



**“ANÁLISIS Y DISEÑO DE UN CRM PARA LA EMPRESA EXPORTIA
PERÚ S.A.C.”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TITULO
PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS**

Autor : FRANK PAULO YAÑEZ CESTI

Asesor : ING. OSWALDO SIFUENTES BITOCCHI

**TRUJILLO-PERÚ
Noviembre - 2011**

INDICE

RESUMEN	01
ABSTRACT	02
NOMBRE DE LA EMPRESA	03
A) Funciones desarrolladas	03
B) Logros alcanzados en la empresa.	03
C) Aporte adicional del profesional	03
C.1. Aporte de sistema organizacional a la empresa	03
C.2. Aporte logístico a la empresa	04
Deslechado.....	05
Recepcion.....	05
Lavado.....	06
Selección.....	06
Tratamiento Hidrotérmico	06
Temporización o Reposo de Fruta.....	07
Clasificación, Empacado y Paletizado.....	07
Enfriado, almacenamiento.....	10
Embarque.....	10
1. EXPERIENCIA PROFESIONAL MÁS RELEVANTE.....	12
1.1. Actividad de la organización.....	12
1.2. Información general sobre la empresa.....	15
1.3. Descripción del Área o Departamento en el que se desarrollará el trabajo.	16
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO O ACTIVIDADES Y APORTACIONES REALIZADAS.	17
2.1. Implementación de la CRM.....	17
2.2. Implementación de ERP: (Enterprise Resource Planning Software)	17
2.3. Data Warehouse.....	20
2.4. Business Intelligence.....	21
2.5. Narrowcast:	22
2.6. Intelligence e-business	22

2.7. Trabajo de grupo.....	22
3. EVALUACIÓN O IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL.....	30
4. IMPACTO EN EL DESARROLLO PROFESIONAL.....	31
4.1. Trabajo en Equipo.....	31
4.2. Comercio exterior.....	31
4.3. Coaching Individual.....	32
4.4. Dirección Logística.....	32
4.5. Prevención y gestión de conflictos.....	32
4.6. Dirección de Marketing.....	32
4.7. Contabilidad Empresarial.....	33
5. CONCLUSIONES.....	33
6. RECOMENDACIONES.....	34
7. BIBLIOGRAFÍA.....	35
8. LINKOGRAFIA.....	36
9. ANEXOS.....	37-38

ÍNDICE DE CUADROS, TABLAS, GRÁFICAS Y FIGURAS.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Proceso de Deslechado.....	05
Figura 02: Inspección ocular personal de SENASA y Exportia.....	06
Figura 03: Inmersión en agua caliente Hot wáter.....	07
Figura 04: Empacado de Mango.....	08
Figura 05: Paletizado.....	08
Figura 06: Cajas empleadas para la exportación de mango fresco.....	09
Figura 07: Layout del campo.....	11
Figura 08: Palta Fuerte etiquetada.....	13
Figura 09: Paletizado de Paltas.....	13
Figura 10: Verificación de Peso por Caja.....	37
Figura 11: Re-empaque en cámara (solo en casos especiales).....	37
Figura 12: Pallets de mango en cámara.....	38

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 01: Clúster del mango de Exportación en el Perú.....	09
Grafico 02: Clúster de la palta de Exportación en el Perú.....	14
Grafico03: Proyección de exportaciones de Palta Fresca del Perú y participación de Mercado (Miles de dólares).....	14
Grafico 04: organigrama.....	15
Grafico 05: esquema ERP Exportia Perú.....	19
Grafico 06: Data Warehouse Exportia Perú.....	20
Grafico 07: Inteligencia de negocios.....	21
Grafico 08. CMR Cliente/ Empresa Exportia Perú SAC.....	24
Gráfico 09: Modelo de objetos de negocio – gestión de ventas.....	25

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Periodo de comercialización de la palta en EE.UU.....	13
Cuadro 2: Análisis de implementación.....	18
Cuadro 3: Descripción de Casos de Uso: Registrar Pedido de Venta.....	26
Cuadro 4: Descripción de Casos de Uso: Buscar Pedido de Venta.....	26
Cuadro 5: Descripción de Casos de Uso: Efectuar Venta.....	27
Cuadro 6: Descripción de Casos de Uso: Registrar Comprobante.....	27
Cuadro 7: Descripción de Casos de Uso: Buscar Comprobante.....	28
Cuadro 8: Descripción de Casos de Uso: Reporte de Pedido de Venta por fecha.....	28
Cuadro 9: Descripción de Casos de Uso: Reporte de Ventas por fecha .	29
Cuadro 10: Descripción de Casos de Uso: Reporte de Comprobantes....	29
Cuadro 11: Análisis de Costo / beneficio.....	30

RESUMEN

El presente Trabajo de Investigación denominado: “ANÁLISIS Y DISEÑO DE UN CRM PARA LA EMPRESA EXPORTIA PERÚ S.A.C.”, tiene como finalidad proponer un modelo gerencial moderno de administración de datos, lo cual le va a permitir optimizar sus funciones y desarrollar con eficiencia las actividades según los cargos desempeñados, también resume la experiencia profesional del autor para contribuir al desempeño de la empresa Exporta Perú SAC

El propósito de este Trabajo de Investigación, es enfocar una visión específica de lo que se quiere alcanzar, para mejorar la gestión administrativa y financiera de la Empresa, para lo cual se realiza este resumen laboral de tipo Explicativo, Lineal y Retrospectivo; donde diríamos que la conclusión más significativa está relacionada con la aplicación de la experiencia profesional validada con los estudios adquiridos.

ABSTRACT

This Research Paper entitled: "AN ANALYSIS AND DESIGN FOR THE COMPANY CRM EXPORTIA PERU SAC" aims to propose a modern management model data management, which will allow you to optimize their functions effectively and develop activities according to the positions held, also summarizes the author's professional experience to contribute to company performance Exportia Peru SAC.

The purpose of this research is to focus a specific vision of what is to be achieved to improve the administrative and financial management of the Company, for which work is done this type Explanatory summary, Linear and Retrospective, where we would say that the most significant finding is related to the application of validated professional experience acquired studies.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

7. Bibliografía.

1. **ASSAEL, (1998) H.** Comportamiento del Consumidor, Trd Carmen Aspe Solórzano, 6ª. Edición, Edit. Internacional Thomson Editores, México.
2. **BRICEÑO A. (2003)** Diccionario de Marketing, edit. Briceño Editores, Perú.
3. **GAIRIN, J. (2003).**Estrategias de Formación para El Cambio Organizacional. (1ª ed.). España: Barcelona.
4. **KOTLER P. (2003)** Fundamentos de Marketing, 6ª. Edición, Ed. Pearson Educación México,
5. **LIBAERT, T. (2005).** El Plan de Comunicación Organizacional: Como Definir y Organizar La Estrategia de Comunicación. (1ª ed.). México.
6. **MENDIETA R. (1995).**Recuperación de cuentas por cobrar (pp.46-50). Madrid: Cuesta Santo Domingo.
7. **NEWELL F. (2001)** ClienteLeal.Com: “Cómo manejar las relaciones con los clientes en la nueva era del comercio electrónico” Editorial Mc Graw Hill. 1era. Edición en español, México.
8. **PRESSMAN R. (1999)** Ingeniería del Software, Un Enfoque Práctico Editorial Mc Graw Hill. 4ta. Edición en español, Madrid España
9. **SABINO, C. (1991).** Diccionario de Contabilidad y Finanzas. (2ª ed.). Caracas.

8. LINKOGRAFIA:

- <http://www.monografias.com/trabajos38/manual-de-credito/manual-de-credito.shtml>.
- <http://www.slideshare.net/jcfdezmx2/el-plan-de-negocios>.
- <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>
- <http://www.apem.org.pe>
- <http://www.prohass.com.pe>
- <http://www.adexperu.org.pe>
- <http://www.prompex.gob.pe>
- <http://www.siicex.gob.pe/>