



**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

**TESIS**

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE PLANEAMIENTO Y  
CONTROL DE INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE  
DECISIONES EN EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES.  
CASO: AEGIS PERÚ SAC**

**Para optar Título Profesional de  
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

Autor:

**Bach. LUIS ALBERTO PAÑIHUARA QUISPEINGA  
Bach. ROBERTO CARLOS ESTUPIÑAN ROLDÁN**

**Lima – Perú – 2015**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación es desarrollado para la empresa AEGIS PERU SAC es una empresa Argentina que provee servicios para el rubro de Call Center, actualmente cuenta con la subcontratación de Procesos de Negocios para el sector de Telecomunicaciones. Luego de efectuar el análisis preliminar en el ámbito de la investigación se pudo determinar que la empresa AEGIS PERU SAC en la actualidad no logra cumplir con sus objetivos planteados, no se puede afirmar que la información que se maneja sea totalmente confiable, desconoce si cuenta con los procesos que le permita cumplir con los objetivos establecidos lo que trae consigo el incumplimiento de las metas económicas establecidas para la operatividad de la organización, la empresa no cuenta con reportes de mejora de la productividad diaria por parte de los agentes, estos son analizados y generados al día siguiente verificando las conexiones y tipos de llamadas que se atienden en línea; del mismo modo no se cuenta con información en tiempo real, esto dificulta al jefe de operaciones realizar la correcta toma de decisiones con información fiable que le muestre los datos de la productividad por parte de los agentes. Esto genera una mala gestión e impacto en los indicadores del cumplimiento. Como solución al problema se planteó el Diseño de un sistema integrado de planeamiento y control de la información la misma que luego de ser evaluada y comparada con otras dos alternativas fue elegida como la más adecuada al problema planteado. Con esta solución se mejorara el manejo de los tiempos en la generación, atención y resolución de reclamos y solicitudes de los clientes, ayudara a mejorar la economía de costos a favor de la empresa, del mismo modo la estandarización de procesos específicos relacionados a la interrelación con el cliente, asimismo la reutilización de la información de problemas y soluciones en interacciones futuras con los clientes, de modo que la base del conocimiento almacenada no solo permite medir la frecuencia de las llamadas, problemas y soluciones de cada incidente sino también convertirse en una herramienta versátil al momento de enfrentarse con nuevas incidencias presentadas en línea. Se concluye que el proyecto es factible desde el punto de vista técnico, económico y financiero de acuerdo a los criterios realizados anteriormente.