



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**IMPACTO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE  
OPERACIONES EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES  
DEL ÁREA SAT-CAT DE LA EMPRESA ATENTO**

**TESIS PROFESIONAL**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
INGENIERO DE SISTEMAS**

**AUTOR:**

Br. ALIAGA REYES, EDGAR ALFREDO

**ASESOR:**

Ing. BRAVO BALDEÓN, PERCY RUBÉN

**LIMA – PERÚ**

**2012**

## **DEDICATORIA**

A mis padres y a las personas que más amo, ya que gracias a su apoyo y consejos estoy terminando mi carrera y realizando mi tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

En general quisiera agradecer a todas y cada una las personas que estuvieron conmigo en la realización de esta tesis y que no necesito nombrar porque tanto ellos como yo sabemos que desde lo más profundo de mi corazón les agradezco el haberme brindado todo el apoyo, colaboración, ánimo y sobre todo cariño y amistad.

## RESUMEN

La presente investigación detalla el impacto de un sistema de información de operaciones en el proceso de toma de decisiones en el área SAT-CAT de la empresa Atento.

El problema previo a la implementación del sistema de información consistía en una serie de deficiencias y demoras en la obtención de reportes históricos y los tiempos empleados para los mismos, afectando de esta manera la opción de tomar una decisión con respecto a la permanencia de un operador en la empresa o determinar que tanto ha evolucionado en sus indicadores de gestión.

Por ello el objetivo de este trabajo es justamente implementar un sistema información de operaciones que sirva como herramienta clave al momento de tomar algún tipo de decisión en la empresa y medir así el grado de impacto a partir de la evaluación de indicadores tales como: El nivel de Atención, el Tiempo medio de operación, la calidad de atención y los porcentajes de insatisfacción. Esta herramienta conjuntamente con un arduo trabajo de seguimiento por parte de los coordinadores ayuda en la mejora del proceso de toma de decisiones.

El Sistema de Información desarrollado con la metodología RUP, lenguaje de programación PHP y motor de base de datos MYSQL permite la gestión operativa diaria por parte de los coordinadores, RUS, Gerentes y por los mismos operadores, los cuales tienen a su disposición toda la información concerniente a la gestión diaria y los indicadores de la empresa.

El sistema informático permite que el Gerente y el personal de estructura de la empresa obtengan reportes de los indicadores de cada operador de la empresa y sepa en cualquier momento como van los indicadores globales de la empresa, todo esto le sirve para tomar mejores decisiones y mejorar los resultados globales de la empresa.

Los resultados que se obtuvieron mostraron una mejora y a la vez reducción de los indicadores utilizados en la investigación, se llegó a reducir el indicador de tiempo medio operacional en 74 seg. a comparación del grupo de control, se mejoraron los niveles de atención llegando a un 99.17%, la calidad del centro de atención técnica obtenida fue de 9 a comparación del grupo de control que fue de 7.9, y se redujo también el porcentaje de insatisfacción en un 1%. En consecuencia la influencia el Sistema de Información de operaciones tuvo una influencia positiva en el proceso de toma de decisiones del área SAT-CAT de la empresa Atento.

## ABSTRACT

This research details the impact of an information system operations in the process of decision making in the area of SAT-CAT Atento.

The problem prior to the implementation of information system consisted of a number of shortcomings and delays in obtaining historical reports and times for the same employees, thus affecting the choice of taking a decision regarding the permanence of an operator in-house or determine how much has changed in their indicators.

Thus, the aim of this paper is to implement an information system operations to serve as a key tool when making certain decisions in the company and thus measure the degree of impact from the assessment of indicators such as level Care, the average operating time, the quality of care and the percentage of dissatisfaction. This tool along with hard work tracking the coordinators help improve the decision making process.

The information system developed with the RUP, PHP programming language and database engine MYSQL allows daily operational management of the coordinators, RUS, Managers and by the same operators, which have at their disposal all the information concerning the daily management and indicators of the company.

The computer system allows the manager and staff structure of the company to obtain reports of the indicators for each business operator at any time and know how they aggregate indicators of the company, all this serves to make better decisions and improve the overall performance of the company.

The results obtained showed improvement while reducing the indicators used in the investigation, arrived in time indicator to reduce the operating environment in 74 sec. compared to the control group were improved service levels reaching a 99.17% quality technical service center 9 obtained was compared to the control group was 7.9, and also reduced the percentage of dissatisfaction 1%. Thus the influence of Information System operations had a positive influence in the decision making process-CAT SAT area at Atento.