



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática**

**Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas**

**Implementación de la aplicación Miclaro utilizando el  
modelo Scrum para mejorar la experiencia de usuario  
de los clientes de América Móvil Perú**

**INFORME DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas**

**AUTOR**

**Aquiles Oscar ARIAS GONZÁLEZ**

**ASESOR**

**Frank Edmundo ESCOBEDO BAILÓN**

Lima, Perú

2017

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**Implementación De La Aplicación MICLARO Utilizando El Modelo Scrum Para  
Mejorar La Experiencia De Usuario De Los Clientes De América Móvil Perú**

**Autor:** Arias González, Aquiles Oscar

**Asesor:** Escobedo Bailón, Frank Edmundo

**Título:** Informe de Trabajo de Suficiencia Profesional para  
Optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

**Fecha:** Diciembre del 2017

---

**RESUMEN**

La empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ encuentra la necesidad de dar un mejor servicio de atención al cliente mediante mejoras funcionales y gráficas de la aplicación MICLARO. Para ello el proyecto de implementación del nuevo aplicativo se basó en una de las metodologías más conocidas y difundidas en la actualidad para el desarrollo de software, el marco de trabajo ágil Scrum. Este modelo ofrece todas las herramientas necesarias que el contexto del problema requería, que principalmente eran la reducción de tiempos, adaptación al constante cambio y necesidad de tener entregas incrementales del producto. Parte de los logros alcanzados fue incrementar la aceptación de los clientes con la nueva aplicación, resolviendo gran parte de los inconvenientes presentados. Con ello se aprovechó la oportunidad de generar mayor confianza y fidelidad de los clientes de AMÉRICA MÓVIL PERÚ en un contexto donde la competencia entre empresas de telecomunicaciones es cada vez más constante y agresiva.

**Palabras claves:** implementación, aplicación, ágil, scrum, experiencia, telecomunicaciones

**NATIONAL UNIVERSITY OF SAN MARCOS  
FACULTY OF SYSTEMS AND COMPUTER ENGINEERING  
PROFESSIONAL SCHOOL OF SYSTEMS ENGINEERING**

**Implementation of the MICLARO Application Using the Scrum Model to Improve  
the User Experience of the Customers of América Móvil Perú**

**Author:** Arias González, Aquiles Oscar

**Advisor:** Escobedo Bailón, Frank Edmundo

**Title:** Professional Sufficiency Work Report for opt for the Professional  
Title of Systems Engineer

**Date:** December 2017

---

**ABSTRACT**

The company AMÉRICA MÓVIL PERÚ finds the need to provide a better customer service through functional improvements and graphics of the MICLARO application. For this, the implementation project of the new application was based on one of the most known and currently disseminated methodologies for software development, the Agile Scrum framework. This model offers all the necessary tools that the context of the problem required, which mainly were the reduction of time, adaptation to constant change and the need to have incremental deliveries of the product.

Part of the achievements was to increase the acceptance of customers with the new application, solving much of the problems presented. With this, the opportunity was taken to generate greater confidence and loyalty from the clients of AMÉRICA MÓVIL PERÚ in a context where competition between telecommunications companies is increasingly constant and aggressive.

**Keywords:** implementation, application, agile, scrum, experience, telecommunications