



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Implementación de un sistema interno para reemplazar una plataforma
empresarial low-code en el soporte de atención al cliente”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE

Licenciado en Dirección de Tecnologías de la Información

PRESENTADO POR:

Gonzales Fuentes, Miguel Alonso - Dirección de Tecnologías de la Información

ASESOR

Sam Anlas, Carlos Antonio

LIMA, PERÚ

2026

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR

Sam Anlas, Carlos Antonio

MIEMBROS DEL JURADO

Espinoza Rua, Celes Alonso

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

Velasquez Tapullima, Pedro

INFORME TURNITIN

MIGUEL ALONSO GONZALES FUENTES

Implementación de un sistema interno para reemplazar una plataforma empresarial low-code en el soporte de atención al cliente - Miguel Gonzales.docx



Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega trn:oid::30163:573332329

Fecha de entrega

31 mar 2026, 12:02 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

31 mar 2026, 2:25 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Implementación de un sistema interno para reemplazar una plataforma empresarial low-code en el soporte de atención al cliente - Miguel Gonzales.docx

Tamaño del archivo

2.1 MB

47 páginas

5933 palabras

34.193 caracteres



Identificador de la entrega trn:oid::30163:573332329



Página 2 de 58 - Descripción general de integridad
Página 1 de 53 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::30163:573332329

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 12% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Agradezco sinceramente a todas las personas que me acompañaron durante este proceso, tanto en lo académico como en lo personal.

A mi madre, por brindarme un hogar donde no solo he podido crecer, sino también desarrollar este proyecto en su totalidad.

A mi hermana, por su gran apoyo moral y por estar presente en los momentos en que más lo necesité.

A mi grupo de amigos — mis “revoltosos” —, quienes han sido una parte esencial de este camino. Por saber dónde comer comida deliciosa, por su habilidad para organizar reuniones increíbles, por ayudarme a ser una persona más sociable, por rodearme de las mejores personas y por estar siempre listos a tiempo, incluso cuando parecía complicado.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	2
INFORME TURNITIN.....	3
DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS.....	4
1. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Presentación del trabajo.....	10
1.2 Objetivo general	11
1.3 Justificación	11
1.4 Metodología de trabajo.....	12
1.5 Problema profesional	13
2. CONTEXTO INSTITUCIONAL.....	15
2.1. Antecedentes de la institución:	15
2.2. Estructura organizativa:.....	15
3. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES PROFESIONALES	17
3.1. Cargo ocupado.....	17
3.2. Funciones y responsabilidades	17
3.3. Logros alcanzados	18
4. RESULTADOS Y EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN PROFESIONAL	19
4.1. Implementación práctica.	19
4.2. Indicadores de éxito o impacto.....	21
4.3. Resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos.	23
4.4. Comparación con situaciones anteriores (mejoras o eficiencia lograda).	34
4.5. Análisis crítico.	35
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
5.1. Conclusiones	37
5.2. Recomendaciones.	38
6. BIBLIOGRAFÍA	40
7. ANEXOS	41
7.1. Constancias y certificados de trabajo que validan tu experiencia profesional.	41
7.2. Diagramas, informes, tablas y otros documentos que respalden tus resultados.	43
7.3. Certificados de capacitación adicionales.	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	16
Organigrama de la gerencia del área de TI en el año 2026.....	16
Figura 2.....	16
Organigrama del equipo CE2 en el año 2026.....	16
Figura 3.....	18
Títulos profesionales en la empresa en el 2026	18
Figura 4.....	22
Availability test del módulo Agent UI	22
Figura 5.....	23
Availability test del módulo Eventbridge Target	23
Figura 6.....	23
Availability test del módulo Gateway	23
Figura 7.....	29
Health check de la aplicación Notification	29
Figura 8.....	30
Health check de la aplicación Participant Messaging	30
Figura 9.....	30
Health check de la aplicación Portal.....	30
Figura 10.....	31
Health check de la aplicación Widgets	31
Figura 11.....	31
Health check de la aplicación Secure Call.....	31
Figura 12.....	32
Gráfico de consultas de red en el grupo de aplicaciones Service Center	32
Figura 13.....	33
Gráfico de consultas de red en el grupo de aplicaciones Secure Call	33
Figura 14.....	33
Smoke tests del repositorio de código del grupo de aplicaciones Service Center	33
Figura 15.....	34
Smoke tests del repositorio de código del grupo de aplicaciones Secure Call	34
Figura 16.....	35
Experiencia del agente con la plataforma Pega	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 125
Matriz de indicadores para resultados cuantitativos25

Tabla 227
Matriz de indicadores para resultados cualitativos27

RESUMEN

El presente informe describe el desarrollo y la implementación de una solución interna orientada a los agentes de atención al cliente en una firma estadounidense que ofrece servicios de gestión de riesgos y seguros. Dicho proyecto fue desarrollado como alternativa a una plataforma propietaria empresarial low-code con múltiples capacidades previamente utilizada por la empresa objetivo.

La decisión de no renovar la licencia de aquella plataforma propietaria generó la necesidad de desarrollar múltiples aplicaciones internas que reemplacen las funcionalidades críticas del sistema anterior.

Los resultados obtenidos permitieron a los agentes continuar con sus operaciones sin causar interrupciones y permitió reducir la dependencia de plataformas propietarias externas. Esta experiencia permitió demostrar conocimientos relacionados con el desarrollo de software empresarial, integración de sistemas y gestión de proyectos orientados al servicio al cliente.

Palabras clave: atención al cliente, desarrollo de software, gestión de proyectos, sistemas empresariales

ABSTRACT

This report describes the development and implementation of an internal solution designed for customer service agents at a U.S. firm that provides risk management and insurance services. The project was developed as an alternative to a proprietary enterprise platform with multiple capabilities, previously used by the company.

The decision to stop renewing the license for that proprietary platform created the need to develop multiple internal applications to replace the critical functionalities of the previous system.

The results allowed agents to continue their operations without interruptions and helped reduce the company's dependence on external proprietary platforms. This experience demonstrated knowledge related to enterprise software development, systems integration, and project management focused on customer service.

Keywords: customer service, software development, project management, enterprise systems

6. BIBLIOGRAFÍA

- Bass, L., Clements, P., & Kazman, R. (2013). *Software architecture in practice* (3rd ed.). Addison-Wesley.
- Dodds, K. C. (2020, julio 21). *Application state management with React*. Kent C. Dodds Blog. <https://kentcdodds.com/blog/application-state-management-with-react>
- Fairbanks, B. (2023, diciembre 12). *Kanban vs. Scrum in agile project management*. University of Phoenix. <https://www.phoenix.edu/articles/business/kanban-vs-scrum-in-agile-project-management.html>
- Jovanović, M. (2024, septiembre 7). *Refit in .NET: Building robust API clients in C#*. Milan Jovanović Tech Blog. <https://www.milanjovanovic.tech/blog/refit-in-dotnet-building-robust-api-clients-in-csharp>
- Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2020). *Software engineering: A practitioner's approach* (9th ed.). McGraw-Hill Education.
- Schwaber, K., & Sutherland, J. (2020). *The Scrum guide: The definitive guide to Scrum: The rules of the game*. Scrum.org.