

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN



Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

**Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración; denominado:**

**“Propuesta de Implementación de Central Telefónica IP con
Integración a CRM, para mejorar la Gestión Comercial en la
empresa GLOBALIP S.A.C”**

Autor:

Bach. Vega Llamo, Wilian

Lima, 2015

RESUMEN

La gestión comercial y las comunicaciones en estos tiempos son un valor agregado vital para asegurar la permanencia de la empresa en el mercado, la empresa GlobalIP S.A.C, para el año 2014 tiene como propósito aumentar su rango de ventas para llegar o superar el millón de soles anual, en ese sentido la preocupación de la gerencia es buscar una solución para afrontar el objetivo planteado. Se realizó un análisis estratégico a la situación actual de la empresa y se pudo detectar falencias en sus sistemas de comunicaciones y manejos de sistemas de gestión comercial, en tal sentido estos se manejan de una forma tradicional, teniendo como resultado una pérdida de horas/hombre y un débil manejo de la cartera de clientes no teniendo una productividad satisfactoria en el área comercial de la empresa

El objetivo de la tesis “ En la empresa existe la necesidad de buscar mayor liquidez en el corto, mediano y largo plazo y para el cual se determinó que se debe impulsar con mucha decisión el aumento de la ventas, en el presente proyecto se recomienda evaluar “una propuesta de la implementación de una central telefónica IP con integración a CRM para mejorar la gestión comercial de la empresa GlobalIP S.A.C”, con la finalidad de cumplir los objetivos de ventas de bordear o superar el millón de soles en ventas y en lo sucesivo superar esos montos para los años posteriores”.

De tal manera para la formulación de la propuesta de mi proyecto recurrí al trabajo de Caballero Basto, Jesús Martín (2006) además de la experiencia que tuve al asistir a 3 eventos de tecnología IP para empresas en el Perú, la hipótesis se validó con una entrevista a un especialista experto en implementación de centrales telefónicas para Pymes y grandes empresas.

El tipo de investigación es Aplicada y Explicativa, la propuesta se realiza mediante una entrevista a un experto y el cual es llevada a la gerencia de GlobalIP S.A.C para su evaluación y ejecución.