



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

**FACULTAD DE INGENIERIA**

**Escuela Académico Profesional De Ingeniería De Sistemas**

---

**TESIS**

*“Propuesta de un modelo e-business para mejorar los servicios de los cursos de extensión y titulación de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Señor de Sipán”*

Tesis para optar el Título profesional de Ingeniero de Sistemas

**AUTORES:**

CABEZAS MARTÍNEZ, Flor María

ZUMARÁN VÁSQUEZ, Chris Andrea

**ASESOR:**

Mba. DIOS CASTILLO, Christian Abraham

**PIMENTEL - PERÚ**

**JULIO DEL 2006**

## **RESUMEN**

---

Actualmente estamos viviendo un periodo de continuos cambios, que se reflejan en todas las áreas de nuestras labores, cambios que han ido modificando nuestras vidas, forma de desempeñar nuestro trabajo y hasta la manera en la que adquirimos conocimiento.

La tecnología desempeña un mayor papel en la forma como los clientes se comunican al realizar negocios. Para muchas organizaciones, Internet ha revolucionado la naturaleza de los servicios al cliente. Los economistas efectivos consideran que la Internet les proporciona una oportunidad para fortalecer el servicio, no un reemplazo del mismo. Los servicios al cliente por Internet pueden fortalecer el servicio y ahorrar dinero a la compañía. El servicio al cliente basado en Internet, puede darle a éstos control sobre todos los aspectos de la interacción con la compañía, a través de un sitio en Internet amable con el usuario. La velocidad del servicio al cliente puede incrementarse de manera importante utilizando el correo electrónico. Internet permite que el servicio al cliente se personalice.

Internet dejó de ser únicamente una red científica para convertirse en una plataforma que abre puertas a una nueva generación de negocios, hablamos del E-business consiste en aprovechar la comodidad, la disponibilidad y el alcance universal para mejorar las organizaciones existentes o crear nuevas organizaciones virtuales. El E-business debe utilizarse para mejorar o crear procesos.

El presente trabajo busca demostrar que sí es posible la creación de un ambiente virtual como un negocio para mejorar los procesos actuales de los servicios de capacitación que brinda la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Señor de Sipán, donde las personas sean capaces de adquirir conocimientos e interactuar con sus compañeros y profesores, además tener la libertad de realizar una investigación personalizada ya que cuenta con la más grande fuente de información mundial: INTERNET.

## **ABSTRACT**

---

Nowadays we are living in a changing World, changes we can see in every activity, changes that are modifying our lives our work performing, and even the way we get knowledge.

The technology plays a more important role in the way the clients communicate each other at making business. For many organizations, internet has revolutionized the nature of the services given to the client. The economists think that the internet gives an opportunity to strengthen the services and doesn't replace then the services given the client by the internet may strengthen the service indeed and make the companies save money. These services can give the client the control over all the interaction aspects with the company through a web site the speed of the services may be increased in a very important way using the electronic mail. The internet personalizes the services to the client.

The internet is not only a scientific web any more. It has become into a platform that open doors to a new generation of Business, we are talking about the E-BUSINESS which takes advantages of the comfort the availability and universal reach to better the organizations or to create new virtual organizations.

It is important to mention that the E-BUSINESS must be used to better or to create process, this work tries to demonstrate that it is possible to create a virtual site as a Business dedicated to better the present process of the training services that are given by the system engineering School of Universidad Señor de Sipán. At site where the users be able to get knowledge, to make a personalized search because they have the greatest source of information the Internet.