



FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**INFLUENCIA DE UN SISTEMA INTEGRADO DE
CONTROL EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A
CLIENTES EMPRESARIALES DE SERPOST –
SEDE TOMAS VALLE**

TESIS PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:

BR. RIVAS MACEDO, KARLA STEPHANIE

ASESOR:

ING. TITO CHURA, VIRGILIO FREDY

LIMA – PERÚ

2010

DEDICATORIA

El Presente Proyecto va dedicado a mis padres y hermanas quienes con su paciencia y dedicación nos han apoyado incondicionalmente en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Expreso un agradecimiento especial a mis docentes de X ciclo, mi asesor metodológico Ing. Armando Fermín Pérez por su amistad, paciencia y conocimientos compartidos durante las horas de asesoría; de igual manera expreso mis agradecimientos al Ing. Virgilio Tito Chura y al Ing. Iván Pérez Farfán

Agradezco a la empresa donde laboro, Servicios Postales del Perú – Serpost. Al Ing. Marco León, por brindarme las facilidades para la realización de este proyecto, así como también a mis compañeros de trabajo, principalmente al Ing. Cesar Morales Segama, por compartir sus conocimientos, valores, tiempo y facilitarme la información necesaria para completar la investigación y desarrollo de mi presente trabajo.

Mil gracias a mis abuelos, padres, hermanas, sobrinas también a todos los amigos y personas que de una u otra forma colaboraron conmigo y finalmente un agradecimiento muy especial a Dios por estar ahí, cuando la fe escaseaba.

Las empresas de comunicaciones que son supervisadas por el estado, como es el caso de Serpost, tienen una serie de procedimientos y normas establecidas que rigen los procesos principales, por lo que se ve necesario el monitoreo del tiempo de atención a los clientes y la satisfacción con el servicio brindado. De allí que la presente tesis, elaborada dentro del ámbito de la empresa de servicios postales Serpost – Sede Tomas Valle durante el periodo 2010, presenta el análisis, desarrollo e implementación de un sistema integrado de control en el proceso de atención a los clientes empresariales.

La presente investigación planteó como objetivo principal determinar la influencia de un sistema integrado de control en el proceso de atención a clientes empresariales de Serpost, contribuyendo a que los operadores tengan una mejor accesibilidad como viabilidad a la información que necesitan y encontrando de esta forma la solución de una manera simple y eficaz. Se utilizó una muestra de 26 operadores y 10 clientes empresariales, al ser un estudio de tipo pre-experimental y siendo la metodología de desarrollo del sistema RUP, se detallan los datos recolectados luego de la implementación del sistema integrado de control, en busca de obtener mejor satisfacción de los clientes empresariales con respecto al servicio brindado por la empresa.

Mediante la implementación de un sistema integrado de control, se logró reducir el tiempo del proceso de atención a clientes empresariales, con el sistema propuesto se tiene un nivel de aceptación en medida del tiempo “Eficiente” (2-3 horas) del proceso de atención al cliente empresarial, a la vez eleva el nivel de satisfacción de los clientes empresariales al 85.4 %, y eleva el nivel de satisfacción de los operadores al 78.62%. También nos permite contar con los datos actualizados y tener un mejor control de los envíos fortaleciendo las relaciones con los clientes empresariales.

Concluyendo de esta manera que un sistema integrado de control influye de manera positiva y óptima en el proceso de atención a clientes empresariales de Serpost.

PALABRAS CLAVE

SISTEMA INTEGRADO - CLIENTES EMPRESARIALES - PROCESO DE ATENCIÓN

ABSTRACT

Communications companies are supervised by the state, as is the case Serpost have a series of procedures and standards established key processes governing, so monitoring is necessary time and attention to customer satisfaction with the service provided. Hence the present work, developed within the field of postal services company Serpost - See Tomas Valley during 2010, presents the analysis, development and implementation of an integrated control system in the process of attention to business customers.

This investigation arose as a main objective to determine the influence of an integrated control system in the process of customer service Serpost business, helping operators to have better accessibility and viability of the information they need and thus finding the solution in a simple and effective. A sample of 26 operators and 10 business customers, as a study of pre-experimental type and still the system development methodology, RUP, detailed data collected after the implementation of integrated control system, seeking to obtain better business customer satisfaction with the service provided by the company.

By implementing an integrated control system, managed to cut the processing time to focus on business customers, with the proposed system has a level of acceptance in time as "efficient" (2-3 hours) the process of enterprise customer, while raises the level of business customer satisfaction at 85.4%, and increases the satisfaction of operators to 78.62%. It also provides us with updated information and better control of shipments strengthening relationships with business customers.

Thus concluded that an integrated control system has a positive influence on the process and optimal customer service Serpost business.

KEYWORDS

INTEGRATED SYSTEM - BUSINESS CLIENTS – CARE PROCESS.