



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL CONTROL DEL
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO EN LA EMPRESA
RL TECH S.A.C.**

TESIS PROFESIONAL

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

AUTOR:

BR. CASTRO MENDO, ROSA VANESSA

ASESOR:

ING. COSME FÉLIX, MIRYAM MILAGROS

LIMA – PERÚ

2012

Dedicatoria

A Dios:

Por ser mi guía y enseñarme su amor y paciencia infinita en mostrarme la luz en momentos difíciles y por ser mi fortaleza en cada reto que he tenido.

A mis Padres:

Rosa y César; por brindarme el amor y apoyo incondicional al ser mis guías en este camino tan difícil animándome a seguir adelante para conseguir mis metas y objetivos.

A mis Hermanos:

José y Julio Por brindarme su comprensión durante toda la investigación, por sus consejos y amor hacia mí.

A mi Familia:

Por su cariño y el apoyo incondicional que me brindaron, fue importante para realizar con éxito, este reto en mi vida.

A mis amigos:

Por brindarme la verdadera amistad a Gisella, Elizabeth, Mila, Fernando, Deysy, Roxy, Carol, kike, Roxana y todos mis demás amigos por haberme acompañado en los momentos muy gratos de dicha conmigo.

A la Familia Jiménez Vales:

Por demostrarme el inmenso cariño y unión de cada uno de sus integrantes y el apoyo en poder lograr mis sueños.

A la Familia RL Tech:

Por el apoyo y comprensión de mis compañeros de trabajo, a Jourdany por sus enseñanzas y consejos que me brindó para realizar con éxito este proyecto muy importante en mi vida profesional.

Agradecimientos

Un agradecimiento especial a la Ing. Miryam Cosme y al Ing. Armando Fermín Pérez quienes me apoyaron y a todos los demás que creyeron en mí y me apoyaron para realizar esta investigación.

Resumen

La presente investigación plantea el desarrollo y la implementación de un sistema informático para el control del servicio de soporte técnico, en el área de soporte informático para la empresa RL Tech SAC, específicamente en el tiempo en elaborar reportes de asistencia técnica y la cantidad de fichas de asistencia técnica atendidas, ambas están orientadas a evaluar el tiempo de ejecución de cada proceso de las operaciones realizadas en cada una de ellas.

El objetivo principal fue disminuir el tiempo de atención y aumentar el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio de soporte técnico utilizando el sistema informático

Para tal propósito, se empleó la Metodología RUP (Rational Unified Process) ya que describe los procesos de manera iterativa e incremental, se delineó los procesos generales e individuales como consecuencia de las estimaciones en cada hito o iteración enfocados fuertemente sobre la arquitectura del software, a su vez, se utilizó como herramienta el software Rational Rose Enterprise 9.0 para la construcción de los diferentes diagramas del proceso de modelamiento.

Se optó por PHP (Personal Home Page) como lenguaje de programación para la creación de un sistema informacional en plataforma web dinámico. También se eligió el servidor de base de datos MySQL 5.1 como gestor de base de datos y soporte de conexión.

Asimismo, se tuvo como muestra de estudio de 74 clientes de una población de 91 clientes de la empresa RL Tech. El tipo de investigación fue aplicativo y el tipo de estudio fue experimental deductivo con el diseño pre-experimental. Posterior a la implementación del sistema informático, el tiempo en elaborar reportes de asistencia técnica se redujo en 50 %, la cantidad de fichas de asistencia técnica atendidas aumentó en 79,48 % y el nivel de satisfacción del cliente se incrementó en 56,84 %.

Finalmente, se concluyó que el sistema informático implementado influyó de manera positiva en su utilidad en el rendimiento del área de soporte informático de la institución en mención.

Palabras claves: Sistema informático, service desk, asistencia técnica, elaboración de reportes, cantidad de solicitudes y nivel de satisfacción del cliente.

Abstract

This investigation presents the development and implementation of a computer system to control the technical support for computer support area for the company RL Tech SAC, specifically in the technical records and reporting, both are designed to evaluate the execution time of each process of the operations in each.

The main objective was to reduce service time and increase the level of customer satisfaction with technical support using the computer system

For this purpose, we used the methodology RUP (Rational Unified Process) and describing the processes in an iterative and incremental, outlined the general and individual processes as a result of the estimates in each iteration milestone or strongly focused on software architecture, in turn, was used as a software tool Rational Rose Enterprise 9.0 for the construction of the various diagrams of the modeling process.

We chose PHP (Personal Home Page) as a programming language for creating a dynamic informational web platform. Also chose the database server MySQL 5.1 as database manager and cradle.

It also had the study sample of 74 clients in a population of 91 clients of the firm RL Tech The research was application and type of deductive experimental study was pre-experimental design. Following the implementation of the system, the time to develop technical reports decreased 50 %, the amount of chips increased technical assistance in 79,48 % and the level of customer satisfaction increased by 56,84 %.

Finally, it was concluded that the computer system implemented positively influence their usefulness in the performance of the computer support area of the institution in question.

Keywords: Computer system, service desk, technical support, reporting, number of applications and level of customer satisfaction.