, departamento Amazonas”.

Asimismo, se da el **VISTO BUENO** y avala al **Bach. Carlos Lindembergh Navarro Cabanillas**, egresado de la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, para la presentación del informe de tesis al jurado evaluador y me comprometo a orientarlo en el levantamiento de las observaciones y en el acto de sustentación de la tesis.

Se le expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Chachapoyas, 27 de mayo del 2021

Atentamente,



Mg. Roberto Pérez Astonitas
Asesor de Tesis

JURADO EVALUADOR



Mg. Carlos Luis Lobatón Arenas
Presidente



Mg. Juan Rojas Castillo
Secretario



Mg. Iván Adrianzén Olano
Vocal

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

INFLUENCIA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO EN PROCESOS COMERCIALES DE BOTICAS, CIUDAD DE BAGUA, DEPARTAMENTO DE AMAZONAS

presentada por el estudiante ()/egresado (X) CARLOS LINDEMBERGH NAVARRO CABANILLAS

de la Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS

con correo electrónico institucional 7149926741@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 22 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 16 de Agosto del 2021

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 01 de setiembre del año 2021, siendo las 18:35 horas, el aspirante: Carlos Lindemberg Navarro Cabanillas, defiende en sesión pública presencial () / a distancia (X) la Tesis titulada: INFLUENCIA DE UN SISTEMA INFORMATICO EN PROCESOS COMERCIALES DE BOTICAS, CIUDAD BAGUA, DEPARTAMENTO AMAZONAS.

_____ , teniendo como asesor a MG. ING. ROBERTO PÉREZ ASTONITAS , para obtener el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS , a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio

Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: MG. ING. CARLOS LUIS LOBATON ARENAS

Secretario: MG. LIC. MAT. JUAN ALBERTO ROJAS CASTILLO

Vocal: MG. ING. IVAN ADRIANZEN OLANO

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X)

Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 19:20 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE O CONTENIDOS GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	v
JURADO EVALUADOR	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS	vii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS	viii
ÍNDICE O CONTENIDOS GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLA	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS.	20
2.1 Tipo y diseño de investigación	20
2.1.1 Tipo de estudio	20
2.1.2 Diseño de investigación	20
2.2 Población y muestra	21
2.2.1 Población	21
2.2.2 Muestra	21
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.3.1 Técnicas	22
2.3.2 Instrumento	22
2.3.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos.	22
2.3.4 Procedimiento de recolección de datos	23
2.4 Métodos	23

2.5	Análisis de datos	23
III.	DESARROLLO DE SISTEMA	24
3.1	Metodología de desarrollo del software Sistfarma.	24
3.2	Metodología XP.	24
3.2.1	Fase de planificación.	24
3.2.2	Fase de Diseño.	27
3.2.3	Fase de Desarrollo.	27
IV.	RESULTADOS	39
V.	DISCUSIÓN	48
VI.	CONCLUSIONES	51
VII.	RECOMENDACIONES	52
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
IX.	ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Distribución de la muestra	21
Tabla 2. Técnicas e instrumentos de análisis de datos	22
Tabla 3. Número de Historia 1	24
Tabla 4. Número de Historia 2	24
Tabla 5. Número de historia 3	25
Tabla 6. Número de historia 4	25
Tabla 7. Número de Historia 05	25
Tabla 8. Número de Historia 06	25
Tabla 9. Número de Historia 07	26
Tabla 10. Prueba de Aceptación 01	36
Tabla 11. Prueba de Aceptación 02	36
Tabla 12. Prueba de Aceptación 03	37
Tabla 13. Prueba de aceptación 04	37
Tabla 14. Prueba de Aceptación 05	38
Tabla 15. Dimensión Operatividad	39
Tabla 16. Dimensión Usabilidad	40
Tabla 17. Dimensión Credibilidad	41
Tabla 18. Dimensión Beneficio	42
Tabla 19. Dimensión Operatividad	43
Tabla 20. Dimensión Usabilidad	44
Tabla 21. Dimensión Credibilidad	45
Tabla 22. Dimensión Beneficio	46
Tabla 23. Escala de Medición	47
Tabla 24. Estadísticas de fiabilidad	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño del sistema informático	27
Figura 2. Ingreso al Sistema	28
Figura 3. Acceso principal	29
Figura 4. Modulo ventas	29
Figura 5. Módulo de compras	30
Figura 6. Registro de Productos	31
Figura 7. Registro de cajas	32
Figura 8. Registro de Usuarios	32
Figura 9. Boleta de ventas	33
Figura 10. Diseño de la base de datos- esquema entidad relación kardex	34
Figura 11. Diseño de la base de datos- esquema entidad relación caja	34
Figura 12. Diseño de la base de datos- esquema entidad relación venta	35
Figura 13. Diseño de la base de datos- esquema entidad relación compra	35
Figura 14. Dimensión operacional	39
Figura 15. Dimensión Usabilidad	40
Figura 16. Dimensión Credibilidad	41
Figura 17. Dimensión Beneficio	42
Figura 18. Dimensión Operatividad	43
Figura 19. Dimensión Usabilidad	44
Figura 20. Dimensión Credibilidad	45
Figura 21. Dimensión Beneficio	46
Figura 22. Estadísticas de fiabilidad	47

RESUMEN

La investigación denominada: INFLUENCIA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO EN PROCESOS COMERCIALES DE BOTICAS, CIUDAD DE BAGUA, DEPARTAMENTO AMAZONAS, evaluó la influencia del sistema informático en los procesos comerciales de las boticas en la ciudad de Bagua, se centró en procedimientos reales basado en la necesidad actual de las boticas, identificándose la problemática, resaltando el desorden y descontrol en los procesos comerciales, ante ello se planteó el siguiente objetivo: determinar la influencia de un sistema informático en los procesos comerciales de boticas, desde los procesos comerciales manuales a los procesos automatizados.

El diseño de investigación utilizado es del tipo no experimental, de corte transversal, de alcance descriptivo, realizando un análisis y descripción de la situación en un momento determinado tanto del pre-test como del post-test, trabajándose sobre hechos reales y de trabajo de campo, realizando varias visitas para encuestar a los trabajadores y utilizar sus equipos de cómputo para implementar el sistema informático, se trabajó con una muestra de 11 trabajadores de las boticas en estudio.

Las empresas estudiadas no contaban con procesos automatizados, implementándose un sistema informático, donde se concluyó que un Sistema Informático influye positivamente en los procesos comerciales de boticas en la ciudad de Bagua. Se aplicó la técnica de encuestas cuya fiabilidad de la escala de medición está basada en el alfa de Cronbach, el instrumento se aplicó a 11 personas. Además, el sistema informático influyó en los procesos comerciales y de gestión, proporcionando información requerida oportunamente, efectivizando el control e incrementando la satisfacción de los trabajadores.

Palabras claves: Procesos comerciales, sistema informático, gestión de boticas.

ABSTRACT

The research entitled: INFLUENCE OF A COMPUTER SYSTEM ON THE COMMERCIAL PROCESSES OF DRUGSTORES, CITY OF BAGUA, AMAZON DEPARTMENT, evaluated the influence of the computer system on the commercial processes of drugstores in the city of Bagua, focused on real procedures based on the current needs of the drugstores, identifying the problems, highlighting the disorder and lack of control in commercial processes, the following objective was proposed: To determine the influence of a computer system in the commercial processes of drugstores, from manual commercial processes to automated processes.

The research design used is non-experimental, cross-sectional, descriptive in scope, performing an analysis and description of the situation at a given time both pre-test and post-test, working on real facts and field work, making several visits to survey workers and use their computer equipment to implement the computer system, working with a sample of 11 workers of the pharmacies under study.

The companies studied did not have automated processes, implementing a computer system, where it was concluded that a computer system positively influences the commercial processes of drugstores in the city of Bagua. The survey technique was applied, whose reliability of the measurement scale is based on Cronbach's alpha, the instrument was applied to 11 people. In addition, the computer system influenced the commercial and management processes, providing information required in a timely manner, making control effective and increasing workers' satisfaction.

Key words: Business processes, computer system, pharmacy management.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial los actuales planteamientos administrativos son provenientes de una transformación iniciado en los albores de la población y que ha venido transformando y apoderándose sus propios entornos a través de distintos tiempos y periodos. Es por ello que la naturaleza que impera en estos tiempos y necesitan de una eficaz atribución de nuevas herramientas tecnológicas, que se verán reflejados en la productividad y eficiencia de la organización empresarial.

Un sistema informático orientado a optimizar los procesos comerciales de boticas marca la diferencia respecto a otras empresas que no lo utilizan, el desarrollo del sistema Sistfarma se realizó con el objetivo de solucionar en parte la problemática de la organización, incidiendo básicamente en los procesos comerciales, a la vez sirvió como herramienta para el objeto de estudio de este trabajo de investigación, además de los recursos humanos que participaron activamente en el desarrollo, uso del sistema y en la aplicación del instrumento de recolección de los datos.

En la ciudad de Bagua los problemas que existen en las boticas es el desorden y descontrol en los procesos comerciales en las diferentes boticas de la ciudad frente a ello se planteó la pregunta de investigación que expresa ¿Cuál es la influencia de un Sistema Informático en los procesos comerciales de boticas (Tu Felicidad, Shaday y Arcangelfarma), en la ciudad de Bagua, departamento de Amazonas? y el objetivo general es determinar la influencia del sistema informático en los procesos comerciales de boticas (Tu Felicidad, Shaday y Arcangelfarma), en la ciudad de Bagua y así poder facilitar la mejor atención a los clientes, todo este proceso conlleva a desarrollar una secuencia de objetivos específicos como, realizar un análisis situacional en tiempo real del personal de las boticas, Tu Felicidad, Shaday y Arcangelfarma de la ciudad de Bagua. Identificar la problemática de ventas actuales a través de pedidos manuales y computarizados de las boticas Tu Felicidad, Shaday y Arcangelfarma, Analizar la influencia del sistema informático en los procesos comerciales en las boticas Tu Felicidad, Shaday y Arcangelfarma, ciudad de Bagua y finalmente evaluar el Sistema Informático y determinar la influencia en procesos comerciales de boticas Tu Felicidad, Shaday y Arcangelfarma, de la ciudad de Bagua, Región Amazonas.

La presente investigación se justificó por relevancia teórica, porque este estudio permitió abordar teorías, conceptos, paradigmas referentes a las variables de estudio para evaluar la

influencia de los sistemas informáticos en los procesos comerciales de las boticas en la ciudad de Bagua, esto constituye un aporte al conocimiento científico, dado que no existen estudios similares en la zona, esto puede servir de base para desarrollar otros estudios relacionados; tiene la relevancia práctica porque los resultados de la investigación permitió tomar medidas adecuadas para mejorar los procesos comerciales de boticas realizando la automatización de sus procesos mediante un sistema informático; además presenta relevancia metodológica, se utilizó los datos recolectados a través de encuestas, aplicando los instrumentos elaborados y validado por expertos.

Los trabajos previos en la investigación relacionada a nuestras variables se seleccionó de acuerdo a la jerarquía del nivel internacional, nacional y local como lo afirma Ñuflo y David, (2020) En su estudio denominado un sistema web para lograr el transcurso de ventas incluyendo facturación electrónica, concluyendo que: Actualmente se amplía de manera deficiente, debido a que dicha transformación se realiza con escritos a mano, registrando aplazamientos en las atenciones, problemática en la inscripción de documentación del antes y después de un despacho, ello atenta a la misión de la empresa relacionando la calidad del servicio y aceptada por sus clientes. Se evidenció resultados concretos respecto al nivel de productividad que creció al 52.54% y el incremento en el registro de ventas llegó al 52.54%, ratificando el aumento en las ventas de la organización en estudio y Solutions One SAC.(p.7)

Según Ramírez y Jennifer (2018) En su estudio sobre un sistema web para las ventas de Lubrissa SAC. concluye que el sistema mejoró la transformación de las demandas en la empresa Lubrissa SAC. Donde se obtuvo un incremento de 53,3% en su resultado total y un incremento de 67,3% de avanzar la magnitud de ventas por beneficio (p. 12), los sistemas aplicados y bien desarrollados aumentan significativamente las ventas y esto permitirá mejorar los ingresos económicos y lograr los objetivos que demanda cada empresa.

Zapata y Armando (2020) En su estudio: Sistema web para la administración documental de la Institución Educativa N° 5082 Sarita Colonia, concluye que: Estudio que logró aumentar el servicio dado que se determinó en el pre-test un 53% y en el post-test un 92%. Dicho sistema mejoró la posición de documentos dado que se alcanzó en el pre test un 53% y en el post test un 94%. En conclusión, se precisó que el sistema web predominó de forma efectiva sobre la administración documental en la I.E. 5082 Sarita Colonia. (p. 7)

Al respecto Espinoza y Cipriano (2019) manifiesta sobre el sistema web aplicado al control de incidencias en la Municipalidad de Breña, Lima, concluye que: “Dicho sistema generó ampliar el porcentaje de casos absueltos por los resultados de aumento del 58,46% al 85,07%, de igual forma, se realizó la reasignadas del porcentaje de incidencias del 78,38% al 23,97%. estos resultados, ayudaron que el sistema tenga mejoría respecto al control interno de evidencias” (p. 16) por ello se puede determinar que un sistema adecuadamente implementado, mejorará los resultados en la organización.

López y Paola (2021) En su estudio sobre un sistema informático contable y su influencia en los controles contables y administrativos de la Botica de San Gabriel, concluye que: En el mundo actual con la globalización y los cambios bruscos en la tecnología hace que las empresas adopten sistemas de forma rápida y bien concisa contemplando sistemas de información relevantes en el trabajo que realizan los trabajadores de las empresas, dicha investigación con similitud a nuestro trabajo manifiesta en sus resultados una influencia positiva para mejorar los controles contables y administrativos bien organizados, además concluyen que el sistema de implementación de sistemas informáticos es una herramienta esencial para apoyar en los procesos de recolección de datos y actualización de datos en tiempo real (p. 12).

Asimismo Varona y Janet (2021) En su investigación asociada al impacto del sistema de control interno en el área de almacén en unidades ejecutoras de la salud en el Perú, concluye que: En su investigación encuentra carencias de implementación de un sistema de control en la ejecución y desarrollo de las actividades relacionadas, esto permite una administración pésima, además no se implementa la normatividad en el órgano interno de la unidad ejecutora y por ende se realiza de manera activa y eficiente, donde los resultados obtenidos no son positivos generando en ello la implementación de un sistema informático para organizar y adecuar sus documentos de manera adecuada y así poder lograr los objetivos propuestos (p. 6).

Por otra parte Medina García y Tapia Huillcara (2020) En su investigación sobre la explicación de la implantación de un sistema informático para el inventario "Farmasis" de la botica Uniforme de Lima 2020, concluye que el sistema de inventarios Farmasis se implementa y funciona de manera correcta en dispositivos que cuenta la botica, facilitando a

la empresa para reducir los faltantes en los inventarios de productos, los medicamentos que han vencido; la innovación de la explotación de los datos de los productos que ingresaron a stock, donde se reduce los tiempos de búsqueda (p. 4) por ello, desarrollar este tipo de sistema ayuda a la determinación de selección de productos y disminuir el tiempo de vigilancia al cliente demostrando efectividad y eficacia en el tiempo al atender al usuario.

Sánchez y Mendoza (2018) en su investigación relacionada a la implementación de un sistema informático en procesos comerciales y control de asistencia, en botica Lizfarma, manifiesta que se ha alcanzado gestionar de manera óptima, su desarrollo comercial, controlar los productos que ingresan y salen, el control de inventario, mediante el kardex automático, mejorando la gestión de medicamentos. Por último, en el análisis del Retorno de la Inversión (ROI), se obtuvo la viabilidad del proyecto para la administración y recuperación en corto tiempo. (p. 4)

Leiva y Eugenio (2019) En su investigación sobre el Sistema Web implantado para que se lleve una buena administración comercial en la Botica Auxiliadora de Barranca, concluye que “Se observa una solución para la administración del desarrollo comercial de la Botica Auxiliadora, mediante el cual, el personal usuario consciente podrán controlar las compras y las ventas de los productos farmacológicos, registro de clientes, y originar reportes para la sostenibilidad de la toma de decisiones” (p.5) por lo que en conclusión podemos determinar que un sistema informático es de mucha ayuda en la compra y venta de medicamentos.

Las teorías relacionadas que sustentan el trabajo de investigación realizada, según expresan de un sistema web Ñuflo y David (2020) Definir un sistema web como motor principal que implementa el proceso de arquitectura cliente-servidor. Este es un proceso que habilita las acciones del actor principal, llamado cliente, y es administrado por la Escuela Superior de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Privada Cesar Vallejo mediante medios computacionales como un explorador de internet. Que nos permita ingresar al sistema o la operación que necesitamos a través de la dirección donde se encuentra cada servidor web. (p. 28)

Herramientas Tecnológicas: Pita Briones y Sánchez (2020) expresa que: son aquellas aplicaciones que se utilizan para dinamizar, facilitar, investigar, explicar, crear y evaluar; estas aportan positivamente.

Son más que ordenadores, internet, proyectores y videos, es el medio para lograr un fin, puesto que, las recientes tecnologías al beneficio del aprendizaje y conocimiento mejoran la calidad tanto en presentación, investigación, estudios y por ende al beneficio de nuestro país, además de ser de fácil acceso y agilizar procesos. (p. 17)

Venta de productos farmacéuticos según Maldonado (2021) manifiesta que: Es un servicio de entrega al usuario de un producto, no sujeto a prescripción, que no requiere consejo ni información adicional al cliente, por no ser ni un medicamento ni un producto sanitario últimamente, en las oficinas de farmacia se han introducido numerosos productos farmacéuticos, cuya venta supone un porcentaje importante (p. 45)

Respecto a Tecnología, Espinoza y Cipriano (2019) expresa que: En la actualidad la tecnología va evolucionando en el mercado de manera rápida, afianzando como una de las inversiones más valiosas y fundamentales de las organizaciones para preservar a la vanguardia y alcanzar ventajas competitivas. Se busca que a través de esta investigación lograr el mejoramiento de los indicadores y se soporta la aceptación de las hipótesis. El inicio de nuevas implementaciones de tecnologías de información y sistemas en general lograrán no sólo generar un valor sumado a la empresa, sino que permitirá en la estandarización de los litigios y mejora la sustracción de los datos que son los sustentos esenciales para el procesamiento de la información y posterior toma de decisiones. Por otro lado, nos consentirá realizar un monitoreo adecuado mediante los reportes, el proceso de control de pruebas se presentará en el presente estudio. (p. 60)

En relación a experiencia del cliente, Zevallos y Roy (2021) manifiesta que: se produce un hallazgo en el cliente de la empresa, lo que vive el primero es más desilusión, frustración ya que emocionalmente no se valora. Esta unidad es esencial para la lealtad. El servicio debe prestarse a nuestros clientes de forma correcta, sin errores y técnicamente correcta. Inolvidable, divertido de recordar y disfrutar hablando con familiares, amigos, relacionados y colegas es la experiencia del cliente en cada transacción, contacto y transacción con la empresa. (p. 30)

En comunicación, según Zevallos y Roy (2021) la fidelidad se refleja en la gestión altamente eficaz de la comunicación entre la organización y los clientes. Como se sabe, se prueba y se

afirma muchas veces, la fidelidad radica en crear un fuerte vínculo emocional con el usuario. La lealtad exige ir más lejos de las capacidades de un producto o servicio y más lejos del contexto interno y externo de los servicios prestados por la organización. Establecer una relación emocional hacia el usuario es fundamental. En otras palabras, el costo de la llamada confusión emocional. Manejar la comunicación en diversas variables y aspectos es crucial para construir relaciones emocionales. Sin un tribunal y una comunicación adecuados, es imposible establecer una relación emocional con un usuario. (p. 12)

Al respecto sobre Incentivos y privilegios, Zevallos y Roy (2021) expresa que: Los clientes leales deben tener en cuenta su valor, compensar su dedicación a la organización e invitarlos intensificando sus acuerdos con la empresa. Los compradores honestos son fundamentales y vitales para los ingresos y el servicio de una empresa exitosa al momento de fijar las bases para aquellos verdaderos compradores (p. 32).

La Satisfacción laboral según Sosa y Pillpe (2018) Manifiesta que: La satisfacción laboral es el grado de aceptación de los usuarios donde esta satisfacción de manera positiva genera en los usuarios una vida saludable y psicológicamente en buen estado y todo esto refleja en que las personas se sienten comprometidos para seguir realizando sus labores y lograr los objetivos determinados por las organizaciones (p. 35)

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio es básico, según Arias (2020) Este tipo de investigación no resuelve ni ayuda a resolver el problema. Por el contrario, sirve de justificación para otros tipos de investigación (p. 43).

2.1.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal, alcance descriptivo. Según Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) afirma que: Son estudios que se realizan observando únicamente los fenómenos en su medio natural, sin manipular las variables. (pág.174).

El esquema del diseño es el siguiente.

$$M = O1 \quad X \quad O2$$

Leyenda:

M: Expresa la muestra de estudio

O1: Observación antes de la aplicación

O2: Observación después de la aplicación

X: Sistema informático

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población

La población lo conforman todas las boticas de la ciudad de Bagua en el departamento de Amazonas, en total veinte boticas.

2.2.2 Muestra

El estudio se realizó en situación de pandemia COVID-19, las empresas en su mayoría tenían el acceso restringido a sus instalaciones, por ello que se optó por realizar el estudio en aquellas que facilitaron información y el acceso a sus locales, que en total fueron tres.

Y dada la naturaleza del estudio, el instrumento de medición se aplicó mediante encuestas al personal que labora en dichos establecimientos, distribuido de la siguiente forma:

Tabla 1: Distribución de la muestra

Botica	Nro Trabajadores
Tu Felicidad	7
Botica Shaday	2
Botica Arcangelfarma	2
Total	11

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.3.1 Técnicas

La recolección de los datos del presente estudio, se realizó aplicando la siguiente técnica:

Encuesta: Está técnica se aplicó en forma virtual al pre-test y al post-test, mediante el instrumento del cuestionario mediante un documento creado en Google Drive, el link se compartió con el personal involucrado para el llenado por los trabajadores de las boticas: Tu Felicidad, Shaday y Arcangelfarma.

2.3.2 Instrumento

El instrumento utilizado en esta investigación es:

Cuestionario: Se utilizó este instrumento en forma virtual creando documentos en Google drive, cuyas preguntas estaban relacionadas a la recopilación de datos relacionados al estudio de investigación para verificar la hipótesis. Se aplicó a cada elemento de la muestra (11 trabajadores) de las boticas: Tu Felicidad, Shaday y Arcangelfarma, el cual permitió evaluar la influencia del sistema de informático en los procesos comerciales de las boticas.

Tabla 2 *Técnicas e instrumentos de análisis de datos*

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario

Fuente: Ñaupas (2018)

2.3.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos.

La validez y confiabilidad se obtuvo mediante el juicio de expertos, seleccionados teniendo en cuenta los siguientes criterios: tener maestría y ser de la especialidad, para ello se analizó los instrumentos de recolección de datos con la operacionalización de las variables del estudio, aportando sus criterios, ajustes y observaciones, que luego fueron subsanadas. Esto se evidencia en las respectivas Fichas de Validación.

2.3.4 Procedimiento de recolección de datos

Saucedo y Marlito (2020) expresa que es una secuencia para la realización de obtención de datos en la investigación (p. 21)

Primera etapa: La primera es la recolección de los datos de campo, se aplicó el instrumento al pre-test a los 11 elementos de la muestra, las tres boticas en estudio.

Segunda etapa: En un segundo momento se aplicó el instrumento al pos-test, donde se realizó un trabajo de gabinete donde se realizó un análisis estadístico de los datos.

2.4 Métodos

Gonzales & Covinos Gallardo (2021) afirma que la encuesta es una técnica llevada a cabo mediante un instrumento denominado cuestionario para obtener información sobre opiniones de personas.

Los métodos de investigación lo detallamos a continuación:

- ✓ **Inductivo:** Este método fue utilizado para el análisis de los documentos normativos que sustenta la investigación.
- ✓ **Lógico deductivo:** Método utilizado para determinar los hallazgos y la relación de documentos encontrados en relación al trabajo de investigación deduciendo características específicas que ayudaron a concluir con la investigación.
- ✓ **Sintético analítico:** Método que emplea el análisis, la síntesis y la construcción del mismo conocimiento a partir de las teorías relacionadas al tema de investigación.

2.5 Análisis de datos

Según Ñaupas (2018, p. 273), manifiesta “Es la unión de normas y procedimientos que sirven para regular un determinado procedimiento y alcanzar un objetivo en la investigación desde el encuentro del problema hasta la comprobación y agregación de las hipótesis, dentro de las teorías vigentes”

Para el análisis de los datos se ha utilizado el aplicativo informático SPSS.24, para refinarlos de forma estadística y representarlos en forma de gráficos que permitan una interpretación y un análisis correctos y comprensibles.

III. DESARROLLO DEL SISTEMA

3.1 Metodología de desarrollo del software Sistfarma.

El software Sistfarma es un sistema informático diseñado y elaborado para procesos comerciales de boticas, utilizando la metodología XP (Programación Extrema), se ha desarrollado utilizando el lenguaje de programación PowerBuilder Versión 2019 y como sistema de gestor de base de datos se utilizó Microsoft SQL Server 2019.

3.2 Metodología XP.

3.2.1 Fase de planificación.

En esta fase de planificación se realizaron reuniones presenciales con los usuarios considerados elementos de la muestra en la investigación, en dicha reunión se determinó la problemática de cada botica y los requerimientos de usuario, esto se evidencia en las historias de usuario, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 3: *Número de Historia 1*

NÚMERO DE HISTORIA 01	
Nombre de historia	Sistema y Base de Datos.
Entrevistado (usuario)	Gonzalo Balcázar
DESCRIPCIÓN:	
Nosotros como empresa necesitamos un sistema informático, con su respectiva base de datos, para que todos los procesos sean automatizados y rápidos, en donde todo proceso realizado en el sistema sea guardado en una base de datos.	

Tabla 4: *Número de Historia 2*

NÚMERO DE HISTORIA 02	
Nombre de historia	Sistema y Base de Datos.
Entrevistado (usuario)	Gonzalo Balcázar
DESCRIPCIÓN:	
Nosotros como empresa necesitamos un sistema informático, con su base de datos, que tenga los módulos que utilizamos en el negocio como ventas, compra, módulo de caja, mantenimiento y un módulo de utilitarios, en la cual toda su información se almacene en el gestor de base de datos.	

Tabla 5: *Número de historia 3*

NÚMERO DE HISTORIA 03	
Nombre de historia	Módulo de venta
Entrevistado (usuario)	Gonzalo Balcázar
DESCRIPCIÓN:	
Necesito que este módulo haga una apertura y cierre de caja, un registro de pedido, me genere un comprobante de pago y me brinde un reporte.	

Tabla 6: *Número de historia 4*

NÚMERO DE HISTORIA 04	
Nombre de historia	Módulo Caja
Entrevistado (usuario)	Gonzalo Balcázar
DESCRIPCIÓN:	
El módulo de caja tiene que realizar la acción de registro de todas las operaciones que se realizan en caja, registro de cajeros, que cree nuevas cajas, nuevos cajeros, modifique, busque y guarde los datos.	

Tabla 7: *Número de Historia 05*

NÚMERO DE HISTORIA 05	
Nombre de historia	Módulo de compra
Entrevistado (usuario)	Julissa Dávila Tanta
DESCRIPCIÓN:	
Necesito que este módulo me genere una orden de compras, registro de compras, controle el inventario, actualización de stock, un kardex por producto y me brinde reportes necesarios.	

Tabla 8: *Número de Historia 06*

NÚMERO DE HISTORIA 06	
Nombre de historia	Módulo de mantenimiento
Entrevistado (usuario)	Julissa Dávila Tanta
DESCRIPCIÓN:	

Necesito que este módulo haga el registro de clientes, registro de productos, registro de proveedores, registro de laboratorios, registro de principios activos, registro de familias (es decir los datos que el sistema utiliza, y pueda utilizarse en los módulos) y reportes.

Tabla 9: *Número de Historia 07*

NÚMERO DE HISTORIA 07	
Nombre de historia	Módulo de utilitario
Entrevistado (usuario)	Julissa Dávila Tanta
DESCRIPCIÓN:	
Necesito que este módulo haga la creación y modificación de usuarios, creación y modificación de claves de acceso al sistema y controle los permisos al sistema.	

3.2.2 Fase de Diseño.

Diagrama de diseño del Sistema Informático Sistfarma:

Figura 1 Diseño del sistema informático

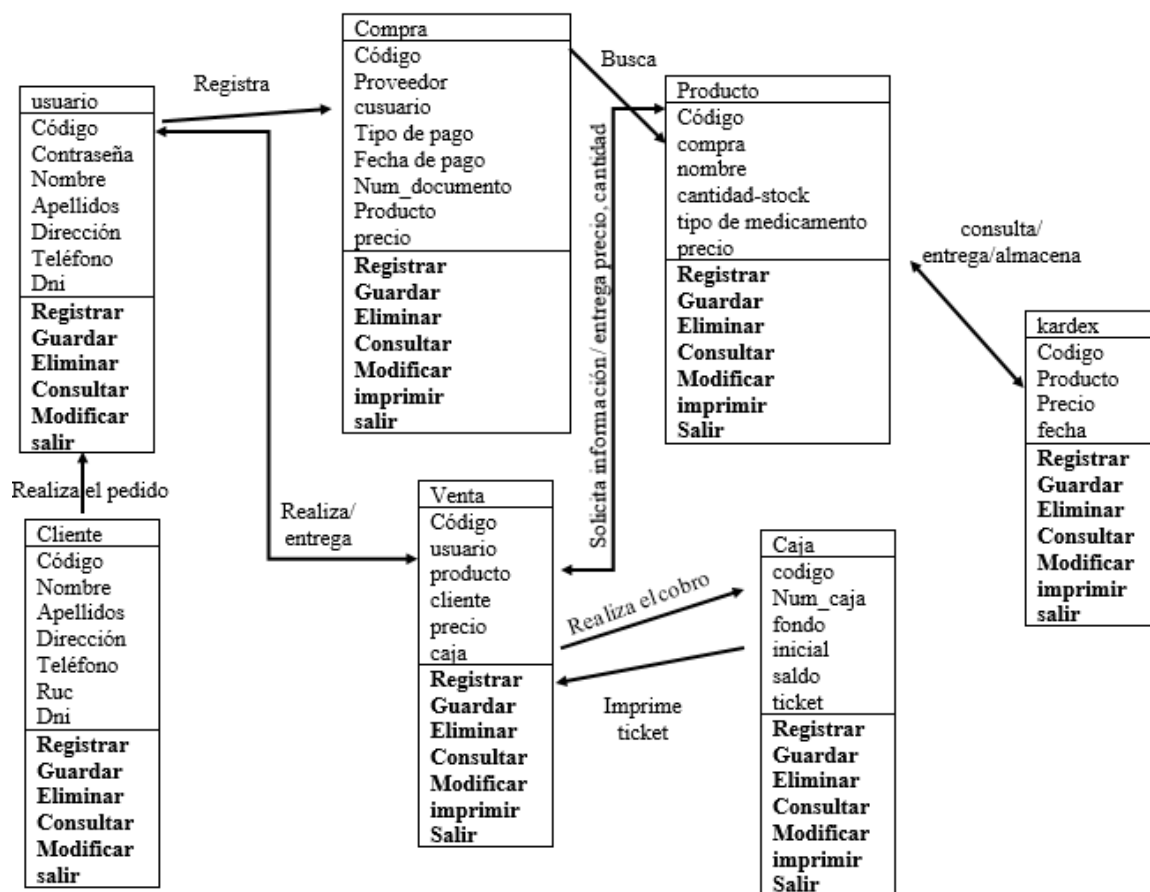


Figura 1: Esta figura nos muestra el diseño e interacción del sistema informático (Sistfarma)

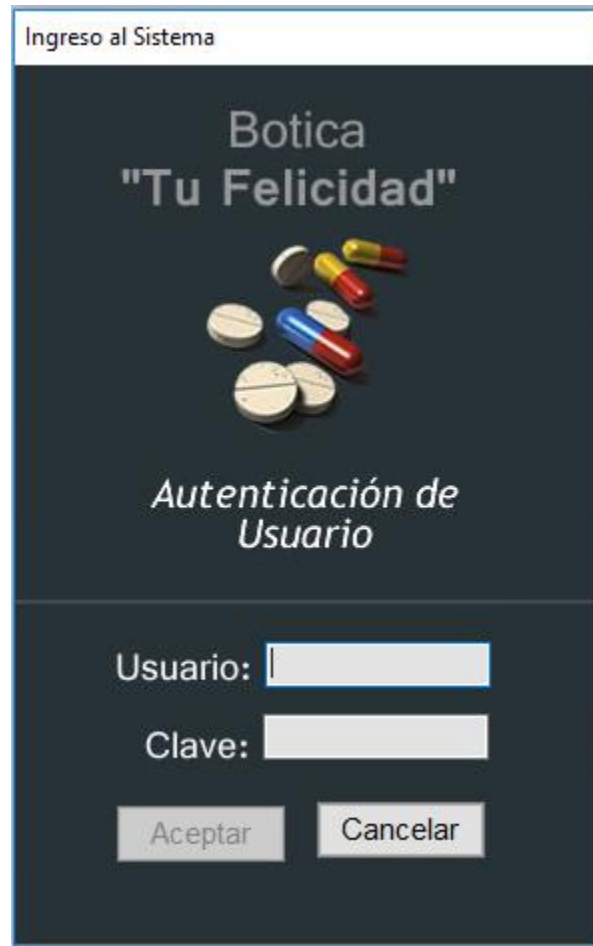
3.2.3 Fase de Desarrollo.

En esta fase se procedió a la codificación de cada módulo, conforme a los requerimientos del usuario.

A continuación, se presenta algunos pantallazos que corresponden al Sistema Sistfarma:

Figura 2: *Ingreso al Sistema*

Esta figura nos muestra la autenticación del usuario antes de ingresar al sistema, aquí el usuario validará su nombre de acceso y su contraseña para acceder al sistema, cuando los datos corresponden al usuario, entonces le permite el ingreso, de lo contrario no podrá acceder al sistema, por lo tanto, no podrá realizar ninguna operación.



The image shows a login window titled "Ingreso al Sistema". The background is dark blue with the text "Botica 'Tu Felicidad'" and an image of various pills and capsules. Below this, it says "Autenticación de Usuario". At the bottom, there are two input fields: "Usuario:" and "Clave:". Below the input fields are two buttons: "Aceptar" and "Cancelar".

Figura 3: Acceso principal

Esta figura nos muestra los módulos del sistema, es decir la ventana principal del sistema, aquí es donde se realiza todas las operaciones comerciales y administrativas del sistema.



Figura 4: Módulo ventas

Muestra el módulo de ventas (registrar pedido y generar comprobante), donde se realiza la generación de pedidos, y generación del comprobante.

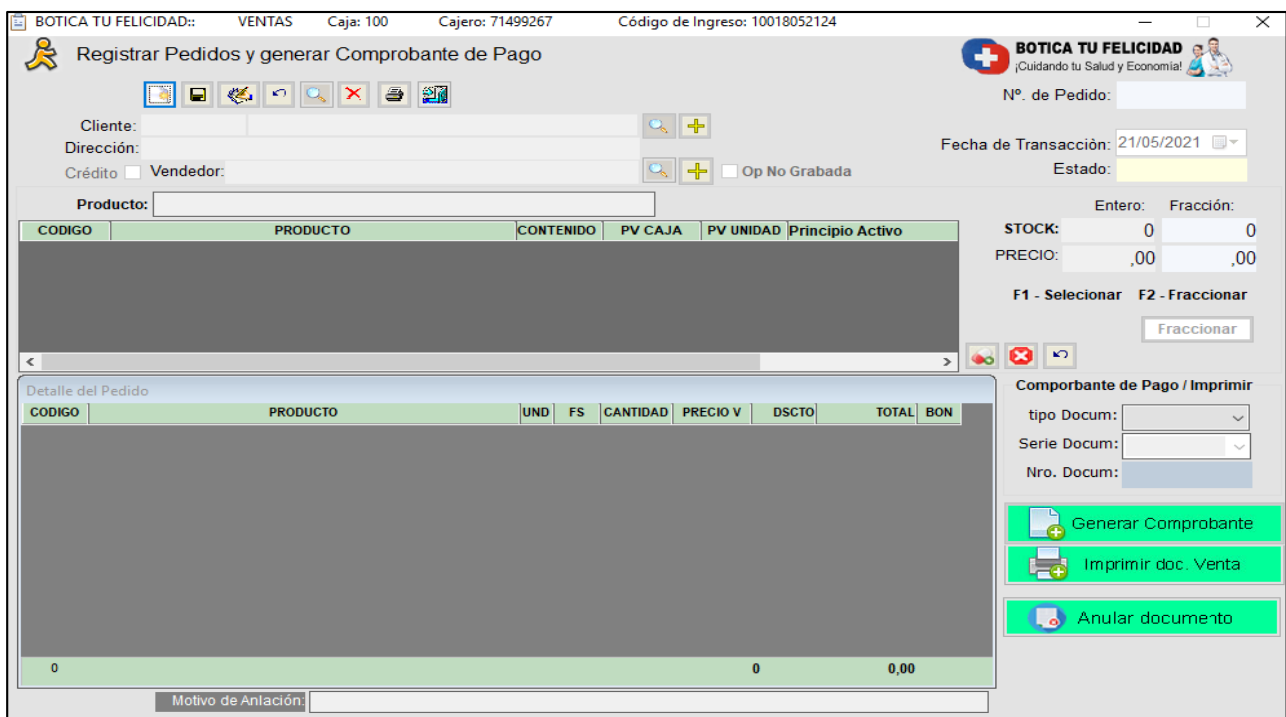


Figura 5: Módulo de compras

Se muestra el módulo de compras donde se registran las compras realizadas a los diferentes proveedores, esto abastece el almacén y actualiza automáticamente al kardex.

Inventarios - Registro de Cargos

Registro de Compras BOTICA TU FELICIDAD (Cuidando tu Salud y Economía!)

Proveedor: Orden Compra:

Tipo Documento: Documento: Fecha Compra: 00/00/0000 T.C.:

Tipo Pago: Días de crédito: Fecha de Pago: 24/05/2021 Moneda:

Observación:

Agregar Quitar Almacenar en Kardex IGV Ver en el Kardex

ITEM	CODIGO	PRODUCTO	UN	CANT.	UNDS	PRECIO	COSTO	DSCTO	SUB TOTAL	IGV	TOTAL	FLETE	TOT+FLETE	LOTE	F.VNCMTO	BONIF	FC
										0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			

Nuevo Grabar Editar Cancelar Consultar Def. Ingresura Imprimir Salir

Figura 6: Registro de Productos

Muestra el mantenimiento de productos, permite registrar nuevos productos, también aquí se gestionan los precios por producto

Registro de Productos

Registro de Productos BOTICA TU FELICIDAD ¡Cuidando tu Salud y Economía!

w_productos

CODIGO: Código Barras:

Datos del Producto

Producto:

Tipo de Producto:

Laboratorio:

Principio Activo:

Familia:

U.M.Entera:

Fracción: Estado

Fraccionable? Contenido:

Observación:

	Precio	IGV	Valor Venta		Precio	IGV	Valor Venta	
Caja	0,00	,00		Unidad	,00	0,00		<input type="button" value="Grabar Precio"/>

PRECIOS REGISTRADOS

ITEM	SubTotal	IGV	Precio Caja	SubTotal	IGV	Precio Unidad	Fecha

Figura 7: Registro de cajas

Esta opción de caja permite administrar las cajas que utiliza el negocio, esto le permite al usuario realizar transacciones de ventas en el sistema.

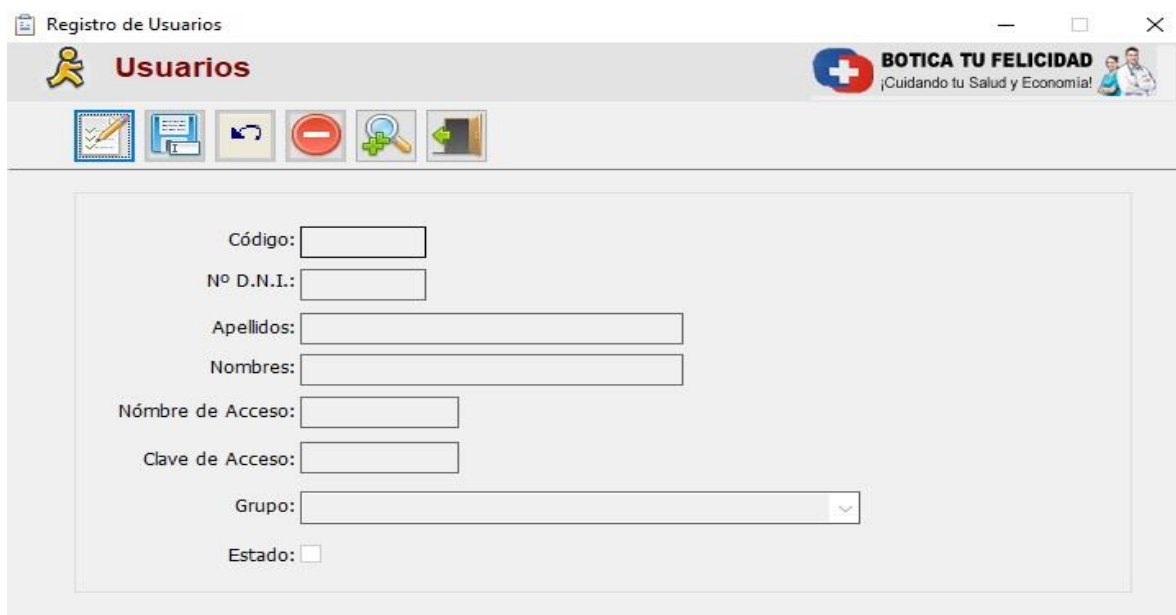


The screenshot shows a web application window titled "Registro de Cajas". The header features a logo of a person and the text "Registro de Cajas" on the left, and a logo with a red cross and the text "BOTICA TU FELICIDAD ¡Cuidando tu Salud y Economía!" on the right. Below the header is a toolbar with icons for editing, saving, undo, delete, search, and refresh. The main content area is titled "Cajas" and contains the following form fields:

- N° Caja:
- Descripción:
- Estado:

Figura 8: Registro de Usuarios

Esta opción se gestiona los usuarios que estará permitidos del uso del sistema de boticas, si no está registrado no podrá ingresar al sistema, este usuario debe estar registrado en el grupo al que pertenece.



The screenshot shows a web application window titled "Registro de Usuarios". The header features a logo of a person and the text "Usuarios" on the left, and a logo with a red cross and the text "BOTICA TU FELICIDAD ¡Cuidando tu Salud y Economía!" on the right. Below the header is a toolbar with icons for editing, saving, undo, delete, search, and refresh. The main content area is titled "Usuarios" and contains the following form fields:

- Código:
- N° D.N.I.:
- Apellidos:
- Nombres:
- Nombre de Acceso:
- Clave de Acceso:
- Grupo:
- Estado:

Figura 9: Boleta de ventas

Esta imagen nos muestra la impresión de una boleta de venta atendida en el sistema por parte del personal de la Botica Tu Felicidad.

```

BOTICA TU FELICIDAD
R.U.C: 10439106684
Jr.. Comercio N° 970 - Bagua
Telf 918517121
-----
BOLETA DE VENTA
BV-00100001079

Caja : 9 - GBALCAZAR - 42357675
Vendedor: BALCAZAR MONTENEGRO GONZALO
Fecha : 20/03/2021 # Pedido:1231
Cliente: VARIOS
RUC/DNI 00000000
-

-----
CANT PROC          P.UN  SUBTOT
-----
 1 GASEOVET 40 MG X 150 TABLE  1.50  1.50
 2 APRONAX 550 MG X 120 TABLE  1.80  3.60
 2 DEXAMETASONA 4 MG X 100 TA  0.50  1.00
 1 SULFADIAZINA DE PLATA        7.00  7.00
 1 BETAPLUSS 0.05% X 20 G       3.50  3.50
 1 SULFACID BALSAMICO X 100 T.  2.20  2.20
 1 AMIGDAZOL NF X 120 TR        1.20  1.20
 1 VICK VAPORUB X LATA          2.50  2.50
 1 BICARBONATO 50 GR            1.50  1.50
 1 AGUA SAN CARLOS SIN GAS       1.00  1.00
 1 FLAMALGESICO 400 MG X 30 C    1.00  1.00
 1 CLINDAPHARM 300MG X 100CAP    2.00  2.00
 1 MENTOL SIKURA X 100 G        4.50  4.50
 4 AMOXICILINA 500MG CAP X 10   0.25  1.00
 2 LEVOTIRIZIN ALLERGY 5MG X :  1.80  3.60
 1 PALDOLOR EXTRA FORTE CAJA    2.00  2.00
-----
SubTotal S/.      :          39.10
IGV 0 %           :           0.00
Total S/.         :          39.10

```

Figura 10: Diseño de la base de datos- esquema entidad relación kardex

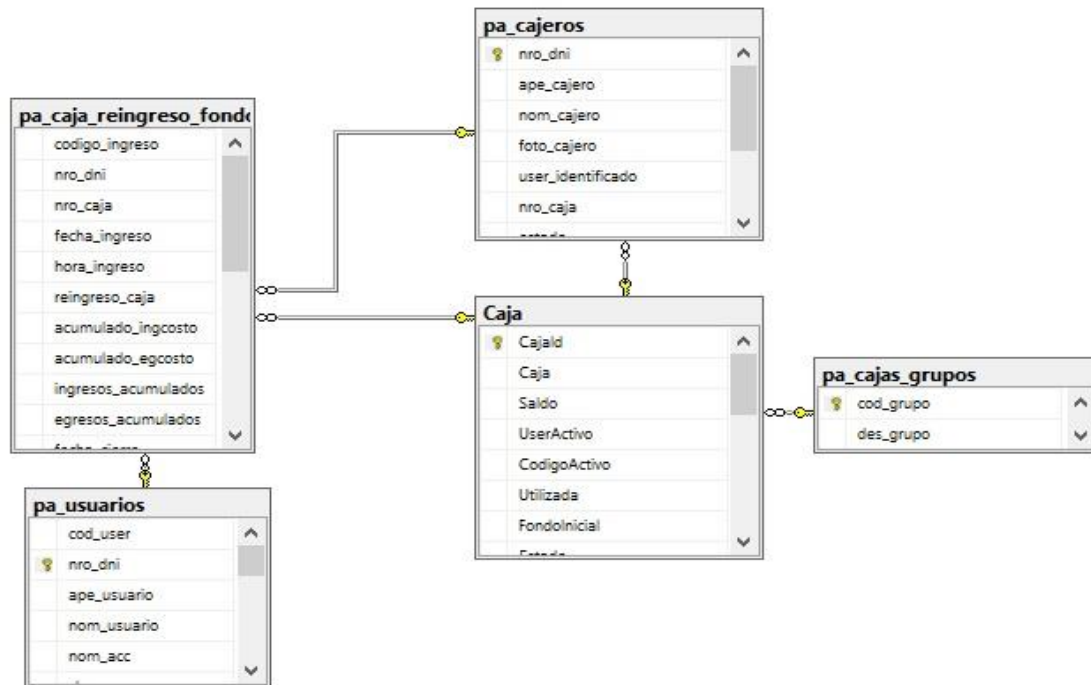


Figura 11: Diseño de la base de datos- esquema entidad relación caja

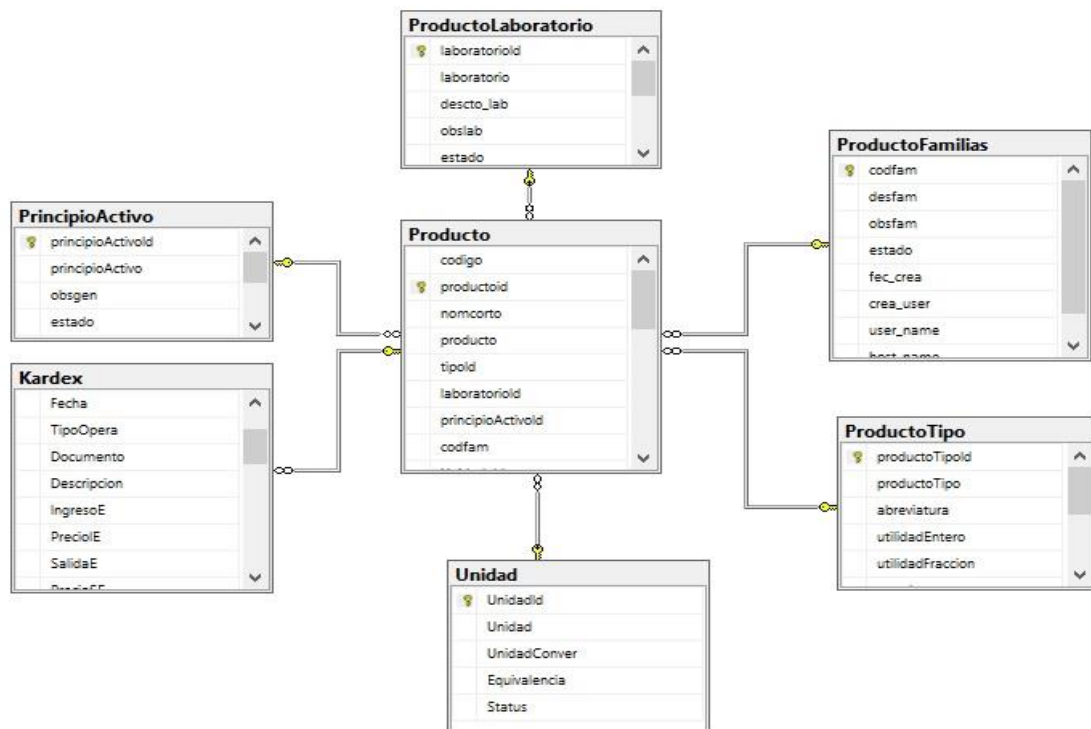


Figura 12: Diseño de la base de datos- esquema entidad relación venta

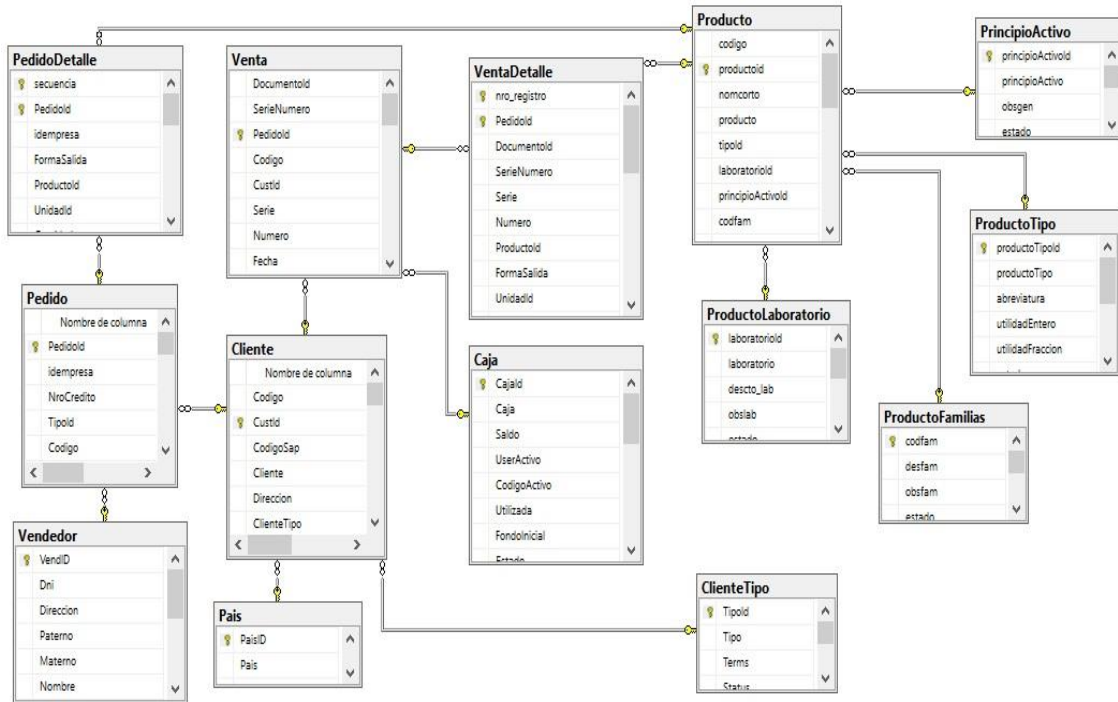
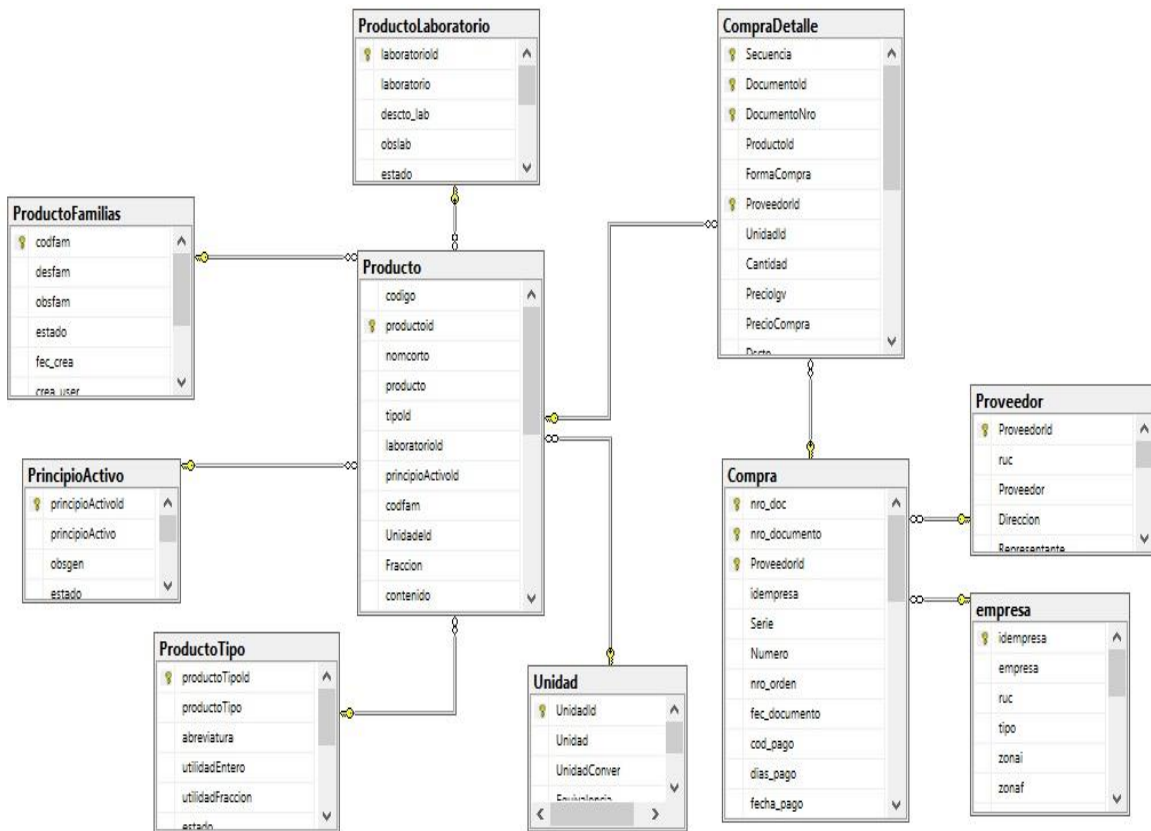


Figura 13: Diseño de la base de datos- esquema entidad relación compra



3.2.1. Fase de prueba.

Tabla 10 *Prueba de Aceptación 01*

PRUEBA DE ACEPTACIÓN N° 01	
Nombre de historia	Módulo Venta
Entrevistado (usuario)	Gonzalo Balcázar
Historia de usuario N°	3
Condiciones de ejecución: La prueba se realizó en un ordenador. Servidor de base de datos correctamente instalado. Sistema informático Instalado. Entradas: Registra, guarda y apertura caja. Cierra y guarda caja. Registra, modifica, elimina, consulta y guarda el pedido. Genera comprobante de pago e imprime el comprobante. Genera un reporte. Resultado esperado: La medición funciona correctamente desde el ordenador. Evaluación: Conforme.	

Tabla 11 *Prueba de Aceptación 02*

PRUEBA DE ACEPTACIÓN N° 02	
Nombre de historia	Módulo Caja.
Entrevistado (usuario)	Gonzalo Balcazar
Historia de usuario N°	4
Condiciones de ejecución: La prueba se realizó en un ordenador. Servidor de base de datos correctamente instalado. Sistema informático Instalado. Entradas: Registra, modifica, elimina, consulta y guarda nueva caja. Registra, modifica, elimina, consulta y guarda nuevos cajeros. Resultado esperado: La medición funciona correctamente desde el ordenador. Evaluación: Conforme.	

Tabla 12 *Prueba de Aceptación 03*

PRUEBA DE ACEPTACIÓN N° 03	
Nombre de historia	Módulo compra.
Entrevistado (usuario)	Julissa Dávila Tanta
Historia de usuario N°	5
Condiciones de ejecución:	
La prueba se realizó en un ordenador.	
Servidor de base de datos correctamente instalado.	
Sistema informático Instalado.	
Entradas:	
Registra, modifica, elimina, consulta y guarda la compra.	
Busca producto, almacena y actualiza inventario.	
Actualiza stock.	
Actualiza y consulta kardex.	
Brinda reportes.	
Resultado esperado: La medición funciona correctamente desde el ordenador.	
Evaluación: Conforme.	

Tabla 13 *Prueba de aceptación 04*

PRUEBA DE ACEPTACIÓN N° 04	
Nombre de historia	Módulo de mantenimiento.
Entrevistado (usuario)	Julissa Dávila Tanta
Historia de usuario N°	6
Condiciones de ejecución:	
La prueba se realizó en un ordenador.	
Servidor de base de datos correctamente instalado.	
Sistema informático Instalado.	
Entradas:	
Registra, modifica, elimina, consulta y guarda cliente.	
Registra, modifica, elimina, consulta y guarda producto.	
Registra, modifica, elimina, consulta y guarda proveedores.	
Registra, modifica, elimina, consulta y guarda laboratorio.	
Registra, modifica, elimina, consulta y principio activo.	
Registra, modifica, elimina, consulta y guarda familia.	
Genera correctamente los reportes.	
Resultado esperado: La medición funciona correctamente desde el ordenador.	
Evaluación: Conforme.	

Tabla 14 *Prueba de Aceptación 05*

PRUEBA DE ACEPTACIÓN N° 05	
Nombre de historia	Módulo de utilitario.
Entrevistado (usuario)	Julissa Dávila Tanta
Historia de usuario N°	7
Condiciones de ejecución:	
La prueba se realizó en un ordenador.	
Servidor de base de datos correctamente instalado.	
Sistema informático Instalado.	
Entradas:	
Registra, modifica, elimina, consulta, asignación de roles y guarda usuario.	
Registra, modifica, elimina, consulta y guarda clave de acceso.	
Asignar permisos del sistema.	
Resultado esperado: La medición funciona correctamente desde el ordenador.	
Evaluación: Conforme.	

IV. RESULTADOS

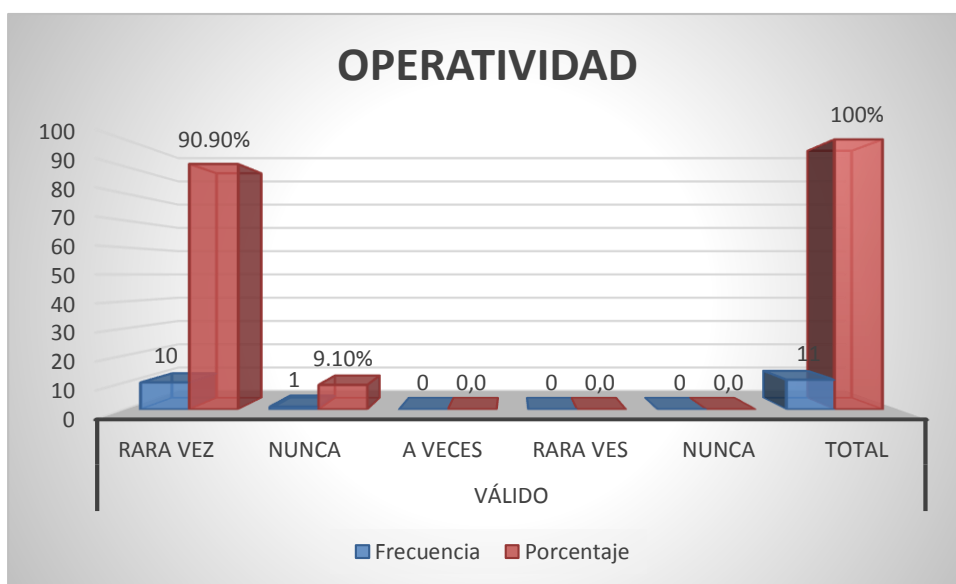
Resultados de Pre-test por dimensiones

Tabla 15 *Dimensión Operatividad*

OPERATIVIDAD				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	10	90.9	90.9
	nunca	1	9.1	100.0
	siempre	0	0.0	0.0
	casí siempre	0	0.0	0.0
	Total	11	100.0	100.0

Nota: La tabla 14 está organizada procesamiento de casos referidos a la dimensión operatividad.

FIGURA 14 *dimensión operacional*



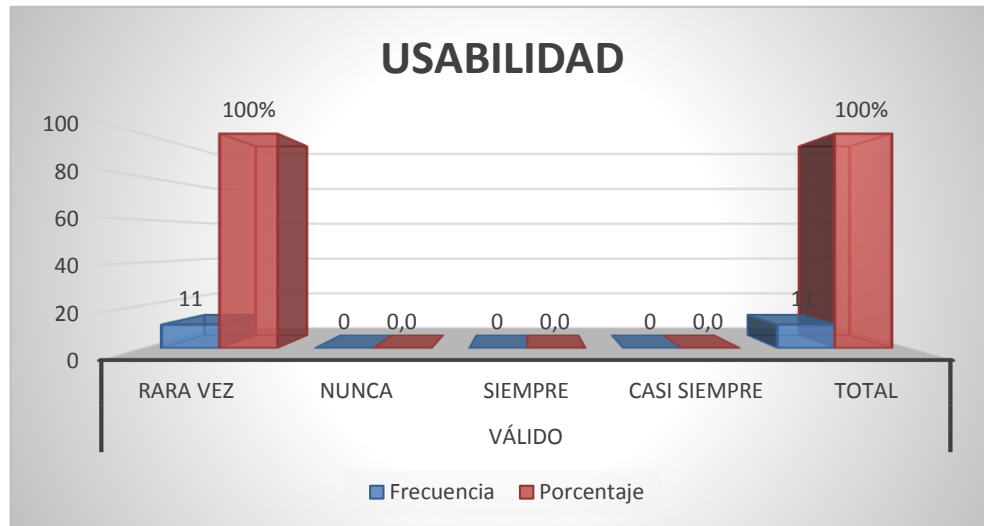
En la figura 14 muestra que el 90.9% representa a 10 encuestados de los cuales respondieron con un válido de RARA VEZ, mientras que el 9.10% que representa a 1 encuestado que responde con un válido de NUNCA, por lo que se puede afirmar que en la botica no utilizaba un sistema informático para realizar las operaciones comerciales, los registros eran manuales que en muchos casos se invertía mucho tiempo en registrar en cuadernos, ubicar alguna información requerida, en otros casos no se encontraba, es decir ocasionaba pérdida de información, afectando a la empresa y a la buena atención de los clientes.

Tabla 16 *Dimensión Usabilidad*

USABILIDAD					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Rara vez	11	100.0	100.0	100.0
	nunca	0	0.0	0.0	0.0
	siempre	0	0.0	0.0	0.0
	casi siempre	0	0.0	0.0	0.0
	Total	11	100.0	100.0	1000

Nota: La tabla 15 Refleja el procesamiento de datos recopilados referente a la dimensión Usabilidad

FIGURA 15 *Dimensión Usabilidad*



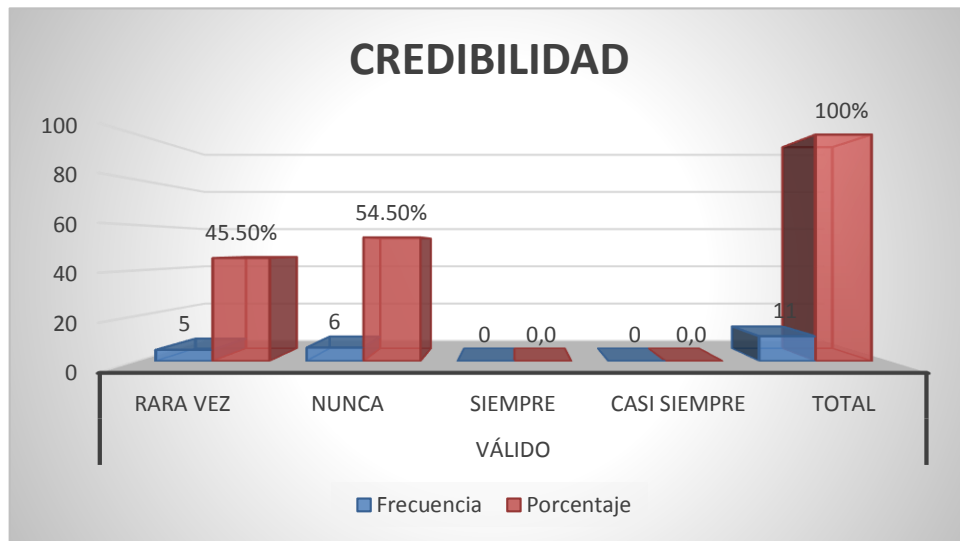
En la figura 15 muestra que el 100% representa a los 11 empleados encuestados, los cuales respondieron con un válido de RARA VEZ, llegando a deducir que no están satisfechos con el uso del sistema manual de la botica, los usuarios desconocen la utilización de algún sistema informático, por lo que no tienen conocimiento de cómo registrar, procesar y generar información automatizada, mostrando dificultad para usar algún sistema informático.

Tabla 17 Dimensión Credibilidad

CREDIBILIDAD					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Rara vez	5	45.5	45.5	45.5
	nunca	6	54.5	54.5	100.0
	siempre	0	0.0	0.0	0.0
	casi siempre	0	0.0	0.0	0.0
	Total	11	100.0	100.0	

Nota: La tabla 16 Muestra el procesamiento de datos referidos a la dimensión Credibilidad

FIGURA 16 Dimensión Credibilidad



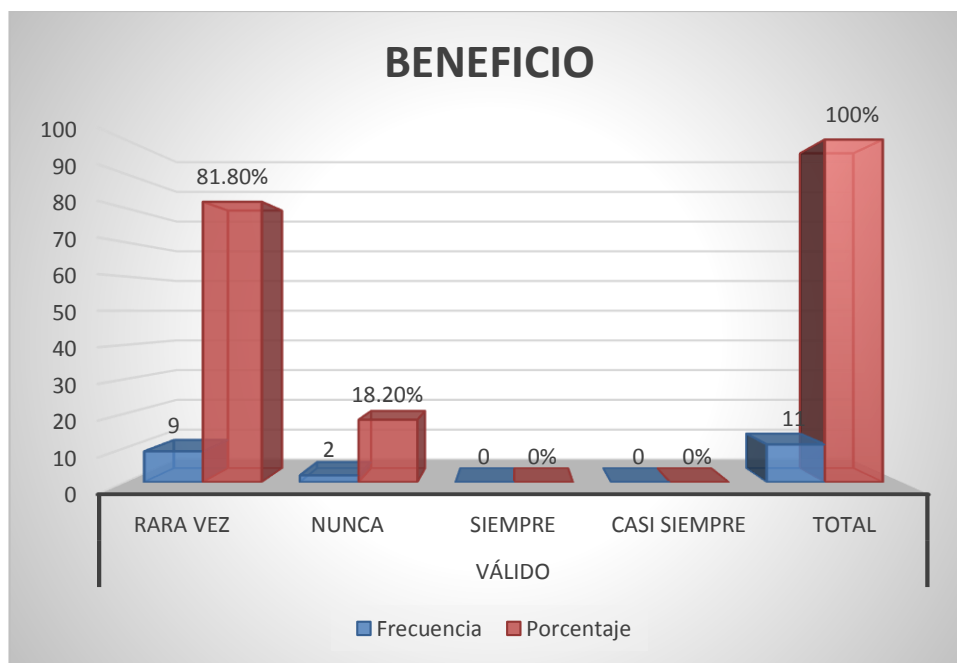
La figura 16 muestra que el 54.5% responde con un válido de NUNCA que representa a 6 encuestados, mientras que el 45.5% responden un válido de RARA VEZ que representa a 5 encuestados, por lo que se deduce que la mayoría de los encuestados no de la credibilidad al sistema manual, los registros en los cuadernos reflejan desorden y datos ilegibles, hasta borrosos, lo que origina descontrol de las operaciones y de los stocks.

Tabla 18 *Dimensión Beneficio*

BENEFICIO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara vez	9	81.8	81.8	81.8
nunca	2	18.2	18.2	100.0
Válido siempre	0	0.0	0.0	0.0
casi siempre	0	0.0	0.0	0.0
Total	11	100.0	100.0	

Nota: La tabla 17 Refleja el procesamiento de datos referidos a la dimensión Beneficio

FIGURA 17 *Dimensión Beneficio*



En la figura 17, se observa que el 81.8% representa a 9 de los encuestados de los cuales responden a un válido de RARA VEZ, mientras que el 18.2% respondió a un válido de NUNCA, reflejando que el sistema de información manual no permite desempeñar eficientemente la labor de los trabajadores, a la vez afecta negativamente a la empresa.

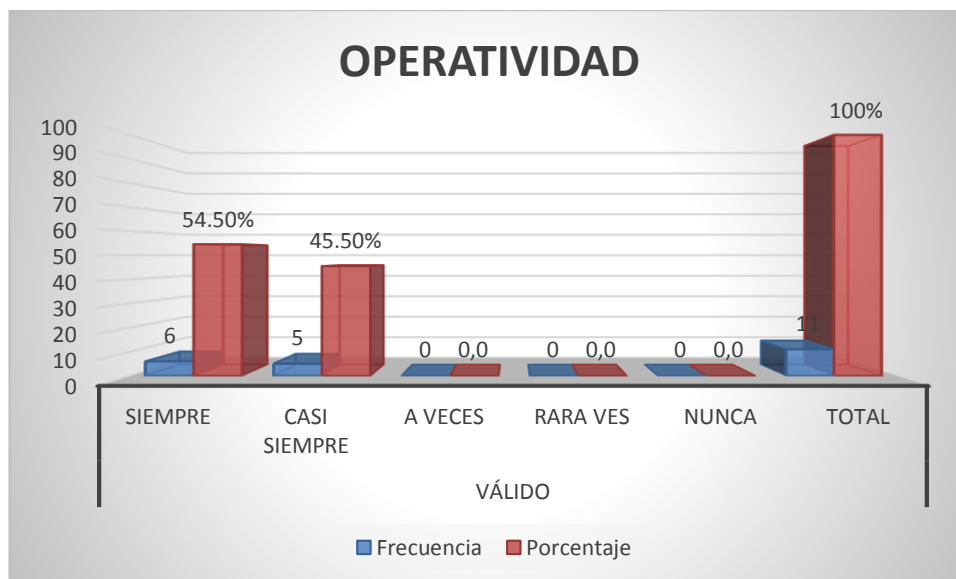
Resultados de Post test por dimensiones

Tabla 19 Dimensión Operatividad

OPERATIVIDAD					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	siempre	6	54.5	54.5	54.5
	casi siempre	5	45.5	45.5	100.0
	a veces	0	0.0	0.0	0.0
	rara vez	0	0.0	0.0	0.0
	nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Total	11	100.0	100.0	

Nota: La tabla 18 muestra el procesamiento de datos referidos a la dimensión Operatividad

FIGURA 18 Dimensión Operatividad



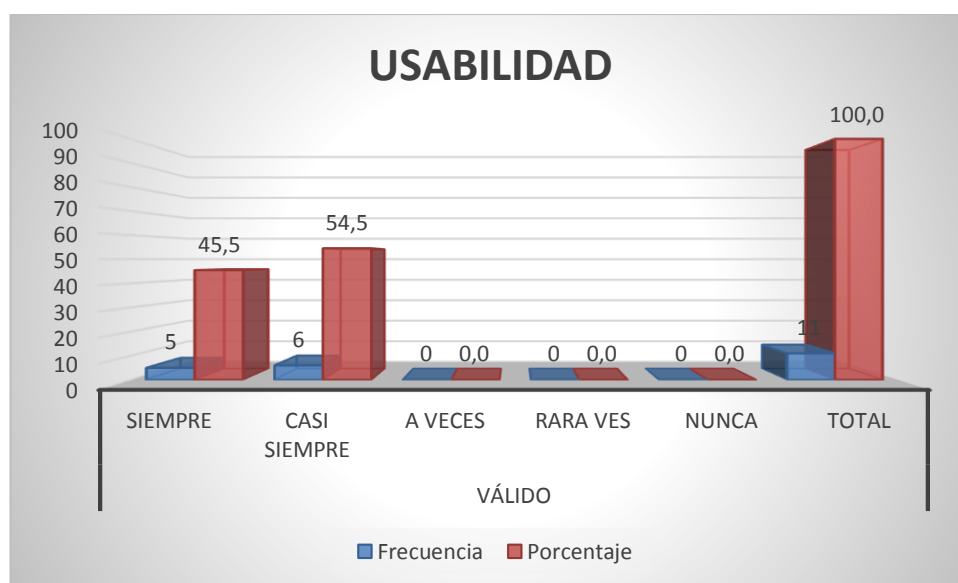
La figura 18 muestra el 54.5% que representa a 6 encuestados, quienes respondieron a un válido de SIEMPRE, mientras que 45.5% que representa a 5 encuestados respondieron a un válido de CASI SIEMPRE, por lo que se deduce que el Sistema Informático opera sin dificultades, y centraliza los datos en una base de datos, garantizando la disponibilidad y operatividad durante las 24 horas del día, además los trabajadores puedan reportar sus operaciones en cualquier momento, evitando el riesgo de perder información o de cometer algún error al registrar manualmente.

Tabla 20 Dimensión Usabilidad

USABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	siempre	5	45.5	45.5	45.5
	casi siempre	6	54.5	54.5	100.0
	a veces	0	0.0	0.0	0.0
	rara vez	0	0.0	0.0	0.0
	nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Total	11	100.0	100.0	

Nota: La Tabla 19 refleja el procesamiento de datos referidos a la dimensión Usabilidad

FIGURA 19 Dimensión Usabilidad



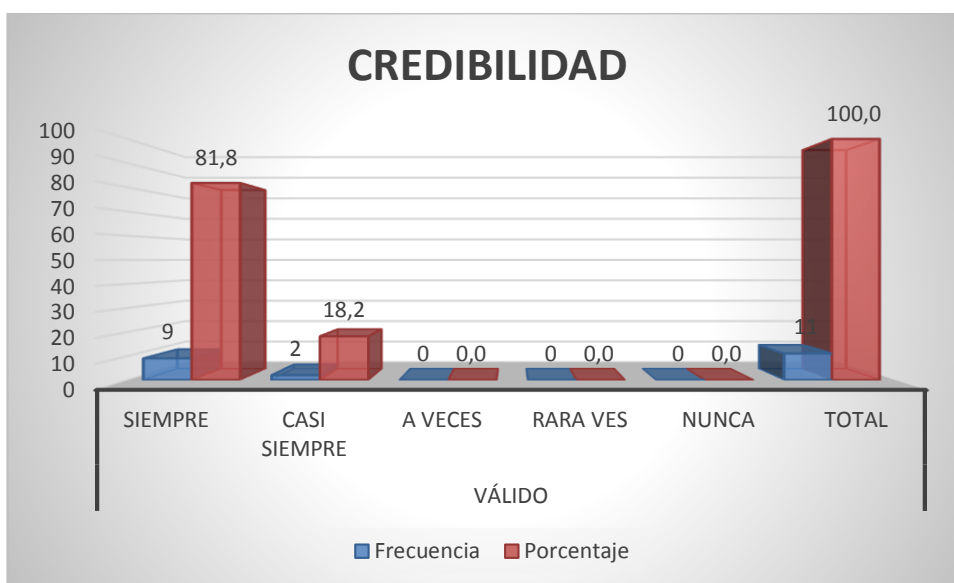
La figura 19 refleja que el 45.5% de encuestados responden a un válido de SIEMPRE, mientras que el 54.5% de los encuestados responden a un válido de CASI SIEMPRE, por lo que se deduce que el personal está satisfecho con el uso del sistema informático, han logrado adaptarse fácilmente a su uso y no representa dificultad, más bien contribuye a la eficiencia laboral del trabajador.

Tabla 21 Dimensión Credibilidad

CREDIBILIDAD					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	siempre	9	81.8	81.8	81.8
	casi siempre	2	18.2	18.2	100.0
	a veces	0	0.0	0.0	0.0
	rara ves	0	0.0	0.0	0.0
	nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Total	11	100.0	100.0	

Nota: La tabla 20 organiza el procesamiento de datos referidos a la dimensión Credibilidad.

FIGURA 20 Dimensión Credibilidad



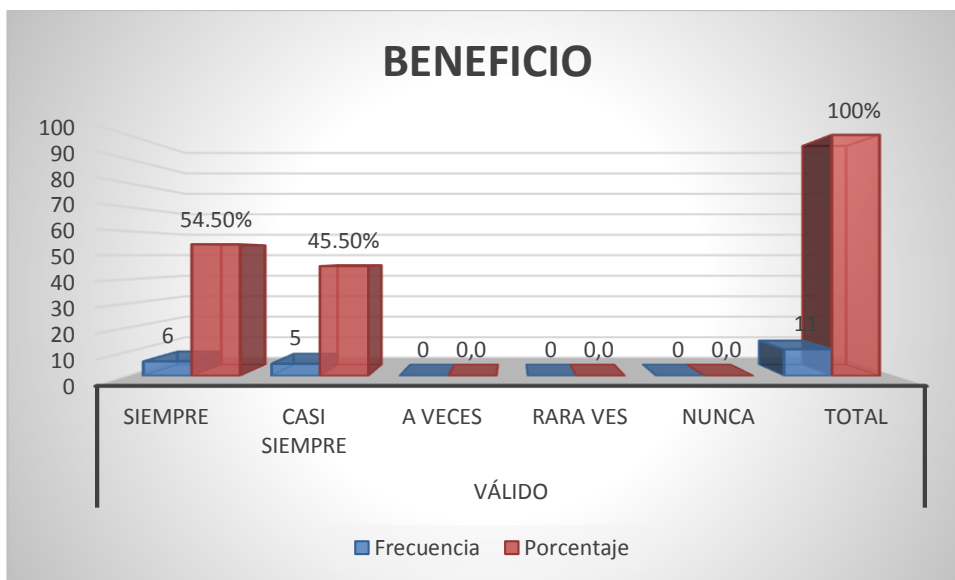
La Figura 20 presenta que el 81.8% de encuestados responden a un válido de SIEMPRE, mientras que el 18.2% responde a un válido de CASI SIEMPRE, llegando a deducir que la mayoría de los encuestados están conformes con el sistema informático, manifestando su conformidad por la organización de los datos, en el sentido que el sistema reporta por usuario las compras, ventas y disponibilidad de los productos.

Tabla 22 Dimensión Beneficio

BENEFICIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	siempre	6	54,5	54,5	54,5
	casi siempre	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota: La tabla 21 organiza el procesamiento de datos referidos a la dimensión Credibilidad.

FIGURA 21 Dimensión Beneficio



La figura 21 refleja que el mayor porcentaje de 54.5% que representa a 6 encuestados responden un válido de SIEMPRE, mientras el 45.5% de encuestados responden al válido de CASI SIEMPRE, por lo que se puede afirmar que el sistema informático le trae muchos beneficios, expresado en el buen desempeño del personal trabajador y la buena atención a los clientes, minimizando el esfuerzo y el tiempo en la atención al público, debido a que el sistema le proporciona rápidamente los stocks de cada producto, y los precios para la venta, evitando recurrir a verificar físicamente la cantidad disponible de cada producto, y preguntar al dueño del negocio sobre los precios.

Tabla 23 Escala de Medición

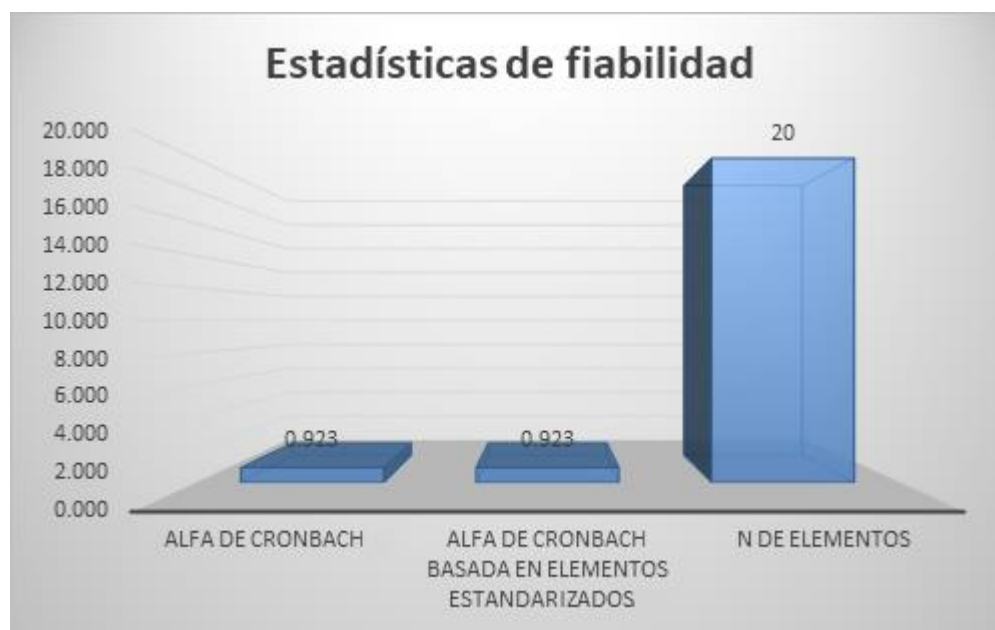
Variable	Escala de Medición
Sistema Informático	Ordinal

Tabla 24 Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
20	0.923	20

Nota: La tabla 21 estadística de la fiabilidad del instrumento

FIGURA 22 Estadísticas de fiabilidad



En la figura 22 muestra que el valor de alfa de Cronbach de 20 elementos es de 0.923, por lo que se deduce que la fiabilidad es buena, obteniendo como resultado relativamente fiable en los 20 casos.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación muestran detalles por cada dimensión, obtenidos mediante la aplicación del instrumento a la muestra en el pre-test y pos-test.

La dimensión OPERATIVIDAD del pre-test muestra que el 90.9% respondieron al válido de RARA VEZ, mientras que el 9.10% responde un válido de NUNCA, luego de la implementación del sistema informático se observa los resultados del pos-test que el 54.5% representa a 6 de los encuestados de los cuales responden a un válido de SIEMPRE, mientras que el 45.5% que representa 5 de los encuestados responden un válido de CASI SIEMPRE, por lo que se deduce que la implementación del Sistema Informático ha permitido que los trabajadores aseguren su información, evitando mayores riesgos de pérdida de datos o errores en los cálculos, esto contribuye a la buena atención de los clientes.

La dimensión USABILIDAD, en el pre-test los resultados reflejan el 100% de encuestados que respondieron con un válido de RARA VEZ, después de implementar el Sistema Informático dio como resultado en el post-test que el 45.5% de los encuestados responden a un válido de SIEMPRE, en tanto el 54.5% de los encuestados responden a un válido de CASI SIEMPRE, por lo que se deduce que los trabajadores están satisfechos con la usabilidad del Sistema Informático, y representa optimización y eficacia en su labor.

La dimensión CREDIBILIDAD, en el pre-test muestra que el 54.5% responde con un válido de RARA VEZ, mientras que el 45.5% responden un válido de NUNCA. Luego de haberse puesto en marcha el sistema informático en los resultados del pos-test muestra que el 81.8% de los encuestados responden a un válido de SIEMPRE, mientras que el 18.2% responde a un válido de CASI SIEMPRE, llegando a deducir que la mayoría de los encuestados están conformes con el Sistema Informático, permite controlar las compras, ventas y stocks del inventario.

La dimensión BENEFICIO, muestra en el pre-test que el 81.8% responden a un válido de RARA VEZ, mientras que el 18.2% respondió a un válido de NUNCA. Luego de implementar el Sistema Informático los resultados del pos-test muestran que el mayor porcentaje es de 54.5% representa a 6 encuestados quienes respondieron un válido de SIEMPRE, mientras que el 45.5% de encuestados responden al válido de CASI SIEMPRE,

por lo que se deduce que el Sistema Informático permite a los trabajadores realizar sus labores eficientemente.

Al relacionar la investigación realizada con el análisis que expresa, Ñuflo y David, (2020) en su estudio sobre un sistema web para la sucesión de ventas con la incorporación de facturación electrónica, demostrando mediante los resultados logrados donde el nivel productivo incrementó un 52.54% y el porcentaje de ventas aumentó en 52.54%, ratificando la perfección en los procesos de ventas, trabajo que tiene relación con la investigación referente a la dimensión de mejorar el servicio prestado donde los empleados quedan satisfechos por la implementación del sistema informático Sistfarma en las boticas.

Al relacionar la investigación con el trabajo de Zapata y Armando (2020) en su estudio sobre sistema web para la administración documental en una institución concluye que, dicho sistema perfeccionó la ubicación de documentos, que se alcanzó en el pre-test un 53% y al finalizar el post-test un 94%, donde se determinó que el sistema influyó de forma efectiva sobre la administración de documentos en la I.E. 5082 Sarita Colonia, la cual tiene mucha similitud con la investigación desarrollada, observándose que la influencia es positiva en los procesos comerciales de cada botica.

Relacionándolo con la investigación realizada por García y Tapia (2020) en su investigación sobre la descripción del proceso de Implementación del Sistema de Inventarios Computarizado Farmacias en la Botica Uniforme, Lima-2020, quien concluye este sistema permite que la empresa reduzca los faltantes en los productos, control de medicamentos vencidos; la modernización de base de datos de los productos comprados o stocks, reduciendo los tiempos de búsqueda, trabajo que se relaciona debido a que estos sistemas son de mucha ayuda para el ordenamiento del registro de los productos faltantes donde su organización será adecuada y tendrá la acabilidad a la buena atención del cliente.

También podemos mencionar a Leiva & Eugenio (2019) En su investigación sobre Sistema informático web para la administración mercantil de la Botica Auxiliadora de la Provincia de Barranca que nos demuestra en sus conclusiones la aplicación de este sistema los empleados definen trasladar el control de las compras y ventas de las mercancías farmacéuticos, consignación de los compradores, y originar reportes para sostener la toma de iniciativas,

relacionándolo con la investigación podemos definir qué fue de mucha ayuda al definir esta investigación y relacionarla con los resultados encontrados en la dimensión de estudio sobre utilización del sistema, donde se registró un porcentaje del 85.7% que responde de manera positiva respecto a la implementación del Sistema Informático, haciendo posible registrar, procesar y generar información referente a las compras y ventas realizadas, logrando la satisfacción laboral de los trabajadores.

Relacionando al respecto con la teoría que sustentan el trabajo de investigación encontramos la teoría de las Herramientas Tecnológicas que según Pita Briones & Sánchez (2020) expresa que son aquellas aplicaciones que se utilizan para dinamizar, facilitar, investigar, explicar, crear y evaluar; estas aportan positivamente, relacionado e identificado la secuencia desarrollada con respecto a la implementación del Sistema Informático Sistfarma, muestra que constituye una herramienta tecnológica de mucha ayuda en el proceso comercial, facilitando el registro, procesamiento y generación de información referente a las ventas realizadas.

VI. CONCLUSIONES

En el presente estudio de investigación ha permitido concluir en lo siguiente:

El análisis situacional de las boticas Tu Felicidad, botica Shaday y la botica Arcangelfarma de la ciudad de Bagua, permitió confirmar que ha mejorado significativamente la atención a los clientes, reflejándose en el tiempo y en la calidad de la atención, contribuyendo a dinamizar los procesos comerciales de las boticas.

La implementación del Sistema Informático se realizó con éxito, ayuda a la rápida atención en las ventas, control de los productos, control de precios, mantener los stocks actualizados, control de caja por vendedor en las boticas: Tu Felicidad, Shaday y Arcangelfarma de la ciudad de Bagua.

La implementación del Sistema Informático y visto los resultados del pos-test, se observa que el Sistema Informático ha contribuido a que los trabajadores registren y guarden sus operaciones en forma confiable, teniendo disponible el acceso las 24 horas del día.

Que las dimensiones de la investigación como operatividad, usabilidad, credibilidad y beneficio en los resultados del pre-test refleja porcentajes en desacuerdos como el 90.9% respondieron al válido de RARA VEZ, mientras que el 9.10% responde un válido de NUNCA, en la dimensión operatividad, pues luego de la aplicación del sistema informático se observa los resultados del pos-test que el 54.5% responden a un válido de SIEMPRE, mientras que el 45.5 % de los encuestados responden un válido de CASI SIEMPRE, por lo que se deduce que al implementar el Sistema Informático se ha logrado que los trabajadores optimicen su trabajo diario, evitando los riesgos existentes en los registros manuales, ello ayuda a brindar una mejor atención a los clientes, mientras que en la dimensión usabilidad, los resultados del pre-test indican que el 100% de los encuestados respondieron con un válido de RARA VEZ, después de implementar el Sistema Informático el resultado del post-test muestra que el 45.5% de encuestados responden a un válido de SIEMPRE, mientras que el 54.5% de encuestados responden a un válido de CASI SIEMPRE, por lo que se deduce que están satisfechos con la usabilidad del sistema informático, y representa una herramienta de mucha utilidad diaria.

Finalmente se concluye que luego de haber ejecutado el proyecto y analizado el pre-test y pos-test, la influencia del sistema informático es positiva en los procesos comerciales en las boticas de la ciudad de Bagua.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda lo siguiente:

Las boticas: Tu Felicidad, Shaday y Arcangelfarma debe de promover e inspeccionar a los trabajadores para que realicen todo el procedimiento implementado del Sistema Informático de manera correcta, para solucionar la problemática del desorden y descontrol en los procesos comerciales.

Realizar periódicamente capacitaciones y evaluaciones a los trabajadores de las boticas para conocer el manejo del sistema informático en los procesos comerciales de la botica.

Se debe registrar en el sistema cada transacción de compra, venta en tiempo real, con la finalidad mantener los stocks actualizados y evitar desbalances de inventarios.

Realizar mantenimiento a las computadoras de las boticas de manera trimestral para evitar posibles fallas y garantizar el normal funcionamiento del sistema.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbildo Maldonado, C. (2021). Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: Rubro boticas-Callería, Pucallpa, 2020. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19367>
- Espinoza, L., & Cipriano, A. (2019). Sistema web basado en el Framework Codeigniter para el proceso de control de incidencias en la Municipalidad de Breña. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47264>
- HERNANDEZ SAMPIERI, R. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION de HERNANDEZ-SAMPIERI,ROBERTO 978-1-4562-2396-0*.
https://www.todostuslibros.com/libros/metodologia-de-la-investigacion_978-1-4562-2396-0
- Iparraguirre Sánchez, J. E., & Mendoza Requejo, H. S. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema Informático para el Proceso de Comercialización y Control de Asistencia del Personal mediante Dispositivo Biométrico, en la Botica “LIZFARMA” – José Leonardo Ortiz. *Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*.
<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/1795>
- Leiva, H., & Eugenio, J. (2019). Sistema informático web para la gestión comercial de la Botica Auxiliadora de la Provincia de Barranca. *Universidad San Pedro*.
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/11720>
- Lopez, M., & Paola, C. (2021). SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE Y SU INFLUENCIA EN EL CONTROL DE LOS PROCESOS CONTABLES Y ADMINISTRATIVOS DE LA BOTICA SAN GABRIEL DE LA CIUDAD DE

- PUNO, 2019. *Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez*.
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/4966>
- Ñaupas Paitan, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa—Cualitativa y redacción de tesis*. Metodología de la investigación. <http://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Ñuflo, M., & David, O. (2020a). Sistema web para el proceso de ventas con integración a facturación electrónica en la Empresa ABC Solutions One SAC. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54251>
- Ñuflo, M., & David, O. (2020b). Sistema web para el proceso de ventas con integración a facturación electrónica en la Empresa ABC Solutions One SAC. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54251>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Paitán, H. Ñ., Mejía, E. M., Ramírez, E. N., & Paucar, A. V. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa—Cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Pita Briones, K. M., & Sánchez Villegas, H. J. (2020). *Herramientas tecnológicas educativas en el proceso de enseñanza aprendizaje*.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/48612>
- Ramírez, M., & Jennifer, X. (2018). Sistema web para el proceso de ventas en la empresa Lubrissa S.A.C. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24349>
- Saucedo, M., & Marlito, E. (2020). Estrategias para estimular el lenguaje corporal y su incidencia en el proceso de socialización en los estudiantes del nivel primario de la

institución educativa N°18153-Tupác Amará-Collonca, Luya, Amazonas-2018.

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza - UNTRM.

<http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/2155>

Sosa Ñaupá, C. D., & Pillpe Ucharima, J. K. (2018). Factores que influyen en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta—Ayacucho, 2018. *Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga*. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/3457>

Varona, R., & Janet, L. (2021). Influencia del sistema de control interno en la gestión administrativa del área de almacén de Las Unidades Ejecutoras de Salud del Perú: Caso: U.E. 403 Salud Morropón Chulucanas, periodo 2017. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20304>

Zapata, A., & Armando, L. A. (2020). Sistema web para la gestión documental en la I.E. 5082 Sarita Colonia. *Repositorio Institucional - UCV*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53768>

Zevallos, T., & Roy, E. (2021). La gestión de calidad y su influencia en la fidelización del cliente en la empresa de la “botica la luz” Tingo María – Huánuco, 2020.

Universidad Católica los ángeles de Chimbote.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19344>

IX. ANEXOS

ANEXO 01



UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y MECÁNICA ELÉCTRICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



ANEXO 01

CUESTIONARIO SOBRE INFLUENCIA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO

El presente cuestionario, busca recoger información con el nivel de influencia de un Sistema Informático en las Boticas Tu Felicidad, Shaday y Arcangelfarma en la ciudad de Bagua, Amazonas. Le pedimos responder las preguntas con la mayor sinceridad; no se trata de una evaluación de conocimientos si no de dar opinión anónima, para mejorar dichos procesos.

Muchas gracias por su colaboración

Datos generales:

1. Sexo

Femenino

Masculino

2. ¿Cuál es su edad?

20-30

30-40

40-50

3. ¿Cuántos años lleva trabajando en la botica?

0-2 años

2-4 años

4-6 años

6 a más años

INSTRUCCIONES:

Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo sólo una (X) en el recuadro correspondiente, según la respuesta que considere conveniente.

La escala de valoración es la siguiente:

		1	2	3	4	5
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Rara vez	Nunca
N°	OPERATIVIDAD	1	2	3	4	5
01	¿La base de datos de la botica guarda la información necesaria y adecuada para la correcta gestión de atenciones de los usuarios?					

02	¿Cuenta con acceso a la base de datos del sistema informático?					
03	¿Es fácil acceder al sistema informático de las boticas?					
04	¿Alguna vez se han perdido datos de los clientes de las boticas?					
05	¿En las boticas utilizan un sistema informático o de información?					
N°	USABILIDAD	1	2	3	4	5
06	¿Cree usted que el sistema informático actualmente de las boticas es muy fácil de utilizar e interactivo?					
07	¿Manejar o utilizar el sistema informático es muy fácil para usted?					
08	¿Cree usted que el sistema informático con la que cuenta las boticas brinda facilidad para el registro, búsqueda y elaboración de reportes en la gestión de atención de los clientes?					
09	¿Tiene dificultades para registrar, procesar y generar información referente a las ventas generadas en las boticas?					
10	¿Está satisfecho con la empleabilidad del sistema informático de las boticas?					
N°	CREDIBILIDAD	1	2	3	4	5
11	¿Cree usted que mejoró el control de ventas y almacén con el sistema informático en uso?					
12	¿Está satisfecho con la velocidad de respuesta del sistema informático establecida?					
13	¿Le satisface el control actual de las ventas con el sistema informático?					
14	¿El registro de información es guardada correctamente en la herramienta y/o sistema de información de las boticas?					
15	¿Usted confía en el uso para que su trabajo sea más efectivo?					
N°	BENEFICIO	1	2	3	4	5
16	¿Cree usted que las deficiencias en el método de registro y la falta de un sistema informático adecuada afecta el procesamiento de datos y la generación de información en las boticas?					
17	¿Considera que la falta de equipo informático (hardware) y los problemas con el recurso humano afectan en gran medida el procesamiento de datos en las boticas?					
18	¿Considera que su desempeño frente a una computadora es bueno?					
19	¿Las boticas cuenta con un sistema de información que le permite a usted ser más eficiente?					
20	¿Cree usted que debe mejorar el proceso comercial de las boticas con un sistema informático?					

ANEXO 02

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

CRITERIO DE EXPERTO

SOLICITO: Validación de Instrumento

ESTIMADO:

Ing. (a):

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio sobre el instrumento de Valoración de la tesis titulado: **INFLUENCIA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO EN PROCESOS COMERCIALES DE BOTICAS, CIUDAD DE BAGUA, DEPARTAMENTO AMAZONAS.**

Por su experiencia profesional y méritos académicos y personales me he permitido seleccionarlo para la validación del instrumento de la tesis de investigación, sus observaciones y recomendaciones contribuirán en su mejoramiento.

Agradezco por anticipado su valioso aporte

Atentamente

Bachiller: **Carlos Lindembergh Navarro Cabanillas**

CRITERIOS DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: INFLUENCIA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO EN PROCESOS COMERCIALES DE BOTICAS, CIUDAD DE BAGUA, DEPARTAMENTO AMAZONAS.

EXPERTO QUE LO VALIDA:

Apellidos y Nombres:.....DNI.....

Dirección domiciliaria:.....

Celular:.....

ESTUDIOS REALIZADOS:

.....
.....
.....

INSTITUCIÓN DE TRABAJO:

FIRMA DEL EXPERTO

DNI:

TELEFONO:.....

EMAIL:.....

Bagua , Marzo del 2021

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:
- 1.2 GRADO ACADÉMICO QUE OBSTENTA:.....
- 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA:.....
- 1.4 TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de un Sistema Informático en procesos comerciales de Boticas, ciudad de Bagua, departamento de Amazonas.
- 1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Influencia de un Sistema Informático**

II. ASPECTO A VALIDAR

Criterio	Indicadores	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado																					
2. Objetividad	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																					
3. Actualización	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																					
4. Organización	El instrumento contiene Organización lógica.																					
5. Suficiencia	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																					
6. Intencionalidad	Adecuado para conocer la influencia de un sistema informático.																					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.																					
8. Coherencia	Entre las variables indicadores y el instrumento.																					
9. metodología	El instrumento responde al propósito del instrumento.																					
10. Pertinencia	Útil y adecuado para la investigación.																					
total																						

III. OPINION DE APLICABILIDAD:.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Firma

Bagua, febrero del 2021

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

V. DATOS INFORMATIVOS:

- 5.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:
- 5.2 GRADO ACADÉMICO QUE OBSTENTA:.....
- 5.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA:.....
- 5.4 TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de un Sistema Informático en procesos comerciales de Boticas, ciudad de Bagua, departamento de Amazonas.
- 5.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Procesos comerciales**

VI. ASPECTO A VALIDAR

Criterio	Indicadores	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado																				
2. Objetividad	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				
3. Actualización	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				
4. Organización	El instrumento contiene Organización lógica.																				
5. Suficiencia	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				
6. Intencionalidad	Adecuado para conocer la influencia de un sistema informático con procesos comerciales.																				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.																				
8. Coherencia	Entre las variables indicadores y el instrumento.																				
9. metodología	El instrumento responde al propósito del instrumento.																				
10. Pertinencia	Útil y adecuado para la investigación.																				
total																					

VII. OPINION DE APLICABILIDAD:.....

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Firma _____ Bagua, febrero del 2021

AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE CUESTIONARIO
“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE
INDEPENDENCIA”

EL PERSONAL GERENTE:

AUTORIZA

Al Bachiller Carlos Lindembergh Navarro Cabanillas, Facultad de Ingeniería de Sistemas y Mecánica Eléctrica de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas.

Se le autoriza para que realice la aplicación de su proyecto de investigación denominado **Influencia De Un Sistema Informático En Procesos Comerciales De Boticas, Ciudad De Bagua, Departamento Amazonas**, hasta que culmine dicha investigación.

Para mayor constancia firmo la presente.



Gonzalo Balcazar Montenegro
DNI: 42357675

ANEXO 03
VALIDACIÓN DE EXPERTOS
CRITERIO DE EXPERTO

SOLICITO: Validación de Instrumento

ESTIMADO:

Ing. (a): Wilso Salazar Irigoin

Solicito apoyo de su sepiencia y excelencia profesional para que emita juicio sobre el instrumento de Valoración de la tesis titulado: **INFLUENCIA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO EN PROCESOS COMERCIALES DE BOTICAS, CIUDAD DE BAGUA, DEPARTAMENTO AMAZONAS.**

Por su experiencia profesional y méritos académicos y personales me he permitido seleccionarlo para la validación del instrumento de la tesis de investigación, sus observaciones y recomendaciones contribuirán en su mejoramiento.

Agradezco por anticipado su valioso aporte

Atentamente



Bachiller: **Carlos Lindembergh Navarro Cabanillas**

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

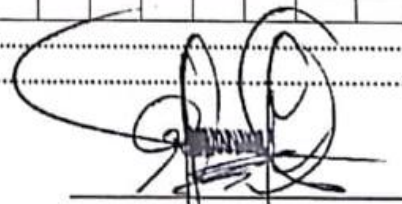
- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Salazar Irigoin Wilso
 1.2 GRADO ACADÉMICO QUE OBSTENTA: Mag. Administración
 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: EMPRESA HONDA
 1.4 TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de un Sistema Informático en procesos comerciales de Boticas, ciudad de Bagua, departamento de Amazonas.
 1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Influencia de un Sistema Informático

II. ASPECTO A VALIDAR

Criterio	Indicadores	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado																				
2. Objetividad	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				
3. Actualización	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				
4. Organización	El instrumento contiene Organización lógica.																				
5. Suficiencia	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				
6. Intencionalidad	Adecuado para conocer la influencia de un sistema informático.																				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.																				
8. Coherencia	Entre las variables indicadores y el instrumento.																				
9. metodología	El instrumento responde al propósito del instrumento.																				
10. Pertinencia	Útil y adecuado para la investigación.																				
total																					

III. OPINION DE APLICABILIDAD: MUY BUENA

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 88.5%


 Firma
 CIP: 139073

Bagua, febrero del 2021

CRITERIOS DE EXPERTOS

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

**TITULO DE LA TESIS: INFLUENCIA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO EN PROCESOS
COMERCIALES DE BOTICAS, CIUDAD DE BAGUA, DEPARTAMENTO AMAZONAS.**

EXPERTO QUE LO VALIDA:

Apellidos y Nombres: Salazar Ingeniero Wilson..... DNI: 33593518.....

Dirección domiciliaria: Brasil N° 1052 JLO - CHICLAYO..... Celular: 919372799.....

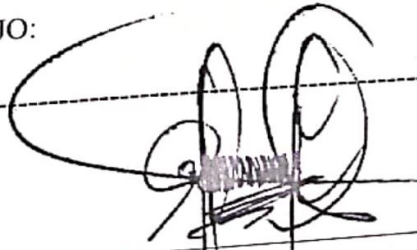
ESTUDIOS REALIZADOS:

..... Ingeniero de Sistemas.....

..... Mag. en Administración.....

INSTITUCIÓN DE TRABAJO:

Empresa Honda



CIP: 139073

FIRMA DEL EXPERTO

DNI : 33593518.....

TELEFONO: 919372799.....

EMAIL : Wws.y2012@hotmail.com

Bagua , Marzo del 2021

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

V. DATOS INFORMATIVOS:

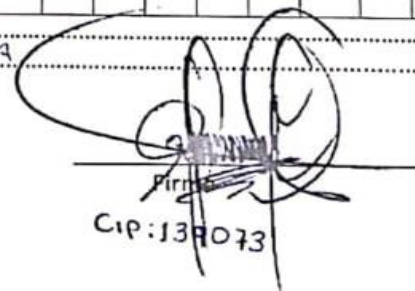
- 5.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Salazar Triguero Wilso
 5.2 GRADO ACADÉMICO QUE OBSTENTA: Mag. Administración
 5.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Empresa HONDA
 5.4 TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de un Sistema Informático en procesos comerciales de Boticas, ciudad de Bagua, departamento de Amazonas.
 5.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Procesos comerciales

VI. ASPECTO A VALIDAR

Criterio	Indicadores	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado																				
2. Objetividad	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																			✓	
3. Actualización	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																			✓	
4. Organización	El instrumento contiene Organización lógica.																			✓	
5. Suficiencia	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				✓
6. Intencionalidad	Adecuado para conocer la influencia de un sistema informático con procesos comerciales.																				✓
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.																				✓
8. Coherencia	Entre las variables indicadores y el instrumento.																				✓
9. Metodología	El instrumento responde al propósito del instrumento.																				✓
10. Pertinencia	Útil y adecuado para la investigación.																				✓
total																					✓

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: MUY BUENA

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 89%


 Firma:
 CIP: 139073

Bagua, febrero del 2021

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



