



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADA
IDAT PROGRAMA DE ESTUDIOS EN DESARROLLO DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN
DE RECLAMOS E INCIDENCIAS PARA LA EMPRESA “REPUESTOS Y
SERVICIOS DON NESTOR”**

**Trabajo de aplicación profesional para obtener el título de desarrollo de sistemas
de información**

**PATRICIO ALESSANDRO PEREZ ESCOBEDO
(0009-0004-5844-4795)**

Lima – Perú

2025

Dedicatoria

A mis queridos padres. Este logro académico es un reflejo

Del incansable esfuerzo que han invertido para brindarme

Una educación sólida. Cada sacrificio que han hecho, cada día

De su duro trabajo y compromiso con mi educación son un regalo

Que valoro más allá de las palabras. Gracias por ser los faros en mi vida.

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	3
LISTA DE FIGURAS	6
LISTA DE TABLAS	7
Resumen Ejecutivo	8
Introducción	9
Capítulo I ANÁLISIS DEL NEGOCIO	10
Descripción de la Empresa	11
<i>Antecedentes de la empresa</i>	11
<i>Visión empresarial</i>	12
<i>Misión empresarial</i>	12
<i>Organigrama y Funciones de las Principales Áreas</i>	12
Identificación de la Necesidad (Problema u Oportunidad)	13
<i>Análisis FODA (Proceso)</i>	13
<i>Elicitación de Requisitos</i>	13
<i>Análisis del Problema</i>	13
Propuesta de Solución	13
<i>Alternativas de Solución</i>	13
Factibilidad del Proyecto	13
<i>Factibilidad Técnica</i>	13
<i>Factibilidad Operativa</i>	13

<i>Factibilidad Económica</i>	13
Capítulo II PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	14
Enfoque de Desarrollo y del Ciclo de Vida	14
<i>Enfoque a aplicar</i>	14
<i>Justificación de metodología a utilizar</i>	14
<i>Arquitectura de Software a utilizar</i>	14
<i>Modelos, métodos y artefactos a aplicar</i>	14
Planificación del Proyecto	14
<i>Plan del Proyecto</i>	14
<i>Declaración y Alcance del Proyecto</i>	14
Objetivos del Proyecto	14
<i>Objetivo General</i>	14
<i>Objetivos Específicos</i>	14
Beneficios del Proyecto	14
<i>Cronograma</i>	14
<i>Interesados</i>	14
<i>Supuestos</i>	14
<i>Factores Críticos de Éxito</i>	14
<i>Riesgos</i>	14
<i>Comunicaciones</i>	14
Capítulo III EJECUCIÓN DEL PROYECTO	15
Fase Inicio	15

<i>Presentación del Lanzamiento de Trabajo (Kick Off)</i>	15
<i>Fuentes de obtención de Requerimientos</i>	15
Fase Planificación	15
<i>EDT / Especificación de Casos de Uso de Alto nivel Priorizados o Historias de Usuarios Priorizados</i>	15
<i>Modelo de Casos de uso</i>	15
<i>Modelo de Análisis</i>	15
<i>Cronograma / Sprint Planning</i>	16
<i>Paquetes de Trabajo/Descomposición de Tareas de las HU (Planilla Scrum)</i>	16
Fase Ejecución	16
<i>Seguimiento y Control/Validación de los Sprint (Sprint Review)</i>	16
<i>Carta Gantt/Scrum Board, Tablero Kanban, Burn Down Chart</i>	16
<i>Gestión de Cambio/Mantenimiento de Product Backlog</i>	16
<i>Pruebas de Aceptación</i>	16
Fase Transición y Cierre	16
<i>Lecciones Aprendidas/Retropectivas (Sprint y del Product Backlog)</i>	16
<i>Actas de Conformidad de los Entregables</i>	16
Capítulo IV PROGRAMACIÓN	17
Implementación de la Arquitectura de Software	17
<i>Modelo de Diseño</i>	17
Creación de la Base de Datos y Generación del Script	18
Implementación de Librerías y Dependencias	18

Codificación del Front End	19
Codificación del Back End	20
Listado de Consultas y Reportes	20
Codificación de Mantenedores (CRUD)	21
Procesos Transaccionales	22
Capítulo V PRUEBAS DE CALIDAD DE SOFTWARE	23
Pruebas Unitarias	23
Pruebas Integrales	24
Otros (Casos de Prueba)	24
Capítulo VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	25
CONCLUSIONES	25
RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS (Referencias según APA)	25
Glosario de Términos	26
ANEXOS	27

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	13
Figura 2	15
Figura 3	16
Figura 4	20

Figura 5	22
Figura 6	22
Figura 7	23
Figura 8	23
Figura 9	23
Figura 10	31
Figura 111.....	31
Figura 122	32
Figura 133	32
Figura 14.....	33
Figura 15	34
Figura 16	35
Figura 17.....	36
Figura 18.....	39
Figura 20.....	40
Figura 21.....	40
Figura 22.....	41
Figura 23	4
Figura 24	4
Figura 25	4
Figura 26	4
Figura 27	5
Figura 28	5
Figura 30	5
Figura 31	6
Figura 32	7

Figura 33	8
Figura 34	9
Figura 35	9
Figura 36	13
Figura 37	13
Figura 38	14
Figura 41	15
Figura 43	19
Figura 44	19
Figura 45	20
Figura 46	20
Figura 47	20
Figura 48	21
Figura 49	21
Figura 51	24
Figura 52	25
Figura 53	26
Figura 54	26

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	14
Tabla 2	17
Tabla 3	18
Tabla 4	19
Tabla 5	19
Tabla 6	25
Tabla 7	26
Tabla 8	30
Tabla 9	37
Tabla 10	42
Tabla 11	1
Tabla 12	1
Tabla 13	1
Tabla 14	2
Tabla 15	3
Tabla 16	10
Tabla 17	10
Tabla 18	11
Tabla 19	11
Tabla 20	16
Tabla 21	16
Tabla 22	17
Tabla 23	17

Resumen

Este proyecto tiene como propósito la implementación de un Sistema de Gestión de Reclamos e Incidencias para la empresa Repuestos y Servicios Don Néstor, con la intención de mejorar la atención al cliente y mejorar los procesos internos que tengan relación con la gestión de reclamos. A día de hoy el negocio afronta algunas dificultades como realizar los registros de los reclamos de forma manual, la duplicación o pérdida de los reclamos, falta de seguimiento y la tardanza en la atención y solución de los reclamos, con lo cual genera disgusto a los clientes.

Debido a estos problemas, se ha propuesto el desarrollo de un programa con el cual se pueda concentrar, registrar y controlar todos los reclamos o incidencias de forma digital. Este sistema les permite a los clientes registrar sus reclamos de manera clara y sencilla, a la par el personal con permisos autorizados puede gestionar, clasificar, actualizar y responder a cada reclamo existente. Igualmente, se cuenta con un historial de los reclamos que facilita el seguimiento y control de la información dada, evitando errores naturales del manejo manual.

Al implementar este programa se contribuirá de manera considerable a la reducción en los tiempos de atención, al mejor control de los reclamos y a tener una mejor comunicación entre la empresa y los usuarios. Asimismo, le permitirá al área de gerencia contar con información estructurada y confiable para tomar decisiones.

Para finalizar, este sistema expresa ser una herramienta clave para renovar la gestión de la empresa Repuestos y Servicios Don Néstor, reforzar la relación con los clientes, embellecer la calidad del servicio y aporta un valor característico tanto a nivel operativo como estratégico.