



**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**

**Diseño de una Aplicación Móvil como Nuevo Canal de  
Comunicación para Obtener Tickets de Atención en  
Sucursales Financieras**

**TESINA**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

**AUTOR**

Luis German BELLO GÓMEZ

**ASESOR**

William ENRIQUEZ MAGUIÑA

Lima, Perú

2014

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E  
INFORMÁTICA**

**DISEÑO DE UNA APLICACIÓN MÓVIL COMO NUEVO CANAL  
DE COMUNICACIÓN PARA OBTENER TICKETS DE ATENCIÓN  
EN SUCURSALES FINANCIERAS**

Autor: BELLO GOMEZ, Luis German

Asesor: ENRIQUEZ MAGUIÑA, William

Título: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Fecha: Abril 2014

---

**RESUMEN**

El presente trabajo plantea el diseño de un nuevo canal de comunicación para obtener tickets de atención en el sistema financiero haciendo uso de las tecnologías móviles. Para ello realiza el estudio de investigaciones pasadas que han tenido éxito en brindar algún tipo de solución en sectores diferentes. El desarrollo de este trabajo se realiza empleando la metodología XP, en sus dos primeras fases, para las siguientes fases se plantean algunas pautas para posteriores investigaciones o continuación de este.

Se realiza la revisión de conceptos que nos permitirán entender mejor el problema de las colas de espera y su origen, de igual manera se realiza el análisis investigaciones realizadas en otros países y de casos que tuvieron éxito en su implementación.

Finalmente se realizan con las conclusiones del trabajo y sus recomendaciones para trabajos futuros.

**Palabra claves:** Teoría de colas, Sistema Bancario Peruano, Sistemas Operativos para Móviles, Telefonía Móvil, Metodología XP.

# **UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E  
INFORMÁTICA**

## **DESIGN OF A MOBILE APPLICATION AS NEW COMMUNICATION CHANNEL FOR TICKETS ON FINANCIAL SERVICE BRANCHES.**

Autor: BELLO GOMEZ, Luis German

Asesor: ENRIQUEZ MAGUIÑA, William

Título: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Fecha: Marzo 2014

---

### **RESUMEN**

This paper presents the design of a new communication channel to obtain tickets for attention in the financial system by making use of mobile technologies. This makes the study of past research that has been successful in providing some kind of solution in different sectors. The development of this work is done using the XP methodology, in its first two phases, for the following phases some guidelines for further investigation or follow this arise.

Reviewing concepts that allow us to better understand the problem of queues and their origin, just as the research analysis carried out in other countries and cases that were successful in their implementation is done is done.

Finally done with the conclusions of the work and recommendations for future work.

**Keywords:** Queuing theory, Peruvian Banking System, Operating Systems for Mobile, Mobile Phone, Methodology XP.