

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA
FACULTAD DE ECONOMIA Y PLANIFICACIÓN



**“IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO: MEJORAS HIGIÉNICAS 2.0
EN PLATAFORMA ECOMMERCE B2B EN SOFTYS PERÚ EN EL
PERIODO 2022”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR TÍTULO
DE INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

EARA LUCÍA CARRASCO DÍAZ

LIMA – PERÚ

2023

La UNALM es titular de los derechos patrimoniales de la presente investigación

(Art N° 24 – Reglamento de Propiedad Intelectual)

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

1%

PUBLICACIONES

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	www.claseejecutiva.uc.cl Fuente de Internet	2%
3	www.eliteprofessional.com.pe Fuente de Internet	1%
4	www.salesforce.com Fuente de Internet	1%
5	www.ecommercenews.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	< 1%
7	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	< 1%
8	www.cellnex.com Fuente de Internet	< 1%
9	www.coursehero.com Fuente de Internet	

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA
MOLINA**

FACULTAD DE ECONOMIA Y PLANIFICACIÓN

**“IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO: MEJORAS HIGIÉNICAS
2.0 EN PLATAFORMA ECOMMERCE B2B EN SOFTYS PERÚ EN
EL PERIODO 2022”**

PRESENTADO POR
EARA LUCÍA CARRASCO DÍAZ

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR POR
EL TÍTULO DE INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

SUSTENTADA Y APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO

.....
Dr. Leoncio Hertz Fernández Jerí

PRESIDENTE

.....
Dr. Pedro Ricardo Quiroz Quezada

ASESOR

.....
Dra. Elvira Cáceres

Cayllahua

MIEMBRO

.....
Dr. Ernesto Altamirano Flores

MIEMBRO

RESUMEN

El proyecto “Mejoras Higiénicas 2.0” nace de la necesidad de mejorar la plataforma ecommerce de los clientes B2B de la división de Fuera del Hogar (FDH) de Softys, dado que presentaba una serie de problemas/Errores de índole “higiénicas” puesto que lo que busca corregir es el funcionamiento fluido y correcto de la información brindada a los clientes en los sitios webs, las cuales debían ser informadas vía correo electrónico a los clientes y/o corregidas de manera manual en el ERP SAP. Para ambos escenarios se incurrían en labores que generaban operatividad fuera de la plataforma, la cual que debiese ser el único canal de comunicación entre clientes y Softys.

Todo ello se canalizó mediante un equipo de trabajo ágil con un Key User por cada país, la sustentante del presente TSP fue la representante de Perú, quienes fueron los responsables de dar su aporte profesional para implementar, diseñar y validar las correcciones de las mejoras necesarias en la plataforma ecommerce.

Tal es así que el presente trabajo se centrará en la realización de dichas implementaciones y correcciones realizadas, con el fin de mejorar la experiencia de los clientes y brindar herramientas confiables de autogestión.

Palabras clave: Plataforma ecommerce, mejorar experiencia del cliente, trabajo ágil, autogestión, ERP SAP.

ABSTRACT

The "Hygienic Improvements 2.0" project arose from the need to improve the E-commerce platform of B2B customers of Away From Homer (AFH) division of Softys, since it presented a series of "hygienic" problems/errors since it that it seeks to correct is the fluid and correct functioning of the information provided to customers on the websites, which should be informed via email to customers and/or corrected manually in the ERP SAP. For both scenarios, work will be incurred that generates operability outside the platform, which should be the only communication channel between customers and Softys.

All this was channeled through an agile work team with a Key User for each country, the supporter of this TSP was the representative of Peru, who were responsible for giving their professional contribution to implement, design and validate the corrections of the necessary improvements. on the e-commerce platform.

So much so that this paper will focus on carrying out the implementations and corrections made, in order to improve the customer experience and provide reliable self-management tools.

Keywords: E-commerce platform, improve customer experience, agile work, self-management, ERP SAP.