



**FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y  
URBANISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS  
TESIS**

**MODELO DE ELICITACIÓN DE  
REQUERIMIENTOS PARA MEJORAR LA  
CAPTURA DE REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE  
EN UNA EMPRESA DE DESARROLLO DE  
SOFTWARE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO  
DE SISTEMAS**

**Autor:**

**Bachiller, Lizana Fernández Michael Kenneth**

**ORCID:**

**<https://orcid.org/0000-0001-5355-8575>**

**Asesor:**

**Mg. Tuesta Monteza Víctor Alexci**

**ORCID:**

**<https://orcid.org/0000-0002-5913-990X>**

**Línea de Investigación:**

**Infraestructura, Tecnología y Medio Ambiente**

**Pimentel – Perú 2021**

## Resumen

En la actualidad, la Elicitación de Requerimientos ha llegado a ser importante tanto a nivel empresarial como industrial, la alta demanda competitiva en el mundo de software, ha obligado a la industria a mejorar las técnicas para capturar las necesidades de quienes requieren automatización de procesos de negocios en las empresas, debido a que siempre se espera que los softwares desarrollados proporcionen procesos y funciones que apunten de manera centrada al cliente final, brinde mayor calidad y sobre todo seguridad.

El presente documento de investigación, muestra el análisis para el mejoramiento de la captura de requerimientos de software a través de una propuesta de modelo para una empresa de desarrollo de software, donde se aplicó un cuestionario al Jefe de Proyectos enfocado en uno de sus clientes del rubro tiendas retail. Se analizó el proceso que ellos manejan para la captura de requerimientos en el desarrollo de software y las técnicas de elicitación de requerimientos que utilizan para el desarrollo de software de tiendas retail, también se hizo un estudio de la literatura relacionada, para rescatar las técnicas más utilizadas y proceder con un consenso de las técnicas usadas en la empresa, y contribuir con la selección de las técnicas usadas en el modelo propuesto. Luego se desarrolló el modelo propuesto con base en el flujo actual de la empresa y las técnicas de requerimientos seleccionadas. Finalmente se validó este modelo por cuatro expertos.

El estudio dio como resultados a nivel de complejidad del modelo, un valor de 82.5/100 manifestando una calificación de “Buena”. Y para el nivel de rendimiento 85/100 manifestando una calificación “Muy Buena”.

**Palabras Clave:** Elicitación, entrevista, JAD, brainstorming, requerimientos, software, retail.

## **Abstract**

At present, Requirements Elicitation has become important both at a business and industrial level, the high competitive demand in the world of software, has forced the industry to improve techniques to capture the needs of those who require automation of software processes. business in companies, because the software developed is always expected to provide processes and functions that are focused on the end customer, provide higher quality and above all security.

This research document shows the analysis for the improvement of the capture of software requirements through a model proposal for a software development company, where a questionnaire was applied to the Project Manager focused on one of its clients from the retail stores category. The process that they use to capture requirements in software development and the requirements elicitation techniques that they use for the development of retail store software were analyzed, a study of related literature was also carried out, to rescue the most advanced techniques. used and proceed with a consensus of the techniques used in the company, and contribute with the selection of the techniques used in the proposed model. Then the proposed model was developed based on the current flow of the company and the selected requirements techniques. This model was finally validated by three experts.

The study gave as results at the level of complexity of the model, a value of 82.5 / 100 manifesting a rating of "Good". And for the 85/100 performance level, showing a "Very Good" rating.

**Keywords:** Elicitation, interview, JAD, brainstorming, requirements, software, retail.