

## Aplicación Web para optimizar la gestión comercial de la empresa "Soluciones Integrales Grupo Lozada"

## Web application to optimize the commercial management of the company "Soluciones Integrales Grupo Lozada"

### Luis Orlando Albarracin Zambrano

Universidad Regional Autónoma de los Andes  
Ecuador



0000-0002-3164-5229

[uq.luisalbarracin@uniandes.edu.ec](mailto:uq.luisalbarracin@uniandes.edu.ec)

### Luis Javier Molina Chalacan

Universidad Regional Autónoma de los Andes  
Ecuador



0000-0002-0590-8451

[uq.luismolina@uniandes.edu.ec](mailto:uq.luismolina@uniandes.edu.ec)

### Xavier Danilo Viteri Villa

Universidad Regional Autónoma de los Andes  
Ecuador



0000-0002-2047-2502

[viterixavier@hotmail.com](mailto:viterixavier@hotmail.com)

### Juan Carlos Lozada Calle

Universidad Regional Autónoma de los Andes  
Ecuador



0000-0003-3124-0421

[sq.juanclc65@uniandes.edu.ec](mailto:sq.juanclc65@uniandes.edu.ec)

**Fecha de enviado:** 8/09/2021

**Fecha de aprobado:** 15/09/2021

**RESUMEN:** En la presente investigación parte desde la problemática ¿De qué manera mejorar la gestión comercial en la empresa "Soluciones Integrales Grupo Lozada" de manera online?, y se presenta el resultado de implementar un portal web, partiendo de una fundamentación teórica de las tecnologías informáticas online, realizando un análisis de la situación de la promoción de la empresa, y el cómo el diseño de un portal permitieron mejorar su divulgación, la investigación mediante la aplicación de métodos y técnicas permitieron un análisis de los procesos que fueron campo de acción del proyecto, la conceptualización teórica y su problemática, determinaron los requerimientos necesarios para la propuesta de solución que se presenta como novedad científica en estos tiempos de COVID-19.

**PALABRAS CLAVE:** tecnologías informáticas online; gestión comercial; COVID-19.

**ABSTRACT:** This research starts from the problem: How to improve commercial management in the company "Soluciones Integrales Grupo Lozada" online? And presents the result of implementing a web portal, based on a theoretical foundation of computer technologies online, carrying out an analysis of the situation of the promotion of the company, and how the design of a portal allowed to improve its dissemination, the investigation through the application of methods and techniques allowed an analysis of the processes that were the field of action of the project, the theoretical conceptualization and its problems, determined the necessary requirements for the solution proposal that is presented as a scientific novelty in these times of COVID 19.

**KEYWORDS:** computer technologies online; commercial management; COVID-19.

Gracias a la difusión masiva y acelerada de Internet en todo el mundo durante las dos últimas décadas, las aplicaciones web y móviles se han convertido en una parte esencial de la actividad humana. A través de estas aplicaciones compramos, vendemos, realizamos pagos, trabajamos, nos desplazamos, solicitamos servicios, nos comunicamos, nos expresamos, nos entretenemos e incluso encontramos amigos y parejas sentimentales, ya sea desde un ordenador o un teléfono móvil. Esto, por supuesto, ha cambiado completamente las sociedades de todo el mundo y ha tenido un enorme impacto en la forma de hacer negocios (Leyva-Vázquez, Quiroz-Martínez, Portilla-Castell, Hechavarría-Hernández & González-Caballero, 2020).

Las empresas que no se han adaptado a este nuevo paradigma han perdido su ventaja competitiva en su sector de mercado, y algunas incluso han desaparecido. Algunos ejemplos claros pueden verse en aplicaciones como Netflix y Spotify, que representan una innovación en la industria de los contenidos audiovisuales y en la industria musical. Las empresas dominantes en estos mercados, como Blockbuster y Universal Music, vieron que sus modelos de negocio estaban anticuados y finalmente tuvieron que cambiar o quebrar (Teruel, Vázquez & Sentí, 2014).

Grupo Lozada es una empresa familiar (Quinto, Romero, Ruiz, García & López, 2021) que viene desempeñando sus funciones desde hace más de 15 años prestando sus servicios a entidades públicas y privadas. El área de trabajo de comercio es en la línea de alcantarillado y pozo séptico, realizan limpieza, destapes y succiones. La empresa radica en la ciudad de la Mana, pero cuenta como sucursales en Playas Villamil y en Manta. La empresa requiere una

mejora en su estrategia de marketing digital y la forma en cómo se emiten las órdenes de trabajo es bajo y sugieren que es oportuno la implementación un nuevo web.

A través de la investigación se determinará los nuevos requerimientos tanto del negocio como los clientes, para de esta forma brindar servicios y productos de una forma óptima y rápida, usando las tecnologías web.

En las actuales condiciones de confinamiento los negocios en Ecuador se han visto en la necesidad de cerrar debido al COVID-19 estando en semáforo rojo. Sin embargo, con el cambio de semáforo a amarillo se ha dado paso a la apertura de los negocios incluyendo las empresas dedicadas al servicio de alcantarillado y pozo séptico (Borio, 2020; Iturralde & Duque, 2021).

Los clientes, debido al confinamiento han aprendido a utilizar más las tecnologías web, por lo que la empresa Soluciones Integrales Grupo Lozada deberá mejorar ya que carece de herramientas tecnológicas en la web que ayude con la comercialización, por lo tanto, no tiene presencia en línea, lo que ocasiona menor flujo de clientes, debido a que la competencia ya está brindando estos servicios tecnológicos.

## **Desarrollo**

### **Materiales y métodos**

En esta investigación se utilizaron los siguientes métodos (Vázquez, Moya, Ricardo, & Cevallos, 2021; Vázquez, Ricardo, Gaglay & Bustamante, 2021):

Método analítico-sintético: permitió analizar la situación actual de la empresa, descomponer el problema de estudio y conocer la manera con la que se pudo desarrollar una página web que permita optimizar la gestión comercial de la empresa Soluciones Integrales Grupo Lozada.

Luis O. Albarracín Zambrano, Luis J. Molina Chalacan, Xavier D. Viteri Villa, Juan C. Lozada Calle

Método inductivo-deductivo: logró establecer con más claridad el enfoque, ambiente y orientación de la problemática, ya que al hablar de problemas surgirán muchos para ello necesitamos llegar a una conclusión. La deducción permitió establecer las posibles soluciones que tiene la problemática ya que de lo general (problemática) se pudo obtener la idea a defender

Método sistémico: se aplicó en el desarrollo de la página web, porque su sistema está interrelacionado; es decir cada proceso que se desarrolló tenía que ver con el anterior; un claro ejemplo es el desarrollo de la base de datos que viene a ser relacionado con la actividad siguiente que sería el diseño de interfaces, ya que la página web se acopla al modelo de base de datos que se tenga.

### **Técnicas e instrumentos de la investigación**

Entrevista no estructurada: permitió acercarse a la realidad de la empresa contada por su

gerente propietario, permitió así mismo plasmar la situación de la empresa conociendo todos sus procesos y la manera de manejarlos, también se pudo lograr despejar todas las dudas incluso las que en el momento llegaron a surgir.

Encuesta: permitió realizar un sondeo en el cual se obtuvieron muchos valores importantes para la investigación. Estos valores fueron inclinados hacia los estados de opinión, niveles de satisfacción de los clientes y empleados para lo que se diseñó un cuestionario dirigido en el cual la pregunta más importante fue ¿considera usted óptimo los procesos de gestión comercial que la empresa Soluciones Integrales Grupo Lozada está aplicando?

Observación: permitió estar inmersos en el campo de acción y determinar los comportamientos de los usuarios, colaboradores, en sí. Para conseguir esto se deberá determinar un cuestionario con los parámetros a evaluar para así, interpretar la problemática que se pretende abordar (tabla 1).

**Tabla 1.** Técnicas e instrumentos de la investigación.

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Observación	Guía de Observación
Entrevista	Ficha de Entrevista a Gerente Ficha de Entrevista a Empleados
Encuesta	Encuesta de Análisis de Requerimientos

Fuente: Elaborada por los autores.

### **Población y muestra**

El instrumento diseñado se aplicó a 76 clientes seleccionados al azar de la empresa Soluciones Integrales Grupo Lozada.

Las respuestas fueron tabuladas e interpretadas mediante tablas y gráficos mostrados a continuación.

## Resultados

1. ¿Cómo considera usted que la empresa Soluciones Integrales Grupo Lozada lleva a cabo su gestión comercial?

**Tabla 2.** Gestión comercial.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Buena	0	0%
Mala	70	8%
Regular	6	92%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaborada por los autores.

Según los datos obtenidos ninguna de las personas encuestadas mencionó que el manejo es bueno, mientras que el 8 % escogió la opción de regular, y la mayoría con un 92% expresó que el manejo es pésimo/malo, por lo que era

Es inminente la aplicación de correctivos, tanto en el área administrativa como de marketing a fin de impulsar la empresa.

2. ¿Mediante qué medio de difusión ha conocido/conoció a la Empresa Soluciones Integrales Grupo Lozada?

**Tabla 3.** Medios de difusión de la empresa.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Radial	9	12
Tv	0	0
Internet	4	5
Redes Sociales	40	53
Periódico	3	4
Recomendación personal	20	26
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborada por los autores.

Luis O. Albarracín Zambrano, Luis J. Molina Chalacan, Xavier D. Viteri Villa, Juan C. Lozada Calle

Según los datos obtenidos el 12 % de las personas encuestadas seleccionaron la opción radial, mientras que ninguno de los encuestados escogió la opción de TV, el 5 % escogió la opción de internet, el otro 53 % seleccionaron las redes sociales, el 4 % de ellos escogió la opción de periódico, mientras que la mayoría con un 26 % expresó que todo está en las recomendaciones personales, es por ello que la

mejor vía para llegar a los clientes es mediante las redes sociales, ya que genera un mayor impacto y divulgación de la información y/o publicidad.

3. ¿Qué medio de red utiliza para conseguir información sobre la Empresa Soluciones Integrales Grupo Lozada en relación a novedades, promociones, servicios, entre otras?

**Tabla 4.** Medios para obtener información.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Radial	8	10
Tv	0	0
Internet	0	0
Redes Sociales	21	28
Periódico	3	4
Aviso Personal	44	58
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborada por los autores.

Según los datos obtenidos el 10 % de las personas encuestadas seleccionaron la opción radial, mientras que al igual que en la pregunta anterior, ninguno escogió la opción de TV, el otro 28 % seleccionó las redes sociales, el 4 % de ellos escogió la opción de periódico y la mayoría con un 58 % expresó que todo está en los avisos

personales, es por ello que se determina que existe una deficiencia en la promoción y publicación de los servicios de la empresa.

4. ¿Considera amigable la relación cliente/servicio entre usted y la Empresa Soluciones Integrales Grupo Lozada?

**Tabla 5.** Relación cliente/servicio.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	59
No	5	7
Tal Vez	26	34
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborada por los autores.

Luis O. Albarracín Zambrano, Luis J. Molina Chalacan, Xavier D. Viteri Villa, Juan C. Lozada Calle

Según los datos obtenidos el 7 % de las personas encuestadas manifestaron que no consideran amigable la relación cliente/servicio en la empresa, mientras que el 34 % escogió la opción de tal vez, por su parte la mayoría, el 59 %, expresó que sí tiene una amigable relación con los clientes, esto es un punto a favor de la

empresa ya que permitiría que la información fluya de mejor manera y sea altamente aceptada.

5. ¿Recomendaría la Empresa Soluciones Integrales Grupo Lozada a otros usuarios?

**Tabla 6.** Recomendación de los usuarios.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	67	88
No	0	0
Tal Vez	9	12
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborada por los autores.

Según los datos obtenidos ninguna de las personas encuestadas manifestó que no recomendaría la empresa a otros clientes, un 12 % considera que tal vez lo haga, mientras que la mayoría, un 88%, expresó que sí recomendarían la empresa. Esto permitió determinar que la empresa tiene una alta aceptación entre los usuarios y población en general.

### Discusión

En base a los resultados obtenidos se puede identificar claramente que los clientes y demás entrevistados sugieren la optimización del servicio de sitio web de la empresa Soluciones Integrales Grupo Lozada de igual manera que consideran que el nivel de marketing digital y la forma en cómo se emiten las órdenes de trabajo es bajo y sugieren que es oportuno la implementación de dicho sitio web (Islam, Jebarajakirthy & Shankar, 2021) para la empresa Soluciones Integrales Grupo Lozada.

En la entrevista con el gerente se obtuvo información de primera mano con la cual se logró plasmar la situación actual en la que se encuentra la Empresa Soluciones Integrales Grupo Lozada, donde se explicó que no se brinda un sitio web a sus clientes. Con los empleados se obtuvo información complementaria que permitió conocer que están de acuerdo con la implementación de un sitio web.

Con la implementación de la guía de observación se logró identificar y reconocer las instalaciones y corroborar la problemática presente en la empresa Soluciones Integrales Grupo Lozada, en razón que sus equipos y vehículos son aptos para los servicios que brinda, pero específicamente el servicio de un sitio web es nulo y es por eso que existe un desliz al momento de obtener información o promociones o agendamiento, por ello se observó que sería oportuno la implementación

Luis O. Albarracín Zambrano, Luis J. Molina Chalacan, Xavier D. Viteri Villa, Juan C. Lozada Calle

de un sitio web siempre y cuando tenga el manejo adecuado basándose al agendamiento y marketing digital, para así llegar a más personas no solo de la ciudad de La Mana, si no, a todo el territorio ecuatoriano.

En base a los análisis realizados en este proyecto existió la certeza del problema que presentaba el objeto de estudio, dicho esto es claro que en el análisis de la situación actual se evidencia cada uno de los elementos a los cuales se deben aplicar medidas, de igual manera gracias a la fundamentación teórica podemos tener la certeza de la codificación a usar, así como todo lo referente al diseño que tendrá el portal web.

La implementación de un portal web para la empresa Soluciones Integrales Grupo Lozada, es muy importante ya que se proporciona una herramienta a todos los clientes donde les va a facilitar mantenerse informados sobre las citas que soliciten, sobre el estado actual de la emisión de la orden y sobre los servicios que proporciona este establecimiento. Además, permitirá a los clientes tener un contacto previo con el encargado de la empresa y así tener información más detallada, todo esto mediante el portal web.

En otro contexto, la implementación de este portal web en la empresa se ve reflejado en la adaptación de los modelos de gestión de negocios e-commerce según los ejemplos expuestos por Cristobal-Fransi, Ramón-Cardona, Daries y Serra-Cantalops (2021).

### **Conclusiones**

Gracias a la difusión masiva y acelerada de Internet en todo el mundo durante las dos últimas décadas, las aplicaciones web y móviles se han convertido en una parte esencial de la actividad humana. El diseño de un portal permitió

mejorar el impacto social de la empresa “Soluciones Integrales Grupo Lozada”.

Los instrumentos de recopilación de información usados permitieron evidenciar y sobre todo conocer de primera mano el problema planteado, es por ello que se considera que con la implementación de este proyecto se podrá llevar una gestión comercial donde los clientes tendrá un significativo aporte de calidad a los procesos que maneja la empresa y tomarlo como impulso a su crecimiento empresarial.

Este proyecto tiene como prioridad beneficiar a quien lo aplica por el tributo técnico aplicado y de igual manera económico por la remuneración recibida, empírico por la experiencia adquirida en el campo, la misma forma es beneficioso para la empresa Soluciones Integrales Grupo Lozada que recibirá un proyecto que mejorará la gestión comercial.

### **Referencias bibliográficas**

- Borio, C. (2020). The Covid-19 economic crisis: Dangerously unique. *Business Economics*, 55(4), 181-190.
- Cristobal-Fransi, E., Ramón-Cardona, J., Daries, N., & Serra-Cantalops, A. (2021). Museums in the digital age: An analysis of online communication and the use of e-commerce. *Journal on Computing and Cultural Heritage*, 14(4), 1-21.
- Islam, H., Jebarajakirthy, C. & Shankar, A. (2021). An experimental based investigation into the effects of website interactivity on customer behavior in on-line purchase context. *Journal of Strategic Marketing*, 29(2), 117-140.
- Iturralde, C. & Duque, L. (2021). Precarización del teletrabajo en Ecuador en contexto de covid-19: variables de análisis desde el enfoque marxista. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, (14), 146-162.
- Leyva-Vázquez, M., Quiroz-Martínez, M. A., Portilla-Castell, Y., Hechavarría-Hernández, J. R. & Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina RPNS 2346 ISSN 2308-0132 Vol. 9, No. Especial 2, 2021  
www.revflaco.uh.cu

Luis O. Albarracín Zambrano, Luis J. Molina Chalacan, Xavier D. Viteri Villa, Juan C. Lozada Calle

González-Caballero, E. (2020). A new model for the selection of information technology project in a neutrosophic environment. *Neutrosophic Sets and Systems*, 32(1), 344-360.

Quinto, G. H., Romero, J. J. R., Ruiz, J. R., García, J. T. & López, E. M. G. (2021). La comunicación organizativa en una empresa familiar del sector hotelero de Tabasco. *Brazilian Journal of Business*, 3(2), 1861-1876.

Teruel, K. P., Vázquez, M. Y. L. & Sentí, V. E. (2014). Proceso de consenso en modelos mentales y aplicación al desarrollo de software ágil en bioinformática. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (ACIMED)*, 25(3), 317-331.

Vázquez, M. Y. L., Moya, J. R. V., Ricardo, J. E., & Cevallos, R. E. H. (2021). Diagnóstico de los retos de la investigación científica postpandemia en el Ecuador. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.

Vázquez, M. Y. L., Ricardo, J. E., Gaglay, W. S. C., & Bustamante, L. J. B. (2021). Investigación científica. Pertinencia en la educación

superior del siglo XXI. *Revista Conrado*, 17(82), 130-135.

#### Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

#### Contribución de los autores

Luis O. Albarracín Zambrano: realizó la conceptualización de la investigación, desarrolló la metodología. Participó en la redacción y revisión final del manuscrito.

Luis J. Molina Chalacan: realizó la conceptualización de la investigación, desarrolló la metodología. Participó en la redacción y revisión final del manuscrito.

Xavier D. Viteri Villa: realizó la conceptualización de la investigación, desarrolló la metodología. Participó en la redacción y revisión final del manuscrito.

Juan C. Lozada Calle: realizó la conceptualización de la investigación, desarrolló la metodología. Participó en la redacción y revisión final del manuscrito.