UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y URBANISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

"IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INMERSION DE PERSONAL UTILIZANDO GESTION DEL CONOCIMIENTO EN LA CENTROAGENCIA DE LA EMPRESA TELEFONICA DEL PERÚ DE LA CIUDAD DE CHICLAYO"

AUTORES:

⇒ **CUSTODIO CABREJOS JOSE STALIN**

ASESOR:

ING. OMAR WILTON SAAVEDRA SALAZAR

Pimentel, Agosto del 2010

RESUMEN

El presente trabajo titulado “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INMERSION DE PERSONAL UTILIZANDO GESTION DEL CONOCIMIENTO EN LA CENTROAGENCIA DE LA EMPRESA TELEFONICA DEL PERU DE LA CIUDAD DE CHICLAYO” es un trabajo práctico para obtener el título de Ingeniero de Sistemas.

El desarrollo del presente trabajo, constituye la utilización de la Gestión del Conocimiento para el desarrollo de un Sistema de Inmersión al personal nuevo en una empresa, en virtud que las organizaciones no tienen ningún sistema que apoye en la inmersión de estas personas, en la mayoría de los casos sus procesos de inmersión no son efectivos, y producen gastos en tiempo y dinero a la organización. Para reducir estos costos se quiere construir este sistema.

Para lo cual se desarrollaron 9 capítulos que aseguran la continuidad del trabajo desarrollado, dichos capítulos se describen a continuación:

Capítulo I: Denominado “La Organización”, en este capítulo se realizó una descripción de la empresa y un diagnóstico situacional de la misma.

Capítulo II: Denominado “El Problema de Investigación”, donde se establece y se describe la razón de la solución.

Capítulo III: Denominado “Marco Teórico”, aquí se describe el sustento teórico que contiene la solución y el planteamiento de esta.

Capítulo IV: Denominado “Marco Conceptual”, incluye todo lo referente a la metodología a utilizar.

Capítulo V: Denominado “Desarrollo de la Propuesta”, este capítulo contiene todo lo necesario referente al desarrollo de la solución al problema con la continuidad que la metodología seleccionada.

Capítulo VI: Denominado “Análisis Costo Beneficio”, sustenta la cotización de los recursos utilizados en la empresa como en la propuesta y los beneficios y rentabilidad que esta ofrece a dicha empresa.

Capítulo VII: Denominado “Conclusiones”, este capítulo demuestra de manera explícita los resultados obtenidos con el desarrollo de esta propuesta.

Capítulo VIII: Denominado “Recomendaciones”, se basa en las recomendaciones que hará posible el éxito de nuestra propuesta.

Capítulo IX: Denominado “Referencias Bibliográficas”, este capítulo implica todo lo referente a material bibliográfico utilizado en todo el desarrollo de esta tesis.

Cabe resaltar que los capítulos mencionados anteriormente se desarrollaron con éxito, logrando alcanzar los objetivos propuestos por el equipo desarrollador.

ANEXOS: Contiene los anexos el cronograma de actividades, el manual de usuario.

ABSTRACT

The present work “IMPLEMENTATION OF A SYSTEM OF USING IMMERSION OF PERSONAL KNOWLEDGE MANAGEMENT AGENCY IN THE CENTER OF THE COMPANY TELEFONICA DEL PERU CITY CHICLAYO” it is a practical work to obtain Systems Engineer title.

The development of this work is the use of Knowledge Management to develop a Staff Immersion System to the new employee in a company, under which the organizations have no support system in the Immersion and training of these individuals, in most cases their Immersion processes are not effective, and produce costs in money and time to the organization. To reduce these costs we want to build this system.

CHAPTER I: Called “Organization” has been carried out in this chapter an overview of the company and a diagnosis of the same situational.

CHAPTER II: Called “The Problem of Research” which states and describes the reason for the solution.

CHAPTER III: Called “Framework Theory” is written here livelihood theory containing the solution and the approach of this.

CHAPTER IV: Called “Conceptual Framework” includes everything related to the methodology used.

CHAPTER V: Called “Development of the Proposal” this chapter contains everything needed respect to development of the solution to the problem with the continuity that methodology.

CHAPTER VI: Called “Cost Analysis Benefice” behind the quote of resources used in business, the proposal and the benefits and rent ability that the company offers.

CHAPTER VII: Called “Finding”, this chapter of our so explicit the results obtained with the development of this proposal.

CHAPTER VIII: Called “Recommendations” based on the recommendations that will make possible the success of our proposal.

CHAPTER IX: Called “Reading References”, this chapter indicates everything relative to material bibliographic used in development of this thesis.

It is worth noting that the above chapters are developed successfully, reaching the targets proposed by the developer team.

ANNEXES: Annex contains the schedule of activities, the user manual.