



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**SISTEMA INFORMÁTICO EN LA GESTIÓN DE
INCIDENCIAS DEL ÁREA COMERCIAL DE EDENRED
PERÚ S.A.**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:

OTINIANO VASQUEZ, PAUL CHRISTOPHER

ASESOR:

ING. HILARIO ESPINOZA, ALDO RAÚL

LIMA – PERÚ

2012

Dedicatoria

A Jehová por ser mi amparo y fortaleza, mi pronto Auxilio. A Jesucristo por dar su vida por mí y escucharme día a día. A su Espíritu santo por ser fiel compañero, guía y mentor.

A mi mamá Laura Vasquez por su incondicional amor y apoyo, por darme ejemplos dignos de superación y entrega. E impulsarme en momentos difíciles, le doy gracias a Dios por su vida y por escogerla como mi madre.

Agradecimientos:

A mi papa Ángel Narvaez por su apoyo incondicional y palabras de aliento, Por dame la oportunidad de fomentar en mi el deseo de superación. A mi bis abuelita Julia que descansa en el señor y nunca dudo de mí. A mi abuelita Francisca T. y tía María por apoyarme creyendo que lo lograría. A mi hermana Johany, Hermano Franco por su compañía y apoyo. A toda mi familia y amigos que dieron su tiempo para mí. Gracias a todos.

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo exponer la forma adecuada de gestionar una incidencia en el área comercial de una empresa de servicios siguiendo las buenas prácticas para beneficio de la organización. La empresa Edenred Perú S.A. dedicada a la prestación de vales de alimentación y tarjeta electrónica de alimentos; esta empresa se ubica en la Calle Antequera 777 edificio Office 2do Piso, san Isidro. La problemática que ésta investigación presenta es en el área comercial de Edenred Perú S.A. el problema iniciaba desde que el asesor comercial recibía una llamada de incidencia de la persona que puede tipo afiliado, beneficiario, Cliente o proveedor; en primera instancia el asesor comercial no identificaba correctamente la incidencia, solo se limitaba a solicitar los datos de la incidencia para registrarlo, este registro era de forma manual en una hoja de cálculo de Excel. No teniendo en esta fase del proceso un formulario, norma o un estándar a seguir para la correcta solicitud y organización de los datos solicitados.

Las tecnologías de información se han convertido en pocos años en herramientas indispensables para el trabajo de las organizaciones, hoy convirtiendo a las aplicaciones web en la mejor respuesta para las organizaciones. La empresa Edenred Perú S.A. gestionaba las incidencias de forma manual y sin ningún estándar de calidad para el correcto registro y manipulación de datos, el objetivo que tiene esta tesis es mostrar cómo se puede optimizar el proceso de gestión de incidencias del área comercial mejorando las estrategias operacionales para este proceso. Para poder mejorar este proceso se emplea conceptos fundamentales para la gestión de incidencias en base a las buenas prácticas, a su vez el uso de metodología RUP (Proceso Unificado de Rational) para el desarrollo de software.

El tipo de estudio de investigación es de tipo aplicada con un diseño experimental de tipo Pre – Experimental, este tipo de diseño de investigación compara la muestra con y sin el sistema informático. Se comparó la muestra (asesores que intervienen en la gestión de incidencias) sin el sistema informático analizando como estos desarrollan el proceso de gestión de incidencia habitualmente y luego se analizó la gestión de incidencias con el uso del sistema informático. La población toda la muestra por su tamaño de 25 asesores que se involucran en la gestión de incidencias del área comercial de Edenred Perú S.A. por el tamaño de la población y diseño se opto por utilizar la prueba t- Student. El método de investigación es el método inductivo debido a que se plantean preguntas e hipótesis para probarlas. Las técnicas utilizadas para esta investigación fueron cuestionarios por medio de encuestas, entrevistas y fichas de observación, usando para el análisis el método cuantitativo debido a que los datos fueron expresados de forma numérica. Los resultado de esta tesis indican que se redujo con el sistema el tiempo de identificación de incidencia en un 50%, el tiempo de registro de incidencias en un 66,7%, el tiempo en el escalado de incidencia en un 60%, el tiempo de búsqueda de incidencia en un 66.7% con respecto a los resultados obtenidos de la t-Student después de la implementación del sistema informático. En conclusión la implementación del sistema tuvo una influencia positiva en todas las etapas de la gestión de incidencias.

Palabras Claves: Gestión de incidencias, Sistema de informático, Desarrollo de software, normas, estándar.

ABSTRACT

This thesis aims to explain the proper way to handle an impact on the commercial area of a service company in accordance with good practice for the benefit of the organization. The company Edenred Peru SA dedicated to the provision of food stamps and food ecard, this company is located in Antequera Street Office Building 777 2nd Floor, San Isidro. The problem that this research shows is in the commercial area of Edenred Peru SA the problem started since the business advisor received a call of incidence of the person who can type member, beneficiary, customer or supplier; An initial business advisor did not correctly identify the incidence, only limited data to apply the effect to register, this register was manually in an Excel spreadsheet. Not having at this stage of the process a form, rule or standard to follow for the correct application and organization of the requested data.

Information technologies have become indispensable tools a few years for the work of organizations today web applications making it the best solution for organizations. The company Edenred Peru SA incidents managed manually and without any quality standard for the proper recording and data manipulation, the objective which this thesis is to show how you can optimize the incident management process of the commercial area by improving operational strategies for this process. To improve this process fundamental concepts used for incident management based on best practices, in turn using RUP (Rational Unified Process) for software development.

The type of research study is applied to a type design Pre-experimental - Experimental, this type of research design comparing results with and without the computer system. We compared the sample (consultants involved in the incident management) without analyzing computer system as they develop the incident management process and then analyzed usually incident management using the computer system. The entire population sample size of 25 consultants who are involved in the incident management of the commercial area of Edenred Peru SA by the population size and design was decided to use the Student t-test. The research method is the inductive method because they raise questions and hypotheses for testing. The techniques used for this research were questionnaires through surveys, interviews and observation forms, using quantitative analysis method because the data were expressed in numerical form. The result of this thesis indicate that decreased with time system identification of incidence by 50%, the event log time by 66.7%, the time scale of incidence by 60%, the search time incidence by 66.7% compared to the results of the t-Student after implementation of the computer system. In conclusion tube system implementation a positive influence on all phases of incident management.

Keywords: Incident management, computer system, software development, standards, standard.