



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y URBANISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE INGENIERO DE SISTEMAS

**“IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLATAFORMA WEB PARA LA INTEGRACIÓN
DE ACCESOS A USUARIOS A MÚLTIPLES SISTEMA DE INFORMACIÓN
WEB PARA LA GESTIÓN DEL CALL CENTER EN LA EMPRESA
KONECTA”**

AUTOR:

Cabezudo Martinez Alberto Luis

ASESOR:

Heber Ivan Mejia Cabrera

LIMA, MAYO DE 2013

RESUMEN

La presente investigación titulada “Implementación de una Plataforma Web para la Integración de Accesos a Usuarios a Múltiples Sistema de Información Web para la Gestión del Call Center En La Empresa Konecta”, tiene como finalidad de proporcionar una herramienta que permita integrar los diversos sistemas de información que se encuentran dispersos en diferentes computadores de escritorio, es decir generar una herramienta para la gerencia, supervisores, usuarios, permitiéndoles navegar por los diferentes sistemas, utilizando nuevas tecnologías y técnicas que permitirán el adecuado tratamiento de la información, asegurando y garantizando la confiabilidad de los resultados.

La estructura de esta tesis es:

En el capítulo I, se contempla una preliminar del escenario que se va a tratar teniendo los inconvenientes presentados en la empresa, situación actual de las soluciones existentes en el mercado. Así mismo se precisa la formulación del problema, contiene la justificación, objetivos que se esperan lograr y las limitaciones que definirán el alcance de la presente investigación.

El capítulo II, Se presentan los antecedentes de estudio a nivel de base teórica, que está constituida por la información tomada por diferentes fuentes como libros, internet, publicaciones, entre otros, en donde guarda correlación con la investigación realizada y que en conjunto a la base teórica, forman los cimientos para entender la presente investigación.

En el capítulo III, se identifican las variables, la variable independiente que es plataforma web de integración de acceso a usuarios, y la variable dependiente, que es la gestión de Call Center de la empresa Konecta.

En el capítulo IV, se ofrece un enfoque amplio respecto a la elaboración del producto, se realiza el análisis y la creación de la solución a través de la utilización de nuevos métodos de tecnologías de desarrollo web basadas en JavaScript, Ajax para mejorar el rendimiento de la interfaz.

En el capítulo V, se sustentan, los indicadores propuestos y los objetivos alcanzados utilizando la plataforma desarrollada.

Finalmente el capítulo VI, se expresan las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada.

Con ello se logrará mejorar la administración de los usuarios, grupos y permisos, logrando un control eficiente de los servicios de sistemas información de la empresa Konecta.

Con la implementación del sistema integrador de acceso, el usuario tendrá una única interfaz de acceso, con un único usuario, que le permita acceder a una plataforma desde donde pueda navegar por cualquier aplicación que necesite, a donde se le haya asignado los privilegios y permisos dependiendo de la jerarquía del usuario y al grupo que pertenezca, incrementando así la productividad del usuario, al disminuir tiempos de acceso e información oportuna.

Palabras Clave

Sistema Integrador, Accesos, Sistema Web Integrador, Gestión de Usuarios, Multiplataforma

ABSTRACT

This research entitled "Implementing a Web Platform for Integrating Multiple Access to Web Information Systems for Management of Call Center In The Company Konecta", is intended to provide a tool to integrate various information systems scattered in different desktops, meaning generate a tool for managers, supervisors, users, allowing to them to navigate through different systems, using new technologies and techniques that allow the proper processing of information, ensuring and guaranteeing the reliability of the results.

The structure of this thesis is:

In Chapter I, provides an scenario preliminary that is going to try taking the drawbacks presented in the company's current situation existing solutions on the market. It also required the formulation of the problem, provides rationales, objectives expected to be achieved and the constraints define the scope of the present investigation.

Chapter II, The study provides background theoretical level, which consists of information taken from different sources such as books, internet, publications, among others, where correlated with the investigation and that together the theoretical basis, it shapes the foundation for understanding the present investigation.

In Chapter III, we identify the variables, the independent variable is integrating Web Platform User Access, and the dependent variable, which is managing the company's call center Konecta.

In Chapter IV, provides a comprehensive approach to product development is carried out the analysis and solution creation through the use of new methods of web development technologies based on JavaScript, Ajax to improve the performance of the interface.

In Chapter V, is based, the proposed indicators and targets achieved using the platform developed.

Finally, Chapter VI, conclusions and recommendations are expressed on this research.

Words

Integrator accesses System, Access, Integrator Web System, user management platform