

**FACULTAD DE INGENIERÍA,
ARQUITECTURA Y URBANISMO**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE
INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL
CLIENTE EN EL PROCESO DE VENTAS PARA LA
EMPRESA DE TRANSPORTES MAYCA SRL”**

PRESENTADO POR:

BRENIS OLIVA César Hildebrandt

ASESOR:

DIOS CASTILLO Christian Abraham

**COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL
TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE
SISTEMAS**

-- PIMENTEL – PERÚ --

2007

RESUMEN

El objetivo de este trabajo de tesis se enmarca en el impacto que puede generar la implementación de un sistema de información de ventas para mejorar la atención al cliente en la empresa de transportes Mayca y sus sucursales.

La herramienta tecnológica que ha sido seleccionada para ser implementada busca mejorar el proceso de atención al cliente que se realiza actualmente en la empresa.

Para el desarrollo de esta investigación se plantea una metodología, con estándares intencionales propuestos por muchos desarrolladores alrededor del mundo con muy buenos resultados y con un modelo de desarrollo de software, con la finalidad de poder obtener un diagnóstico del estado actual de la atención al cliente en la Empresa de Transportes Mayca , y es así de este análisis poder formular la estrategia de solución más adecuada para mejorar las dificultades encontradas, finalmente se plantea un plan de implementación que nos indique los aspectos a tener en cuenta en el momento de implementar la solución propuesta.

ABSTRACT

The objective of this thesis work is framed in the impact that it can generate the implementation of a system of information of sales to improve the attention to the client in the company of transports Mayca and their branches.

The technological tool that has been selected to be implemented search to improve the process of attention to the client that is carried out at the moment in the company.

For the development of this investigation he/she thinks about a methodology, with standard intentional proposed by many developers around the world with very good results and with a model of software development, with the purpose of being able to obtain a diagnosis of the current state from the attention to the client in the Company of Transports Mayca, and it is that this analysis to be able to formulate the strategy of more appropriate solution to improve the opposing difficulties, finally he/she thinks about an implementation plan that indicates us the aspects to keep in mind in the moment to implement the proposed solution.