



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS Y

COMPUTO

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

IMPLEMENTACIÓN DE UN CRM PARA MEJORAR LA GESTIÓN

COMERCIAL DE UNA EMPRESA INMOBILIARIA PIURA -PERU 2021

Para optar el Título Profesional de

Ingeniero de Sistemas y Computo

Autor:

Bach. Mendoza Pachas, Jesús

Asesor:

Mg. Ing. Diaz Flores, Paúl Alberto

Lima - Perú

2022

IMPLEMENTACIÓN DE UN CRM PARA MEJORAR LA GESTIÓN COMERCIAL DE UNA EMPRESA INMOBILIARIA PIURA -PERU 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	4%
2	www.ridaa.unicen.edu.ar Fuente de Internet	4%
3	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
5	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	1%

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

La empresa inmobiliaria sobre la cual se hace el estudio es una empresa inmobiliaria que se dedica a la venta de lotes urbanizados en la ciudad de Piura siendo considerada una de las empresas líderes en el norte del país. El principal problema que se tenía era el contar con un sistema comercial, el cual presentaba serios inconvenientes en su funcionamiento además de estar construido en una plataforma cliente servidor que requería que el aplicativo se instale en los equipos de los clientes para poder usarlo, además que el código fuente del sistema lo administraba un tercero lo que dificultaba hacer cambios de manera oportuna en el sistema debido a que los tiempos que le tomaba al proveedor hacer un cambio eran demasiado extensos, pudiendo llegar hasta 3 meses desarrollar un simple mantenedor, adicional a lo difícil que era comunicarse con el proveedor para solicitar algún cambio.

El propósito del presente trabajo es implementar un CRM inmobiliario que se adecue a los procesos internos de la inmobiliaria y así mejorar la gestión comercial.

Palabras claves: CRM, Gestión comercial, Inmobiliaria, CRM inmobiliario, Gestión

ABSTRACT AND KEYWORDS

This study is focused on one of the leading companies in the real estate sector based in the north of the country that focuses on the sale of urbanized lots in Piura city. One of the main problems that the company has is its reliance and dependence on a third party proprietary software system. This system presented serious drawbacks to the company's operations. One such drawback was the fact that the system was built as a client-server platform that required the application to be installed on client computers in order for them to use it, which was a technical challenge. In addition, the source code of the system was managed by the third party, which made it difficult for the client to make timely changes because the provider took a long time implementing fixes and improvements which could take up to three months to be delivered. Often these changes were just standard maintenance updates. These delays were worsened when it came to feature requests from the client as the provider was difficult to communicate with.

The purpose of this work is to implement a real estate CRM that adapts to the internal processes of the company thus improving commercial management.

Keywords: CRM, Commercial management, Real estate, Real estate CRM, Management