

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas



Informe de suficiencia profesional en una Institución

Trabajo de Suficiencia Profesional para obtener el Título Profesional de
ingeniero de sistemas

Autor:

Gina Evelyn Delerna Rios

Asesor:

Mg. Joyse Baldwin Huamán Labán

Tarapoto, junio 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Joyse Baldwin Huamán Labán docente de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Escuela Profesional de Ingeniería de sistemas, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Informe de suficiencia profesional en una institución”** del autor Gina Evelyn Delerna Rios tiene un índice de similitud de 15% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 28 días del mes de Agosto del año 2025



Joyse Baldwin Huamán Labán

DNI: 45135782

ORCID: 0000-0002-2793-5311



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

En San Martín, Tarapoto, Morales, a 27 día(s) del mes de Junio del año 2025 siendo las 11:00 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) presidente(a): Hg. Wlader Carlo Rimarachun el (la) secretario(a): Mtro. Juan José Sánchez Tarrillo y los demás miembros: Yngve Elizabeth Ramírez Pezo y el (la) asesor(a) Mtro. Jayse Baldivino Huaman Labán con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de suficiencia profesional titulado: Informe de Suficiencia Profesional en una Institución

del(los) bachiller(es): a) Delerna Rios Gina Evelyn b) c)

conducente a la obtención del título profesional de: Ingeniero de sistemas (Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller-(a): Delerna Rios Gina Evelyn

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: APROBADO, 15, B-, Con autorización de Buenos, Muy Bueno

Bachiller -(b):

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Empty

Bachiller -(c):

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Empty

(* Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Signature of the President

Signature of the Secretary

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía constante y darme la fuerza en cada paso de este camino.

A mi esposo, por su amor incondicional, su paciencia infinita y su apoyo constante, incluso en los momentos más difíciles.

A mis hijos, que son mi mayor inspiración y motivo para seguir adelante. Cada logro mío es también de ustedes.

A mis padres y demás familiares, por sus palabras de aliento, su cariño y por creer en mí incluso cuando yo dudaba.

Y a todas las personas que, de una u otra forma, fueron parte de este proceso. Este logro también les pertenece.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de este logro profesional.

A mis hijos, quienes con su ternura y alegría me dieron la motivación diaria para no rendirme. Gracias por enseñarme el verdadero significado de la perseverancia.

A mi esposo, compañero de vida y de lucha, gracias por ser mi refugio en las tormentas y por impulsarme a seguir mis sueños.

A mis compañeros, que me brindaron su tiempo, consejos, oídos atentos y palabras de aliento, convirtiéndose en pilares fundamentales durante esta etapa.

A mis docentes y asesores, por su guía, exigencia y dedicación. Su acompañamiento fue clave en el desarrollo de este proyecto y en mi crecimiento personal y académico.

Gracias a todos por ser parte de este logro. Esta tesis es también un testimonio de su amor, entrega y compromiso.

Resumen

Este informe de suficiencia profesional presenta la experiencia laboral en una institución dedicada a la importación y venta al por mayor de equipos electrónicos y de telecomunicaciones a través de su plataforma de e-commerce Ariz.Store. La autora se desempeñó de manera remota como Especialista en Soporte TI y Marketing Digital. Sus responsabilidades principales incluyeron la gestión y mantenimiento de la plataforma de comercio electrónico, la atención al cliente, la resolución de incidencias técnicas, y el desarrollo e implementación de estrategias de marketing digital. Logró segmentar el mercado de manera efectiva (estilo de vida, familiar, ecológico), implementar campañas publicitarias con Facebook Ads, y optimizar la experiencia del usuario. Entre sus principales logros se destaca el incremento en el posicionamiento de la marca en redes sociales, el aumento de las ventas y la introducción de innovaciones como un chatbot para la atención al cliente. El informe concluye que la experiencia fortaleció sus competencias en gestión de e-commerce, análisis de datos y adaptabilidad en entornos digitales dinámicos. Se recomienda enfáticamente el análisis continuo de métricas, la flexibilidad ante los cambios y la capacitación constante en tecnologías emergentes.

Palabras clave:

E-commerce, Marketing Digital, Soporte TI, Comercio Electrónico, Ariz.Store, Importación, Segmentación de Mercado, Facebook Ads, Chatbot, Análisis de Datos.

Índice

| | | |
|------|--|----|
| 1. | Datos generales de la empresa o institución..... | 8 |
| 1.1. | Razón social: B & B STORE COMPANY S.A.C..... | 8 |
| | RUC: 20606828731 | 8 |
| 1.2. | ACTIVIDAD PRINCIPAL DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN:..... | 8 |
| 1.3. | Reseña histórica | 8 |
| 1.4. | Visión y Misión | 10 |
| 1.5. | Descripción donde el bachiller realizó sus actividades | 10 |
| 2. | Descripción del cargo y actividades del bachiller | 11 |
| 2.1. | Descripción del cargo | 11 |
| 2.2. | Descripción de las actividades del bachiller..... | 11 |
| 3. | Principales logros del bachiller..... | 12 |
| 3.1. | Programas ejecutados | 12 |
| 3.2. | Documentos elaborados..... | 12 |
| 3.3. | Utilidad generada..... | 12 |
| 3.4. | Innovaciones | 12 |
| 4. | Conclusiones y recomendaciones | 13 |
| 5. | Anexos | 14 |

1. Datos generales de la empresa o institución

1.1. **Razón social:** B & B Store Company S.A.C

RUC: 20606828731

Dirección contacto: Av. Olavegoya Nro. 2026, Dpto. 806, Res. Vitale,
Jesús María, Lima, Perú.

1.2. Actividad principal de la empresa o institución:

- **Comercio Exterior:** Importación y exportación.
- **Actividad Principal:** Venta al por mayor de equipos, partes y piezas electrónicas y de telecomunicaciones.
- **Actividad Secundaria:** Otras actividades de venta al por menor no realizadas en comercios, puestos de venta o mercados.

1.3. Reseña histórica

¿Cómo iniciaron en el negocio, cual fue la razón?

Todo comenzó con una idea en medio de una pandemia mundial a causa de la COVID-19, el Gobierno Nacional declaró desde el 16 de marzo del año en curso al país en estado de emergencia e impuso cuarentena (inmovilización social) por más de 100 días, paralizándose así todas las actividades comerciales de miles de empresas, en dónde los DELIVERYYS entro a posicionarse y el no encontrar los productos básicos de hogar entre ellos recreativos, educativos, vestimentas etc. Asimismo, la falta de confianza que algunas páginas en redes sociales ofrecían sus productos y a las finales no llegaba a su destino incluso siendo la Estafa la novela del momento aunado a una pandemia es así que en familia tomamos la decisión de darle a la población la seguridad y confianza creando una empresa familiar con toda la legalidad que el mercado exige, pesé a que es difícil hacer empresa en el país por lo costoso que es emprenderla , así lograr algo

diferente y se transformó en el Proyecto B&B STORE COMPANY SAC , con su marca ARIZ , Plataforma Virtual ECOMMERCE ahora es un sueño hecho realidad que se apertura con bendiciones , dedicación , esfuerzo y sobre todo con mucho corazón y de esta manera estamos seguros que ganaremos clientes y amigos que nos acompañaran en el camino hacia el éxito.

De esta manera se llevó a cabo nuestro proyecto familiar, la empresa Importadora constituida como B&B STORE COMPANY S.A.C con su marca registral ARIZ A FAMILY STORE®, que viene a posicionarse como un E-COMMERCE, plataforma digital desarrollada pensando en nuestro país que ofrece productos de proveedores internacionales, filtrados desde origen para fidelizar el producto, representado por su Gerente General C.P.C Flor Madelyne Becerra Pérez y socio fundador Leydin Benzaquen Arévalo.

Ariz.Store es una plataforma digital de productos tecnológicos , gadgets, juguetes , vehículos menores de energía limpia para toda la familia al mejor precio , a diario recibimos publicidad de empresas internacionales vendiendo sus productos y a lo largo de nuestra experiencia hemos aprendido responsablemente el desarrollado de un sistema que permite hacer un filtro de estas empresas para poder seleccionar y clasificar a las mejores , saber su historial y que tengan garantía, ese tipo de empresas son las que nos interesa, que sean productos originales. Al traer los productos aquí al país, nosotros a través de nuestra plataforma digital hacemos las entregas y asumimos la responsabilidad porque hemos hecho un filtro anteriormente. Eso es ARIZ.STORE, darle la seguridad al cliente que va a recibir un producto de garantía y que su valor sea el que realmente cuesta.

1.4. Visión y Misión

VISIÓN:

Ser la empresa importadora, distribuidora y comercializadora líder en el Perú a través de la plataforma e-commerce Ariz.Store, reconocida por su calidad en ventas y servicio postventa, integrándose al modelo de comercio electrónico con valor agregado para los clientes.

MISIÓN:

Superar las expectativas de los clientes mediante una experiencia de compra segura, entregas óptimas, servicio personalizado y un entorno de confianza, fomentando la preferencia reiterada.

1.5. Descripción donde el bachiller realizó sus actividades

Desempeñé mis actividades de manera remota, brindando soporte técnico, gestionando la página web y redes sociales, y contribuyendo al desarrollo de estrategias comerciales para el crecimiento de Ariz.Store. Los objetivos incluyeron:

- Incrementar las importaciones en un 100%.
- Posicionar la plataforma web y redes sociales para aumentar las ventas.
- Implementar estrategias de marketing digital, incluyendo publicidad, colaboraciones con influencers y promociones en preventas.

2. Descripción del cargo y actividades del bachiller

2.1. Descripción del cargo

Cargo: Especialista en Soporte TI y Marketing Digital

Responsabilidades:

- Atención al cliente y resolución de incidencias.
- Gestión y mantenimiento de la plataforma e-commerce.
- Desarrollo y ejecución de estrategias de marketing digital.
- Análisis de métricas de ventas y comportamiento de usuarios.

2.2. Descripción de las actividades del bachiller

- ✓ **Segmentación de Mercado:** Identificación de clientes objetivo según:
 - **Estilo de Vida:** Usuarios interesados en tecnología y tendencias actuales.
 - **Familiar:** Familias que buscan productos accesibles desde casa.
 - **Ecológico:** Promoción de vehículos de transporte no contaminantes.
- ✓ **Gestión de Plataforma:** Optimización de la interfaz de Ariz.Store para mejorar la experiencia del usuario.
- ✓ **Marketing Digital:** Creación de campañas publicitarias en redes sociales y estrategias de contenido.
- ✓ **Soporte Técnico:** Resolución de incidencias relacionadas con la plataforma y atención al cliente.

3. Principales logros del bachiller

3.1. Programas ejecutados

- Implementación de Facebook Ads para campañas publicitarias.
- Uso de Microsoft Office 365 para la gestión de reportes y comunicaciones.
- Administración de plataformas online para la operación del e-commerce

3.2. Documentos elaborados

- Reportes de ventas y análisis de métricas.
- Planes de publicidad digital.
- Informes de incidencias resueltas.

3.3. Utilidad generada

- Incremento del posicionamiento de Ariz.Store en redes sociales.
- Aumento de las ventas y la utilidad de la empresa gracias a estrategias digitales efectivas.

3.4. Innovaciones

- Introducción de un chatbot para mejorar la atención al cliente.
- Optimización de campañas publicitarias en redes sociales con segmentación avanzada.

4. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones:

Mi experiencia en B & B Store Company S.A.C. fortaleció mis competencias en:

- Gestión de plataformas de comercio electrónico y herramientas digitales.
- Análisis de datos para la toma de decisiones estratégicas.
- Coordinación interdepartamental para garantizar una experiencia de cliente integral.

Esta empresa me permitió comprender la importancia de la comunicación, la adaptabilidad y el aprendizaje continuo en un entorno digital dinámico, consolidando mi perfil como ingeniero de sistemas.

Recomendaciones:

- Aprender a interpretar datos de ventas, comportamiento de usuarios y métricas clave. Estas cifras ayudan a tomar decisiones más informadas y estratégicas.
- Mantenerse flexible ante los cambios del entorno digital y proponer mejoras continuas.
- Capacitación Continua, participar en cursos y foros especializados en e-commerce y tecnologías emergentes para estar a la vanguardia.

5. Anexos

Anexo A: Copia de certificado de los tres años de experiencia laboral



CERTIFICADO DE TRABAJO

B&B STORE COMPANY SAC , con RUC N° 20606828731 representado por su Gerente General , da constancia :

Que, la Sra. GINA EVELYN DELERNA RIOS identificado , con DNI N° 43583453, ha trabajado en nuestra empresa desempeñando el cargo de Gestor/Desarrollador de E-COMMERCE, desde el 14 de Noviembre del 2020 al 31 de Mayo del 2023.

Se expide el presente certificado a solicitud del interesado , para los fines que estime conveniente.

Lima, 31 de Mayo del 2023



ariz B&B STORE COMPANY SAC
C.P.C Flor Wladysna Saccara Persi
GERENTE GENERAL

ventas@ariz.store | +51 986 924 600 | www.ariz.store

SÍGUENOS EN:  