

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN INGENIERÍA INDUSTRIAL
CON MENCIÓN EN PLANEAMIENTO Y GESTIÓN EMPRESARIAL



La implementación de la gestión por procesos y su influencia en los proyectos informáticos en una empresa de telecomunicaciones

Tesis para optar el grado de académico de Maestro en Ingeniería Industrial con mención en Planeamiento y Gestión Empresarial

Autor: Bachiller Karls Níkolos Peña Camargo

Asesor: Mg. Carlos Saito Silva

LIMA-PERÚ

2017

DEDICATORIA

A mis padres, hermanos y en especial a mi esposa e hijo por la paciencia que me han tenido durante el desarrollo del presente trabajo. Y a mí tutor Carlos Saito por los consejos y su solución brindada.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Helen Lagos por su amor que me brinda, agradezco además a Flavia Camargo, Eddie Peña, Milagros Peña, Fabricio Peña y a Níkolos Peña Lagos quienes siempre están dispuestos a apoyarme.

RESUMEN

Con la implementación de la gestión por procesos en los proyectos informáticos en la Dirección de Tecnología de la Información (TI) de una empresa de Telecomunicaciones se consiguió transformar el proceso, la herramienta que lo soporta y las personas. En el presente trabajo se logró construir el perfil adecuado del Analista Funcional (Líder de Proyecto), logrando el aumento de 0.003 en la productividad de los proyectos desarrollados en su día a día, además al mejorar el proceso de gestión de proyectos se evidencia la disminución de 2 errores por mes de los proyectos informáticos producto a la devolución de componentes del software de producción a desarrollo, y también se implementó un software especializado en la administración de proyectos que permitió reducir los tiempos de atención de los proyectos informáticos en promedio en 6 días.

Los tipos de diseño investigación que se aplicaron fueron la cuasiexperimental y la no experimental del tipo transeccional o transversal.

El estudio se realizó en una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima durante los años del 2012 y 2013.

Con el trabajo desarrollado se beneficiará la Dirección de Tecnología de la Información (TI) de una empresa de Telecomunicaciones, así como otras empresas de Telecomunicaciones que deseen adoptar a la gestión por procesos como un medio muy útil para transformarse y adecuarse al mercado.

Palabras Claves: TICS, Proyectos Informáticos, Gestión por Procesos

ABSTRACT

With the implementation of management by processes in the it projects in the direction of information technology (IT) A telecommunications company succeeded in transforming the process, the tool that it supports and the people. In this work is managed to build the right profile of functional analyst (project leader), the increase of 0.003 in the productivity of the projects developed in their day to day, in addition to improve the project management process is evidence the decrease of 2 errors per of the software projects product to the return of production to development software components , and also is implemented a software specialized in the administration of projects that allowed reduce the times of attention of those projects computer on average in 6 days.

Types of design research that applied were the quasi-experimental and non experimental transactional type or transverse.

The study was conducted on a telecommunications in the city of Lima company during the years 2012 and 2013.

With the work will benefit the direction of technology information (TI) from a telecommunications company, as well as other telecommunications companies wishing to adopt management processes as a useful means to transform and adapt to the market.

Keywords: TICS, Informatics Proyects, Processes Management

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
CAPITULO I: PLANEAMIENTO DEL ESTUDIO	7
1.1 INTRODUCCIÓN.....	7
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	21
1.4 ANTECEDENTES RELACIONADOS CON EL TEMA.....	27
1.5 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.....	37
1.6 LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	37
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	40
2.1 BASES TEÓRICAS RELACIONADAS CON EL TEMA.....	40
2.2 DEFINICIÓN DE TERMINOS USADOS	66
2.3 HIPÓTESIS	70
2.4 VARIABLES	71
CAPITULO III : METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	74
3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	74
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	78
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	80
3.4 TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	81
3.5 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	83
CAPITULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	84
4.1 RESULTADOS	84
4.2 RESULTADOS	123
CAPITULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	142
ANEXOS.....	151