TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS EMPRESARIALES

"Implementación del módulo CRM para la gestión de información y de los clientes de la empresa A&A ASCENSORES S.A.C. del distrito de Puente Piedra – Lima 2024"

Tesis para optar el título profesional de:
INGENIERO DE SISTEMAS EMPRESARIALES

Presentado por:
Christian Martin Solier Alejos (0000-0002-4685-8411)

Asesor:
Martin Isidro Velasquez Medina (0000-0003-0742-911X)

Lima – Perú
2026

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 17 de marzo del 2026

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**Ana Sofía Quispe Ubilla**
Miembro 1	**José Alfredo Díaz León**
Miembro 2	**Jose Alberto Guevara Tirado**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
"Implementación del módulo CRM para la gestión de información y de los clientes de la empresa A&A ASCENSORES S.A.C. del distrito de Puente Piedra – Lima 2024"

Presentado por los bachilleres:
Christian Martin Solier Alejos

Para optar al título profesional de
Ingeniero de Sistemas Empresariales

Asesorado por:
Martín Isidro Velásquez Medina

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

Tesista:	**Christian Martin Solier Alejos**		
Nota (en letras):	**Trece**		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

	
Ana Sofía Quispe Ubilla	Martín Isidro Velásquez Medina
Presidente del Jurado	*Asesor*
	
José Alfredo Díaz León	José Alberto Guevara Tirado
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, 16 de Abril del 2026

Señor,
Dr. Percy Mayta Tristán

Vicerrectorado de Investigación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo Christian Martin Solier Alejos, estudiante/egresado de la carrera de INGENIERÍA DE SISTEMAS EMPRESARIALES de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Dr. Martín Isidro Velásquez Medina, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO CRM PARA LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA A&A ASCENSORES S.A.C. DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA – LIMA 2024, sustentado para obtener el título/grado de INGENIERO DE SISTEMAS EMPRESARIALES 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: 72229320



Firma del asesor de tesis
DNI: 42940129

[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 del módulo CRM para la gestión de información y de los clientes de la empresa A&A ASCENSORES S.A.C. del distrito de Puente Piedra – Lima 2024

Autores. Christian Martin Solier Alejos

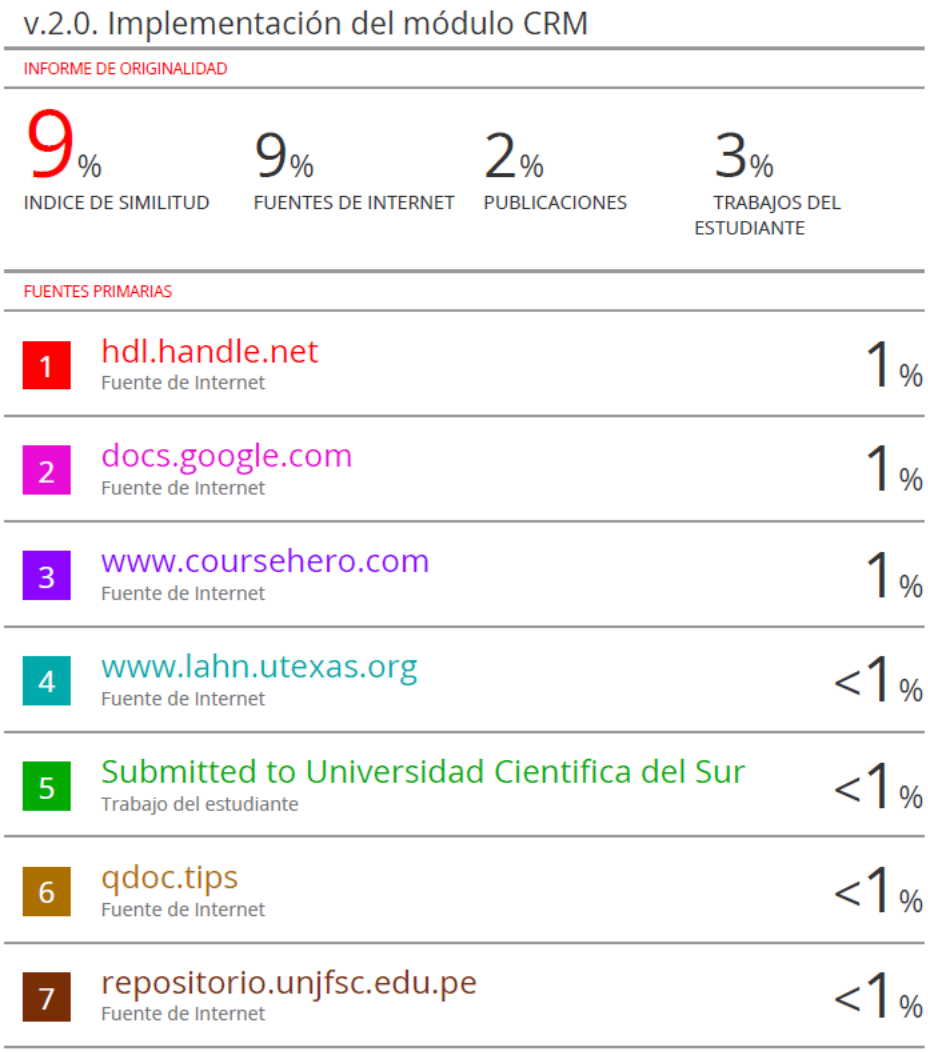
Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2978578220)

Código de registro. PRE-12-2024-00970

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

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



v.2.0. Implementación del módulo CRM

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	9%	2%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
2	docs.google.com Fuente de Internet	1%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
4	www.lahn.utexas.org Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	<1%
6	qdoc.tips Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

INDICE DE CONTENIDO

Contenido

INDICE DE CONTENIDO 3
Índice de tablas 5
Índice de Figuras 5
Resumen 6
Abstract 7
Introducción 8
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 9
1.1. Descripción de la realidad problemática 9
1.2. Formulación del problema 12
1.2.1. Problema general 12
1.2.2. Problemas específicos 12
1.3. Objetivos de la investigación 13
1.3.1. Objetivo general 13
1.3.2. Objetivos específicos 13
1.4. Justificación de la investigación 13
1.4.1. Justificación teórica 13
1.4.2. Justificación practica 14
1.5. Viabilidad de la investigación 15
CAPITULO II: MARCO TEORICO 16
2.1. Antecedentes de la investigación 16
2.1.1. Internacional 16
2.1.2. Nacional 18
2.2. Bases teóricas 21
2.2.1. Sistema CRM 21
2.2.2. Gestión de información 33
2.3. Definiciones conceptuales 40
2.4. Formulación de hipótesis 42
2.4.1. Hipótesis general 42
2.4.2. Hipótesis especificas 42
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO 43
3.1. Diseño de la investigación 43
3.2. Tipo 43

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

3.3. Enfoque ... 43
3.4. Población ... 44
3.5. Muestra ... 44
3.6. Operacionalización de variables ... 44
3.7. Técnicas para la recolección de datos ... 45
3.7.1. Descripción de los instrumentos ... 46
3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos ... 46
3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos ... 48
3.9. Aspectos éticos ... 49
CAPITULO IV: RECURSOS Y CRONOGRAMA ... 49
4.1. Recursos ... 49
4.1.1. Humanos ... 49
4.1.2. Económicos ... 50
4.1.3. Físicos/tangibles ... 50
4.2. Cronograma de ejecución ... 52
CAPITULO V: RESULTADOS ... 53
5.1. Resultados ... 53
CAPITULO VI: DISCUSION Y CONCLUSIONES ... 65
6.1. Discusión ... 65
6.2. Conclusiones ... 66
CAPITULO VII: FUENTES DE INFORMACIÓN ... 68
7.1. Bibliografía ... 68
ANEXOS ... 78
Anexo 1. Informe de aprobación de proyecto del Asesor ... 78
Anexo 2: Matriz de consistencia ... 79
Anexo 3: Matriz de operacionalización ... 80
Anexo 4: Encuesta/instrumento de evaluación ... 82
Anexo 5: Resultados de encuesta/instrumento de evaluación ... 86
Anexo 6: Validez de Juez de Expertos ... 98
Anexo 7: Constancia de consentimiento informado de acceso público ... 99

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables 44
Tabla 2 Presupuesto 50
Tabla 3. Cronograma de ejecución 52
Tabla 4 Tabla KPIs 62
Tabla 5 Prueba de Shapiro-Wilk 64
Tabla 6 Matriz de consistencia 79
Tabla 7 Matriz de operacionalización 80
Tabla 8 Encuesta pre-implementación de modulo CRM 82
Tabla 9 Encuesta post implementación de CRM 83

Índice de Figuras

Ilustración 1 Esquema de base de datos antigua 53
Ilustración 2 Esquema de base de datos nueva. 54
Ilustración 3 BPMN de acceso a sistema antiguo 57
Ilustración 4 BPMN de acceso a sistema nuevo 57
Ilustración 5 Gráfico BPMN búsqueda de información antiguo 58
Ilustración 6 Gráfico BPMN búsqueda de información nuevo 58
Ilustración 7 Gráfico BPMN reporte de problemas antiguo 59
Ilustración 8 Gráfico BPMN reporte de problemas nuevo 59
Ilustración 9 Gráfico BPMN seguimiento de cliente antiguo 60
Ilustración 10 Gráfico BPMN seguimiento de cliente nuevo 60

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

“Implementación del módulo CRM para la gestión de información y de los clientes de la empresa A&A ASCENSORES S.A.C. del distrito de Puente Piedra – Lima 2024”

Resumen

Mediante el estudio titulado “Implementación del módulo CRM para la gestión de información y de los clientes de la empresa A&A ASCENSORES S.A.C. del distrito de Puente Piedra – Lima 2024”, tuvo como objetivo clave determinar el impacto de la implementación de un módulo CRM en la gestión de la información de los clientes. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y con un diseño preexperimental. Adicionalmente a esto, se realizó una encuesta antes y después de la implementación para medir la aceptación del sistema, utilizando una muestra compuesta por 9 colaboradores de la organización. Se realizaron pruebas estadísticas para determinar la normalidad de los resultados de la encuesta. Los resultados de la prueba estadística indican que la implementación del módulo CRM generó un cambio real y positivo, mediante la prueba estadística de Wilcoxon con un valor sig. < 0.00391. Los resultados de la investigación mostraron que los colaboradores notaron un impacto positivo al implementar al sistema. Se concluye que la implementación del sistema CRM en la empresa A&A ASCENSORES S.A.C. optimizó significativamente la gestión de información de sus clientes y sus procesos operativos relacionados con ellos.

Palabras clave: CRM, Tecnologías de la información, gestión clientes.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Abstract

The study entitled “Implementation of the CRM module for information and customer management at the company A&A ASCENSORES S.A.C. in the district of Puente Piedra – Lima 2024” aimed to determine the impact of implementing a CRM module on customer information management. The study followed a quantitative approach, applied type, and a pre-experimental design. Additionally, a survey was conducted before and after the implementation to measure system acceptance, utilizing a sample of 9 organization employees. Statistical tests were performed to determine the normality of the survey results. The statistical test findings indicate that the implementation of the CRM module generated a real and positive change, verified by the Wilcoxon statistical test with a p-value < 0.00391. The research results showed that the staff perceived a positive impact upon implementing the system. It is concluded that the implementation of the CRM system at the company A&A ASCENSORES S.A.C. significantly optimized customer information management and its related operational processes.

Keywords: CRM, Information technology, customer management.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis