TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN

"IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA CRM INTEGRADO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE VENTAS DE PRODUCTOS FINANCIEROS EN UN CALL CENTER PERUANO 2025"

Tesis para optar el título profesional de:

INGENIERO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Presentado por:

Renato Martin Delgado Soto (0009-0000-0967-1319)

Asesor:

Luis Alberto Torres Cabanillas (0000-0003-2808-7753)

Lima – Perú

2025

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 07 de diciembre del 2025

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	Robert Roy Saavedra Jiménez
Miembro 1	Martin Isidro Velásquez Medina
Miembro 2	Ana Sofia Quispe Ubilla

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
"Implementación de un sistema CRM integrado para optimizar la gestión de ventas de productos financieros en un call center peruano 2025"

Presentado por el bachiller:
Renato Martin Delgado Soto

Para optar al título profesional de
Ingeniero de Sistemas de Información y Gestión

Asesorados por:
Luis Alberto Torres Cabanillas

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño del estudiante de la Carrera de **Ingeniería de Información y Gestión** en la sustentación, concluyen de manera unánime ( ) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	**Renato Martin Delgado Soto**		
Nota (en letras):	**Catorce**		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

	
Robert Roy Saavedra Jiménez	Luis Alberto Torres Cabanillas
Presidente del Jurado	*Asesor*
	
Martin Isidro Velásquez Medina	Ana Sofia Quispe Ubilla
Miembro 1	*Miembro 2*

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 27 de febrero del 2026

Señor,
Dr. Percy Mayta Tristán

Vicerrectorado de Investigación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: Renato Martin Delgado Soto, estudiante/egresado de la carrera de Ingeniería de Sistemas de información y Gestión de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor/la asesora de tesis Luis Alberto Torres Cabanillas, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: Implementación de un sistema CRM integrado para optimizar la gestión de ventas de productos financieros en un call center peruano 2025, sustentado para obtener el título/grado de Ingeniero de Sistema de información y Gestión es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista
DNI: 46611181



Firma del asesor de tesis
DNI:08404690

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Implementación de un sistema CRM integrado para optimizar la gestión de ventas de productos financieros en un call center peruano 2025

Autores. Renato Martin Delgado Soto

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2912165162)

Código de registro. PRE-107-2025-00376

Resultado de la evaluación. 7%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Implementación de un sistema

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%	5%	1%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	eprints.unpak.ac.id Fuente de Internet	<1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%

INDICE GENERAL

ACTA DE SUSTENACION DE TESIS 3

DELCARACION DE ORIGINALIDAD 4

INDICE GENERAL 5

INDICE DE TABLAS 7

INDICE DE ANEXOS 8

RESUMEN 9

ABSTRACT 9

INTRODUCCION 10

CAPITULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 10

MATERIALES Y METODOS..... 15

RESULTADOS 15

CONSIDERACIONES ÉTICAS 17

CONSENTIMIENTO INFORMADO 17

CONFIDENCIALIDAD Y ANONIMATO 17

LIMITACIONES DE ESTUDIO 17

LIMITACIONES METODOLOGICAS 17

LIMITACIONES TECNICAS 17

LIMITACIONES CONTEXTUALES 17

MEDIDAS DE MITIGACIÓN 17

HIPÓTESIS GENERAL 17

HIPÓTESIS ESPECIFICA 18

INTERPRETACIÓN 18

DISCUSIÓN 18

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 19

REFERENCIAS 19

ANEXOS 22

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INDICE DE TABLAS

Tabla 01 15

Test de normalidad 15

Tabla 02 16

Análisis comparativo de la gestión de ventas para el pre y post 16

Tabla 03 16

Pruebas de Wilcoxon para muestras similares..... 16

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia 22

ANEXO 2: Matriz de Operacionalización...... 23

ANEXO 3: Encuesta/instrumento de evaluación..... 25

ANEXO 4: Formatos de validación..... 26

ANEXO 5: Carta de aceptación de la 31

ANEXO 6: Base de datos..... 32

ANEXO 7: Evidencia de entrega del articulo 34

ANEXO 8: Informe del sistema realizado..... 36

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

"Implementación de un sistema CRM integrado para optimizar la gestión de ventas de productos financieros en un call center peruano 2025"

Renato Martin Delgado Soto [1],Luis Alberto Torres Cabanillas[2]

RESUMEN

Mediante el estudio titulado "Implementación de un sistema CRM integrado para optimizar la gestión de ventas de productos financieros en un call center peruano 2025", ha tenido como principal objetivo en construir un CRM integrado para mejorar los tiempos en la gestión de requerimientos. Siendo cuantitativo, aplicado y diseño experimental y explicativa por la causalidad que origina. Población objeto de estudio fueron 24 colaboradores de la empresa. Mediante la prueba de normalidad, resultaron las dimensiones no normales. Para el análisis estadístico se concluyó que existen diferencias significativas mediante la prueba de Wilcoxon con un sig=0.000<0.05. La investigación, tuvo hallazgos de haber logrado probar las hipótesis, respecto agilizar organización, seguimiento, generación de informes, integración de canales, experiencia con el cliente en el proceso de ventas de productos financieros en un call center peruano.

Palabras claves: CRM, Integrado, gestión ventas.

ABSTRACT

The study, titled "Implementation of an Integrated CRM System to Optimize Sales Management of Financial Products in a Peruvian Call Center 2025," aimed to build an integrated CRM system to improve the time required for managing requests. It was a quantitative, applied, experimental, and explanatory study, based on the causality it established. The study population consisted of 24 employees of the company. The normality test revealed non-normally distributed dimensions. Statistical analysis concluded that there were significant differences using the Wilcoxon test with a p-value of 0.000 < 0.05. The research successfully tested the hypotheses regarding streamlining organization, follow-up, report generation, channel integration, and customer experience in the sales process of financial products in a Peruvian call center.

Keywords: CRM, Integrated, Sales Management

[1] Ingeniería De Sistemas Empresariales, 100030194@cientifica.edu.pe, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

[2] Ingeniería De Sistemas Empresariales, ltorresc@cientifica.edu.pe, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis