

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS Y DE INGENIERIA CIVIL
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS



**“SISTEMA WEB DE COMERCIO ELECTRÓNICO CON CRM
PARA LA MEJORA DEL ÁREA DE VENTAS DE LA
EMPRESA CORPORACIÓN “INFOMEX-PUCALLPA”**

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

PRESENTADO POR:

WATSON CHÁVEZ PANDURO

PUCALLPA - PERÚ

2018



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS Y DE INGENIERIA CIVIL

ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS

INFORME DE ASESORÍA DE TESIS

TESISTA : Bach. WATSON CHÁVEZ PANDURO.

TEMA : SIS TEMA WEB DE COMERCIO ELECTRÓNICO CON CRM PARA LA MEJORA DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA CORPORACIÓN "INFOMEX-PUCALLPA

El que suscribe Ing. Mg. CESAR AUGUSTO AGURTO CHERRE, docente contratado de la Universidad Nacional de Ucayali e Ingeniero de sistemas

Informa:

Que el proyecto de Tesis para ostentar el título de INGENIERO DE SISTEMAS, realizado por Don **WATSON CHÁVEZ PANDURO** ha sido ejecutado bajo mi asesoría y lleva como título: "**SISTEMA WEB DE COMERCIO ELECTRÓNICO CON CRM PARA LA MEJORA DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA CORPORACIÓN "INFOMEX-PUCALLPA"**".

Dicho tema versa sobre un tema original de investigación y tiene el suficiente rigor científico que para, de acuerdo con la normativa legal vigente, sea presentado a la Universidad Nacional de Ucayali, con el objeto de su aprobación y registro, para que conste a los efectos legales, en salvaguarda de los derechos de autor.

Es todo cuanto debo informar en honor a la verdad.

Ing. Mg. Cesar Augusto Agurto Cherre
Asesor de Tesis

**SISTEMA WEB DE COMERCIO ELECTRÓNICO CON CRM PARA
LA MEJORA DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA
CORPORACIÓN "INFOMEX-PUCALLPA**

Aprobado por:

Ing. Mg. ROMEL PINEDO RIOS

Lic. Mg. BALDOMERO LEÓN TAFUR

Ing. Mg. ARTURO YUPANQUI VILLANUEVA

Asesor:

Ing. Mg. CESAR AUGUSTO AGURTO CHERRE

Elaborado por:

Bach. WATSON CHÁVEZ PANDURO

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y la oportunidad de seguir aprendiendo día a día en este mundo.

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Ucayali. Por la labor que realizan en bien de la juventud Ucayalina, por forjar profesionales del futuro al servicio de nuestro país.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE GENERAL	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.1.1. Problema Principal	15
1.1.2. Problemas Específicos	15
1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	16
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos.	16
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	17
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	18
1.5.1. Hipótesis principal	18
1.5.2. Hipótesis específicos	18
1.5.3. Variables	18
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.	19
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	20
2.2. PLANTEAMIENTOS TEÓRICOS.....	25
2.2.1. SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	25

2.2.2. TOMA DE DECISIONES	27
2.2.3. BALANCED SCORECARD.....	30
2.2.4. CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT	36
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	41
CAPITULO III	51
METODOLOGIA.....	51
3.1 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
3.1.1. Método de la investigación.	51
3.1.2. Nivel de investigación.	53
3.1.3. Diseño de investigación.	53
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	54
3.2.1. Población.	54
3.2.2. Muestra	54
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	55
3.3.1. Técnicas e instrumentos.	55
3.3.2. Técnicas de procesamiento de datos.....	56
3.4. TRATAMIENTO DE DATOS.....	56
3.4.1. Mecanismos para el procesamiento y presentación de datos.	56
3.4.2. Mecanismos para el análisis e interpretación de resultados	56
CAPÍTULO IV	57
SISTEMA WEB DE COMERCIO ELECTRÓNICO.....	57
4.1. METODOLOGÍAS DE DESARROLLO DE SOFTWARE	57
CAPÍTULO V	63
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	63
CAPITULO VI.....	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
6.1. CONCLUSIONES.....	75
6.2. RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS	80

RESUMEN

Las organizaciones hoy más que nunca, por la globalización y mercados competitivos, necesitan ser más rápidas, flexibles y eficientes para enfrentar las demandas del mercado, clientes, proveedores, reguladores, entre otras. Para ello deben tener la capacidad de rediseñar y optimizar sus procesos de manera continua, necesitando prácticas, metodologías y herramientas que les permitan mantenerse vigentes.

En este contexto, que un sistema web de comercio electrónico para la mejora del área de ventas juega una labor crucial para lograr los nuevos desafíos. Siendo este ámbito una disciplina integradora que engloba técnicas y disciplinas, abarcando la estrategia, el negocio y la tecnología. La metodología utilizada, basada en un plan funcional, permite concentrarse y desarrollar los aspectos estratégicos del negocio, el enfoque comercial, enfoque operativo, enfoque de recursos humanos y el enfoque financiero, para en su conjunto entregar todos los elementos necesarios para abordar el negocio.

Palabras claves: Administración, Sistemas, Comercio Electrónico y Ventas

ABSTRACT

Organizations today, more than ever, because of globalization and competitive markets, need to be faster, more flexible and more efficient to face the demands of the market, customers, suppliers, regulators, among others. For this they must have the ability to continually redesign and optimize their processes, needing practices, methodologies and tools that allow them to remain current.

In this context, an e-commerce web system for the improvement of the sales area plays a crucial role in achieving the new challenges. Being this field an integrating discipline that includes techniques and disciplines, including strategy, business and technology. The methodology used, based on a functional plan, allows concentrating and developing the strategic aspects of the business, the commercial approach, operational focus, human resources approach and the financial approach, to collectively deliver all the necessary elements to address the business.

Key words: Administration, Systems, Electronic Commerce and Sales.