



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**“INFLUENCIA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA ATENCIÓN DE
USUARIOS DESDE EL ÁREA DE SISTEMAS DE LA EMPRESA GRUPO BONG”**

TESIS PROFESIONAL

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:

BR. CURO CÁCERES, JAIR PEDRO

ASESOR:

MG. HILARIO ESPINOZA, ALDO RAÚL

Lima - Perú

2012

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, que a lo largo de mi vida me inculcaron y aconsejaron para ser un hombre de bien, así como también con su constante apoyo y cariño me inspiraron y motivaron a salir adelante, a ellos muchas gracias

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a la empresa Grupo Bong, por permitirme aplicar esta Tesis, así mismo a mi amigo José Luis Mas, por haberme apoyado y motivado, para seguir adelante en todo este desarrollo de Tesis.

RESUMEN

Se propuso un sistema de información para la atención de usuarios desde el área de sistemas de la empresa Grupo Bong, para por medio de este software agilizar y controlar las incidencias que ocurren en la empresa, así mismo para tener un control y reportes de estas y otras tareas cotidianas del área.

El objetivo de esta tesis fue determinar cómo influye un sistema de información en la atención de usuarios desde el área de sistemas de la empresa Grupo Bong.

Básicamente el objetivo principal fue el de obtener la mayor información referente a todos los equipos tecnológicos e incidencias que se puedan dar en ellos, para por medio de ello brindar soluciones factibles, rápidas y satisfactorias a los usuarios cada vez que ellos lo requieran, ya que ellos son el principal soporte de la empresa y depende de ello, la mejoría constante de la empresa, con una población de 14 incidencias, tipo de investigación Experimental – Deductiva y diseño de población Pre- Experimental, se pudo obtener mejoras y resultados convenientes para la empresa Grupo Bong

A través de esta tesis se pudo obtener mejoras en diversos aspectos tales como a nivel de área, usuario y empresa, ya que en el área se pudo mejorar y organizar mejor las tareas cotidianas, en cuanto a los usuarios se pudo obtener mejoras al momento de atender sus incidencias y a modo empresarial, ya que al mejorar el área y su calidad de atención hacia los usuarios, estos trabajan de manera más fluida y cómoda, respecto a los equipos de cómputo con los cuales desarrollan sus labores cotidianas.

A través de la presente tesis se obtuvo como resultado que el tiempo de atención de usuarios se redujo de 16 a 10 minutos por incidencia, obteniendo así una disminución de 24% en el tiempo de atención de usuarios, así mismo, se obtuvo como resultado que el tiempo de generación de reportes se redujo de 6 a 1 minuto por reporte, obteniendo una disminución de 72% en el tiempo de generación de reportes

Palabras claves: Sistema de información, Atención de usuarios, registros de incidencias, generación de reportes.

ABSTRACT

It proposed an information system for users' attention from the area of enterprise systems Bong Group, for through this software streamline and control incidents that occur in the company, also to have a control and reporting of these and area other daily tasks.

The aim of this thesis was to determine how an information system influences on users' attention from the area of enterprise systems Bong Group.

Basically the main goal was to get as much information about all the technological equipment and incidents that may occur in them, for through this offer feasible solutions, rapid and satisfactory to users whenever they need it, as they are the backbone of the company and depends on it, the constant improvement of the company, with a population of 14 incidents, Experimental investigation type - Deductive and design of pre-experimental population, improvements could be obtained and results suitable for Bong Group Company

Through this thesis could be obtained improvements in various aspects such as area-level, user and company, as the area could improve and better organize daily tasks, as users are able to obtain improvements when incidents and meet their business so as to improve the area and quality of care to users, they work more smoothly and comfortably, regarding computer equipment with which to carry out their daily tasks.

Through this thesis was obtained as a result that the user call time was reduced from 16 to 10 minutes per incident, obtaining a 24% reduction in call time user, likewise, was obtained as a result the report generation time was reduced from 6-1 minute report, obtaining a 72% decrease in the time of report generation

Keywords: Information system, user support, incident records, reporting.