



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS, CÓMPUTO Y
TELECOMUNICACIONES

Sistema Web para el Proceso de Seguimiento y Atención de Averías en una empresa de
Telecomunicaciones del Perú 2023

TESIS

Para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas y Cómputo

AUTOR
Salgado Sánchez Diana Elizabeth

(<https://orcid.org/0009-0002-2214-2168>)

ASESOR

Dr. Muñoz Muñoz, Ricardo

(<https://orcid.org/0000-0002-1768-0650>)

**Lima – Perú
2024**

Turnitin_Tesis Salgado Sanches Diana

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%

RESUMEN

La elaboración del presente informe de investigación señala la mejora del proceso de seguimiento y atención de averías de una empresa de telecomunicaciones en el Perú 2023. El motivo de la propuesta es porque la gerencia tiene problemas en el seguimiento diario. Motivo por el cual se realizó un análisis del área, identificando el problema principal luego de estudiar el proceso actual, identificando los puntos de mejora en el desarrollo de la actividad y cómo se llevaría a cabo la mejora para el seguimiento de averías. La metodología seguirá la secuencia analizando y describiendo la experiencia de los operadores del CSO que son quienes realizan la gestión diaria del seguimiento para la atención de averías y detallan las complicaciones en la gestión del día a día. Se utilizan como instrumentos, como apoyo en esta investigación, la entrevista semiestructurada y la guía de entrevista, ayudándonos a determinar la mejor opción, que es la implementación del Sistema web, para un mejor seguimiento y objetivos del área, fortaleciendo y recuperando la confianza y credibilidad. ante nuestro cliente. Teniendo en cuenta cómo se lleva a cabo el actual proceso de seguimiento de los operadores en el área de control y seguimiento de averías.

Palabras claves clave: Monitoreo de proceso, Averías, sistema web.ds: Monitoreo de proceso, Averías, sistema web.

ABSTRACT

The preparation of this research report points out the improvement of the process of monitoring and addressing breakdowns of a telecommunications company in Perú 2023. The reason for the proposal is because management has problems in daily monitoring. Reason why an analysis of the area was carried out, identifying the main problem after studying the current process, identifying the points of improvement in the development of the activity and how the improvement would be carried out for the monitoring of breakdowns. The methodology will follow the sequence analyzing and describing the experience of the CSO operators who are the ones who carry out the daily management of the follow-up for the attention of breakdowns and detail the complications in day-to-day management. The semi-structured interview and the interview guide are used as instruments, as support in this research, helping us determine the best option, which is the implementation of the web System, for better monitoring and objectives of the area, strengthening and recovering trust and credibility. before our client. Taking into account how the current process of monitoring operators in the control and breakdown monitoring area is carried out.

Keywor Keywords: Monitoring process, Breakdowns, web system.ds: Monitoring process, Breakdowns, web system.