**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**UNIVERSIDAD RAFAEL BELLOSO CHACÍN**

**FACULTAD DE INGENIERIA**

**ESCUELA DE INFORMÁTICA**

****

**Desarrollo de una plataforma de atención a usuarios en las empresas prestadoras de servicios.**

**PRESENTADO POR**

**ALVAREZ, DAVID**

**VILLALOBOS, GERALDO**

**PIRELA, MÁXIMILIANO**

**MARACAIBO, NOVIEMBRE DE 2020**

**Capítulo 2. Marco teórico**

En este capítulo se describen investigaciones previas que hayan servido como fuente importante y guía el desarrollo teórico de esta investigación, de igual manera se definen conceptos de gran importancia para el entendimiento del presente documento.

**2.1 Antecedentes**

En la facultad de sistemas, Cómputo y Telecomunicaciones de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en Lima, Perú, Hernández (2018) presentó un trabajo titulado, Aplicación web para la mejora en la atención y seguimiento al cliente en la empresa Zeta System Solutions, teniendo como objetivo general determinar la influencia de la aplicación web para mejorar la atención y seguimiento al cliente en la empresa Zeta System Solutions, el cual consistió en el desarrollo de un sistema de atención y seguimiento al cliente para mejorar todos los procesos efectuados dentro de esta empresa ya que al final de cada mes se acumulan en las oficinas muchos informes manuales de clientes y ventas debido a que no existe en el servidor del área técnica un repositorio en general para almacenar toda esta información, generando que no haya un orden ni un adecuado control de la información ocasionando pérdida de tiempo e ineficiencia a la hora de brindad sus servicios o de resolver problemas a los clientes, este sistema permitirá a los empleados tener un seguimiento completo de todas las ventas e información de los clientes lo que permitirá disminuir la acumulación de trabajos manuales que se hacen en los procesos de ventas al momento de registrarlos.

Esta investigación ayuda a reforzar las bases teóricas entorno al desarrollo de un sistema de atención a usuarios proporcionando información sobre todos los procesos que siguen las empresas entorno a la atención de sus usuarios.

Por otra parte, en la facultad de Sistemas Mercantiles de la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES en Ambato, Ecuador, Torres (2018) presentó una investigación titulada, Aplicación Web para la gestión de incidentes en el soporte de T.I a los clientes internos de la compañía PRONACA el cual tiene como objetivo desarrollar una aplicación web para gestión de incidencias en el soporte de T.I a los clientes internos de la compañía PRONACA, este consiste en desarrollar una solución tecnológica para controlar todas las quejas que se producen por parte de los clientes, ya que actualmente la empresa no cuenta con un sistema de gestión de estas y esto produce que por cada llamada o mensaje adquirido no se tenga un registro de las anteriores quejas realizadas por el cliente e incluso no se tiene la información general del cliente, esto dificulta la resolución del problema por parte de los empleados del soporte de T.I ya que no saben las posibles soluciones que el cliente ya haya intentado obligando a repetirlas ocasionando una pérdida de tiempo y generando un tiempo real de solución muy alto.

Esta investigación genera una nueva perspectiva en torno a la investigación actualmente desarrollada, ya que determina el nivel de organización que este deberá tener con respecto a la información suministrada por el cliente y la generada y presentada por el sistema a las compañías de servicios.

En la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte en Ibarra, Ecuador. Sánchez (2018) presentó una investigación titulada, Análisis del servicio al cliente y su incidencia en la imagen institucional del gobierno autónomo descentralizado municipal de Pedro Moncayo en el año 2018, el cual tiene como objetivo, Elaborar un Manual para mejorar el servicio al cliente y la imagen institucional del Gobierno Autónomo descentralizado de Pedro Moncayo, esta consiste en un profundo análisis investigativo al servicio de atención al cliente proporcionado por la gobernación del Cantón Pedro Moncayo en la provincia de Pichincha, con estos resultados se propondrá un Manual de atención a los usuarios para mejorar la atención directa de los funcionarios y empleados a los clientes que deseen realizar distintos trámites legales.

Este estudio aportará la perspectiva de cómo debe funcionar un servicio al cliente de manera directa, así poder asegurar y estudiar todos los procesos e integrarlos correctamente a un servicio web.

**2.2 Bases teóricas**

En esta sección se describirán en detalle los elementos para sustentar la investigación, y se hará referencia a las teorías planteadas por diversos autores que, a través de sus enfoques, acerca de la temática de estudio, y estas teorías guiarán el proceso y desarrollo de la investigación, En sí mismo, más los propios estándares de los investigadores.

**2.2.1 Plataforma informática**

**2.2.1 Sistema**

Según Senn (1999, p. 363) “Son un conjunto de componentes que interactúan entre sí para lograr un objetivo común”. Por otra parte, Montilva (1999, p. 241), lo define como “Un conjunto de 2 o más elementos interrelacionados que conforman un todo”,

A través de esta consideración se concluye que un sistema es dos o más elementos el cual tienen un propósito en común

**2.2.2 Sistema de información**

Según Montilva (1999, p. 35), un sistema de información es un sistema informático que procesa datos a fin de registrar detalles originados por las transacciones que ocurren dentro de su funcionamiento y aplican una organización a estos además de proporcionar información que facilite la ejecución de actividades, operaciones y funciones de una organización

Según lo definido por el autor, se puede concluir que un sistema de información permite a las organizaciones registrar, administrar y organizar información generada en este y agiliza la ejecución de los procesos de esta.

**2.2.3 Aplicación Web**

Según Arcos y Chicaiza (2016, p.38) “una aplicación web es como cualquier aplicación, pero esta es accedida vía web por una red como internet o una intranet. En general, el término también se utiliza para designar aquellos programas informáticos que son ejecutados en el entorno del navegador o codificado con algún lenguaje soportado por el navegador (como JavaScript, combinado con HTML); confiándose en el navegador web para que reproduzca la aplicación, además como una interfaz para la organización, gestión y administración, de la información publicada en una Aplicación de Internet. Además, integra un conjunto robusto de herramientas que permiten tomar un completo control sobre todo el flujo de información entre el Portal y sus usuarios.”

Según lo publicado por los autores anteriormente mencionados, se puede concluir que el termino aplicación web se refiere a aplicaciones que son ejecutadas en el navegador, así estas no dependan del sistema operativo en donde se ejecuten y estén disponibles desde cualquier parte del mundo con acceso libre a internet.

……Faltan definiciones que están en investigación…….

**2.3 Sistema de Variables**

**Cuadro 1**

**Operacionalización de la Variable**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Objetivo General: Desarrollar una plataforma de atención a usuarios en las empresas prestadoras de servicios.** | | | |
| **Objetivos Específicos** | **Variable** | **Dimensión** | **Indicador** |
| Analizar los procesos efectuados para la atención a usuarios en las empresas prestadoras de servicio | Plataforma de atención a usuarios | Análisis de procesos |  |
| Determinar los requerimientos funcionales para la elaboración del software. | Requerimientos Funcionales |  |
| Diseñar las interfaces gráficas y procesos lógicos de la plataforma en función de los requerimientos anteriormente determinados | Interfaces gráficas y procesos lógicos |  |
| Evaluar la funcionabilidad del software mediante la realización de pruebas unitarias y de integración | Estos objetivos serán alcanzados con el diseño y construcción del software. | |

**FUENTE:** Los investigadores (2020).