TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS EMPRESARIALES

"DESARROLLO DE UNA APLICACIÓN WEB CRM PARA LA MEJORA DE LA EFICIENCIA OPERATIVA DE LOS PROCESOS DEL CRM EN EL RESTAURANTE EXCELENCIA, LIMA METROPOLITANA, 2025"

Tesis para optar el título profesional de:

INGENIERO DE SISTEMAS EMPRESARIALES

Presentado por:
Diego José Meléndez Diaz (0009-0004-1794-6086)

Bruno Jesús Quispe Sanabria (0009-0004-2551-921X)

Asesor:

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

Lima - Perú

2026

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 15 de julio del 2026

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**Luis Enrique Acosta Medina**
Miembro 1	**Daniel Alejandro Yucra Sotomayor**
Miembro 2	**Mario Iván Caceres Del Carpio**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
"Desarrollo de una aplicación web CRM para la mejora de la eficiencia operativa de los procesos del CRM en el restaurante excelencia, Lima metropolitana, 2025"
con código de registro **PRE-12-2026-00210.**

Presentado por los bachilleres:
Diego José Meléndez Diaz
Bruno Jesús Quispe Sanabria

Para optar al título profesional de
Ingeniero de Sistemas Empresariales

Asesorado 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 Sistemas Empresariales** en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	**Diego José Meléndez Diaz**		
Nota (en letras):	**Dieciséis**		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	**Bruno Jesús Quispe Sanabria**		
Nota (en letras):	**Dieciséis**		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

	Dr. Luis Alberto Torres Cabanillas INGENIERO ESTADÍSTICO CIP: 49863
Luis Enrique Acosta Medina	Luis Alberto Torres Cabanillas
Presidente del Jurado	*Asesor*

	
Daniel Alejandro Yucra Sotomayor	Mario Iván Caceres Del Carpio
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 DEL INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (versión 2.0) [1]

Lima, 17 de julio del 2026

Señor,
Percy Mayta-Tristán
Vicerrector de Investigación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Los abajo firmantes – Bruno Quispe Sanabria y Diego Meléndez Díaz, egresado(s) del Programa académico Ingeniería de Sistemas Empresariales de la Universidad Científica del Sur, y el asesor de tesis Dr. Luis Alberto Torres Cabanillas– declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado "Desarrollo de una Aplicación web CRM para la mejora de la eficiencia operativa de los procesos del CRM en el Restaurante Excelencia, Lima Metropolitana, 2025", que presentamos para optar el título profesional/grado académico de Ingeniero de Sistemas Empresariales, es original.

En consecuencia, declaramos que el informe no contiene plagio ni total ni parcial; que, cuando se utilizó información de fuentes externas, se reconoció su autoría mediante la citación correspondiente; y que los resultados obtenidos son producto íntegro de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo ello en cumplimiento del Código de ética en la Investigación, Reglamento de Disciplina de Pregrado y Posgrado, 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.

Declaramos, además, que se utilizaron herramientas de inteligencia artificial (IA) generativa como apoyo complementario durante el desarrollo del informe final de tesis/trabajo de investigación. Estas herramientas fueron utilizadas como apoyo en actividades de organización de ideas, revisión de redacción y mejora de claridad del contenido. No fueron utilizadas para generar datos, resultados experimentales, análisis estadísticos, conclusiones ni para reemplazar el trabajo intelectual de los autores.

Todo el contenido presentado en este informe fue revisado, validado y adaptado por los autores, quienes asumen la responsabilidad integral de su contenido, garantizando la autoría propia, transparencia y rigor académico conforme a la normativa de la Universidad.
Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, uso indebido de IA generativa o uso no declarado de IA, nos sometemos al proceso de investigación que establezca la Universidad y aceptamos las sanciones que pudieran corresponder. También declaramos conocer las normativas institucionales que regulan las sanciones aplicables en estos casos, incluido el de la compra y venta de tesis.

Firmamos en conformidad con lo declarado,







Firma tesista	**Firma tesista**	**Firma del asesor de tesis**
DNI: 75130250	**DNI: 72217410**	**DNI: 0404690**

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/3652

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Desarrollo de una aplicación web CRM para la mejora de la eficiencia operativa de los procesos del CRM en el restaurante Excelencia, Lima metropolitana, 2025

Autores. Diego Jose Melendez Diaz; Bruno Jesus Quispe Sanabria

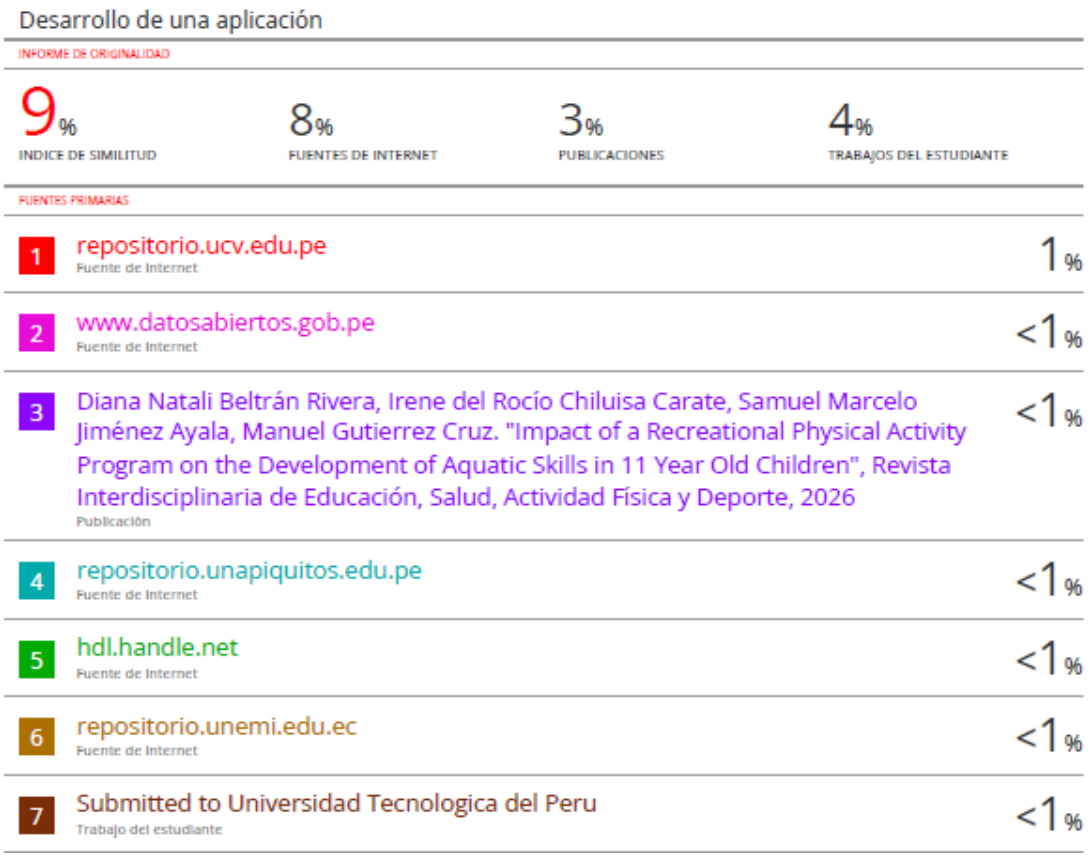
Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 3010799304).

Código de registro. PRE-12-2026-00210

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

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



Desarrollo de una aplicación

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	8%	3%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	www.datosabiertos.gob.pe Fuente de Internet	<1%
3	Diana Natali Beltrán Rivera, Irene del Rocío Chiluisa Carate, Samuel Marcelo Jiménez Ayala, Manuel Gutierrez Cruz. "Impact of a Recreational Physical Activity Program on the Development of Aquatic Skills in 11 Year Old Children", Revista Interdisciplinaria de Educación, Salud, Actividad Física y Deporte, 2026 Publicación	<1%
4	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

"Desarrollo de una aplicación web CRM para la mejora de la eficiencia operativa de los procesos del CRM en el Restaurante Excelencia, Lima Metropolitana, 2025"

Bruno Jesús Quispe Sanabria 1, Diego José Meléndez Diaz 2, Luis Alberto Torres Cabanillas 3

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar cómo el desarrollo e implementación de la aplicación web CRM impacta la eficiencia operativa en los procesos de atención al cliente, registro de información y gestión de reservas y pedidos en el Restaurante Excelencia, Lima Metropolitana, 2025. Se empleó un diseño preexperimental pretest–postest aplicado a 25 atenciones operativas, utilizando fichas de observación y cronometraje directo para medir los tiempos de los procesos antes y después de la implementación de la aplicación web CRM, la cual fue desarrollada bajo metodologías ágiles. Los resultados mostraron mejoras significativas: el tiempo de contacto con el cliente (TCC) se redujo en un 69.1 %, el tiempo de registro de datos del cliente (TRC) disminuyó un 71.1 % y el tiempo de reserva y pedidos (TRP) se redujo un 64.8 %. Los análisis estadísticos, incluyendo la prueba de normalidad Shapiro-Wilk y la prueba t de Student para muestras relacionadas, confirmaron que las mejoras fueron estadísticamente significativas. Este estudio evidencia que la aplicación web CRM optimiza procesos internos, reduce errores operativos y ofrece un modelo replicable para restaurantes de mediano tamaño, aportando conocimiento práctico sobre la digitalización y automatización de procesos en entornos gastronómicos.

Palabras clave: Aplicación web CRM, eficiencia operativa, atención al cliente, registro de información, gestión de reservas y pedidos, digitalización de procesos, automatización de operaciones.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Abstract

This study aimed to evaluate how the development and implementation of a web-based CRM application impacts operational efficiency in customer service, information registration, and reservation and order management processes at Restaurante Excelencia, Lima, 2025. A preexperimental pretest–posttest design was applied to 25 operational interactions, using structured observation sheets and direct timing to measure process times before and after the web-based CRM implementation, developed under agile methodologies. Results demonstrated significant improvements: the customer contact time (TCC) decreased by 69.1 %, the client data registration time (TRC) decreased by 71.1 %, and the reservation and order processing time (TRP) was reduced by 64.8 %. Statistical analyses, including the Shapiro-Wilk normality test and paired-sample Student's t-test, confirmed the significance of these improvements. The findings indicate that the web-based CRM optimizes internal processes, reduces operational errors, and provides a replicable model for medium-sized restaurants, offering practical evidence of the benefits of digitalization and process automation in gastronomic environments.

Keywords: Web-based CRM, operational efficiency, customer service, information registration, reservation and order management, process digitalization, process automation.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis