

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas



**Influencia del uso de un sistema de información en la gestión
comercial en empresas mercantes de la selva peruana.**

Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Autores:

Robert Randolph Rengifo Cárdenas
Deyvi Franchescoli Viena Panduro

Asesor:

Mg. Joseph Ibrahim Cruz Rodriguez

Tarapoto, Julio del 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mg. Joseph Ibrahim Cruz Rodriguez, 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: **“Influencia del uso de un sistema de información en la gestión comercial en empresas mercantes de la selva peruana”** de los autores Robert Randolf Rengifo Cárdenas y Deyvi Franchescoli Viena Panduro tiene un índice de similitud del 19 % 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 20 días del mes de Julio del año 2025



Mg. Joseph Ibrahim Cruz Rodriguez

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

00167

En San Martín, Tarapoto, Morales, a 11 días del mes de Julio del año 2025 siendo las 14:30 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Tarapoto, bajo la dirección del (de-la) presidente(a) Mtro. Wilder Mario Rimarodán secretario(a) Mtro. Juan Arly Sanchez Tarrillo Mg. Cristian Wever García Estrella y los demás miembros

Rodríguez y el (la) asesor(a) Mg. Joseph Ibrahim Cruz con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis, titulado "Influencia del uso de un sistema de información en la gestión Comercial en Empresas mercantiles de la Selva peruana"

del (los) bachilleres a) Deyvi Franchescoli Viena Panduro b) Robert Randolph Rengifo Cárdenas c)

conducente a la obtención del título profesional de

Ingeniero de Sistemas

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 invito 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) Deyvi Franchescoli Viena Panduro

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	16	B	Buena	Muy Buena

Bachiller -(b) Robert Randolph Rengifo Cárdenas

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	16	B	Buena	Muy Buena

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) 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.

[Firma]
Secretaría

Presidente/a

Asesor/a

Miembro

Bachiller (b)

Miembro

Bachiller (c)

Tabla de contenido

Resumen	5
Abstract.....	5
Introducción.....	6
Método	8
Resultados	9
Tabla 1. Estadístico descriptivo	9
Tabla 2	10
<i>Prueba de normalidad</i>	10
Tabla 3. Rangos	11
Tabla 4	12
<i>Estadístico de prueba Wilcoxon</i>	12
Discusión.....	13
Conclusiones	13
Referencias bibliográficas	14

Influencia del uso de un sistema de información en la gestión comercial en empresas mercantes de la selva peruana

Influence of the use of an information system in commercial management in commercial companies in the Peruvian jungle

Resumen

La meta de esta investigación fue analizar la influencia en la gestión comercial, la implementación de sistemas de información que englobe las acciones administrativas correspondiente al ámbito de ventas, despacho y facturación. En la última década las operaciones comerciales han sido influenciados por los sistemas de información, en particular por los sistemas de soporte operacional. Se explora con esta investigación mejorar la calidad en la gestión comercial en la empresa “The Tropical Boutique” mediante el uso de un sistema web que automatiza los procesos operaciones de atención al cliente, despacho y facturación. El proceso metodológico implicó la participación de 132 personas, a quienes se les aplicó una encuesta dividida en tres dimensiones. Los resultados se valoraron con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. El marco metodológico utilizado para el desarrollo del sistema de información fue RUP. Los resultados obtenidos indican mejoras significativas en la calidad de la gestión comercial, con una media en el post-test de 49.60% ante un 21,99% del pre-test, siendo que la significancia de la prueba wilcoxon es menor a 0.005.

Palabras clave: sistema de información, automatización; RUP, atención al cliente, gestión comercial.