



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE
INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**“Implementación De Un Software Metodológico, Utilizando La Ingeniería
Del Método Para Medir La Productividad De Campo Del Servicio Técnico
En La Empresa Diconor EIRL”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTOR:

LUSDINA MORE GARCIA

ASESOR:

MG. EDWARD RUBIO LUNA VICTORIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SOFTWARE

TARAPOTO – PERÚ

Año 2015

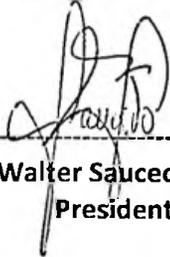
Tarapoto 05 de Mayo del 2015

Mg. Edward Freddy Rubio Luna Victoria
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
UCV – FILIAL TARAPOTO

Los firmantes, miembros de Jurado de Desarrollo de Tesis, cumplimos con informarle que han sido levantadas todas las observaciones del tema **“Implementación De Un Software Metodológico, Utilizando La Ingeniería Del Método Para Medir La Productividad De Campo Del Servicio Técnico En La Empresa Diconor EIRL** presentado por la bachiller, Lusdina More García.

Es todo cuanto, tenemos que informarle.

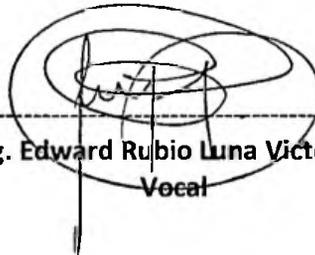
Atentamente



Mg. Walter Saucedo vega
Presidente



Mg. Luis Gibson Callacna Ponce
Secretario



Mg. Edward Rubio Luna Victoria
Vocal

Dedicatoria

A mi más preciada hija Gaela por el amor, y mi
inspiración para ser cada día mejor.

A mis padres por el amor incondicional y a mis
hermanas y hermanos por el apoyo constante.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor **Mg. Edward Freddy Rubio Luna Victoria** por el apoyo brindado, sin cuyo esfuerzo y dedicación, este trabajo de investigación no hubiese sido posible lograr.

A mis docentes por su apoyo profesional,
Colaborando con comentarios y valiosas sugerencias
Contribuyendo a la realización de la Investigación de
Tesis.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD.

Lusdina More García, con DNI N° 43146287, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería de Sistemas, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Junio del 2015

More García Lusdina

PRESENTACIÓN.

Señores Miembros del Jurado Calificador; Cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo; pongo a vuestra consideración el presente proyecto de investigación titulado **“Implementación De Un Software Metodológico, Utilizando La Ingeniería Del Método Para Medir La Productividad De Campo Del Servicio Técnico En La Empresa Diconor EIRL”**. Para el año 2015”, con la finalidad de optar el título de Ingeniero de Sistemas.

La presente Tesis es el resultado de los conocimientos adquiridos durante los años de formación como alumno, así como indagación y consulta en fuentes bibliográficas.

Aprovecho la oportunidad para expresar mi más sincero reconocimiento a Uds. Señores Miembros de Jurado y Plana Docente quienes durante mi formación académica, supieron brindarme su apoyo, contribuyendo así a mi formación profesional.

Espero que mi proyecto de investigación sea de consideración y de guía para otras tesis futuras.

Tarapoto, Junio del 2015

El Autor

Índice General

| | Pag. |
|--|-------------|
| PÁGINAS PRELIMINARES | |
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | xi |
| I. INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1.1. Problema | 37 |
| 1.2. Objetivos | 37 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | 38 |
| 2.1. Hipótesis | 38 |
| 2.2. Variables | 38 |
| 2.3. Operacionalización de variables | 39 |
| 2.4. Metodología | 40 |
| 2.5. Tipos de estudio | 91 |
| 2.6. Diseño | 91 |
| 2.7. Población, muestra y muestreo | 91 |
| 2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 91 |
| 2.9. Métodos de análisis de datos | 92 |
| 2.10. Aspectos éticos | 92 |
| III. RESULTADOS | 93 |
| IV. DISCUSIÓN | 95 |

Índice General

| | Pag. |
|---|-------------|
| V. CONCLUSIONES | 96 |
| VI. RECOMENDACIONES | 97 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. | 98 |
| ANEXOS | 100 |

RESUMEN

La Implementación de un Software Metodológico a desarrollar tiene como finalidad medir la productividad de campo del servicio técnico en la empresa Diconor EIRL, Utilizando la ingeniería del método; será de gran beneficio para la empresa, por cuanto podrá contar con nuevos métodos, técnicas y herramientas que agilicen sus procesos y promuevan una funcionalidad más eficiente para sus clientes.

El trabajo utilizará técnicas y métodos para el análisis, diseño e implementación del método de trabajo técnico, brindando orden, optimización de tiempos y productividad.

Por lo que se exige mayor flexibilidad al cambio para una constante adaptación de las necesidades cambiantes del cliente y seguir manteniendo un buen posicionamiento en el mercado; es por eso que se ve la necesidad inmediata de desarrollar una estrategia integral que permita elevar la calidad de servicio, posicionamiento en el mercado, medir la productividad del servicio técnico, propiamente dicho y en general mejorar el rendimiento empresarial de DICONOR EIRL.

La metodología que se usa para la implementación de un software Metodológico se basa en la comunicación, entre los usuarios y los desarrolladores, la simplicidad, al desarrollar y codificar los módulos del sistema y la retroalimentación, concreta y frecuente del equipo de desarrollo, el cliente y los usuarios finales. Se decide cómo se implementan los procesos, Crear el sistema con la mejor calidad posible, Pedir al cliente en cualquier momento aclaraciones de los requerimientos, estimar el esfuerzo para implementar el sistema, Cambiar los requerimientos en base a nuevos descubrimientos.

El Funcionamiento del software metodológico busca un mejor posicionamiento adaptando las necesidades cambiante de Ingeniería del Método, que nos permite analizar el método de trabajo de la empresa; enfocado a medir la productividad del personal y escala de tiempos, es de vital importancia que el área de Servicio Técnico cuente con una metodología que permita medir la productividad del personal técnico de la empresa y también crea un nuevo enfoque a la empresa y trabajadores, controlando el desempeño

individual del técnico, e incentivándolo a la competitividad. El proyecto se basa en dar una solución a través de un software metodológico que permita medir la productividad del servicio técnico.

ABSTRACT

Implementing a Methodology Software aims to develop measure the productivity of field service in the company Diconor EIRL, using engineering method; It will be of great benefit to the company, because he may have new methods, techniques and tools that streamline processes and promote more efficient for customers functionality.

Work techniques and methods used for the analysis, design and implementation of technical working method, providing order, optimization of time and productivity.

So greater flexibility in exchange for a constant adaptation to changing customer needs and demands continue to maintain a good position in the market; That's why you see the immediate need to develop a comprehensive strategy to improve the quality of service, market positioning, measure the productivity of the technical service itself and generally improve the business performance of DICONOR EIRL.

The methodology used for the implementation of a methodological software is based on communication between users and developers, simplicity, to develop and codify the system modules and feedback, concrete and common development team, customer and end users. It decides how processes are implemented, Create the system with the best possible quality, prompt client at any clarification of requirements currently estimate the effort to implement the system, change the requirements based on new discoveries.

The methodological operation software looks better positioning adapting the changing needs of engineering method that allows us to analyze the working method of the company; aimed at measuring the productivity of staff and time scale, it is vital that the area of Technical Facility is a methodology to measure the productivity of technical staff of the company and also creates a new approach to the company and workers, controlling individual performance of technical, and encouraging them to competitiveness. The project is based on providing a solution through a software methodology to measure the productivity of service.