



FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS

**SISTEMA WEB PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LA EMPRESA
SEDAPAL.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE
SISTEMAS**

AUTOR:

ROGER EDUARDO CATPO CHUCHÓN

ASESOR:

DR. ORDOÑEZ PÉREZ, ADILIO CHRISTIAN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMA DE INFORMACIÓN TRANSACCIONAL

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a mis padres, hermano y amigos cercanos de la universidad, quienes me han apoyado incondicionalmente para cumplir cada uno de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar al ing. Arturo Parra, gerente de la gerencia de desarrollo e investigación por permitirme realizar este trabajo de investigación, brindarme la información necesaria y permitirme realizar cambios en su empresa.

Así mismo, agradezco a mi familia, a la Universidad César Vallejo por otorgarme facilidades para estudiar y claro a su plana docente por haberme nutrido con tantos conocimientos a lo largo de mi vida universitaria

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo: Roger Eduardo CATPO CHUCHÓN estudiante de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 47123606, con la tesis titulada "Sistema Web para la gestión de incidencias de la empresa SEDAPAL" DECLARO BAJO JURAMENTO que:

1. La tesis en mención es de autoría propia.
2. He aceptado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o un título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, julio de 2017.

ROGER EDUARDO CATPO CHUCHÓN

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del jurado:

En su cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos a la Universidad Cesar Valle presento antes ustedes la Tesis titulada “Sistema Web para la Gestión de Incidencias en la Empresa SEDAPAL”, la misma que someto a vuestra consideración con los requisitos de aprobación para obtener el Título profesional de Ingeniero de Sistemas.

ROGER EDUARDO CATPO CHUCHÓN

ÍNDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos Previos	15
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	18
1.4 Formulación Del Problema	27
1.5 Justificación Del Estudio	28
1.6 Hipótesis	30
1.7 Objetivos	30
II. MÉTODO	31
2.1 Diseño de la investigación	32
2.2 Variables y Operacionalización	33
2.3 Población y Muestra	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5 Métodos de análisis de datos	43
2.6 Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS	47
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIÓN	62
VI. RECOMENDACIONES	64
VII. REFERENCIAS	66
Anexos	71
Anexo 1: Instrumentos	71
Anexo 2: Validación de los instrumentos	75
Anexo 3: Matriz de consistencia	75
Anexo 4: Desarrollo de la metodología	76
Anexo 5: Diagrama de la gestión de incidencias de la empresa SEDAPAL	223
Anexo 6: Organigrama de la empresa SEDAPAL	224

RESUMEN

El siguiente trabajo se enfoca en la gestión de incidencias que se producen a diario en las diversas áreas usuarias de la empresa SEDAPAL, para ello se cuenta con un servicio de Mesa de Ayuda el cual se encarga de solucionar las diversas incidencias que se producen; debido a la gran cantidad de usuarios que existen en la empresa no todas las incidencias son solucionados en los tiempos (SLA) previamente establecidos, es por ello que el Grupo Gestión de Servicios es el encargado por parte de SEDAPAL de hacer seguimiento a cada una de las incidencias y en caso se requiera gestiona todos los accesos u otras herramientas necesarias para que el contratista pueda realizar la atención de dichas incidencias, a raíz de todo ello surge la necesidad de optimizar la cantidad de incidencias asignadas y cantidad de incidencias atendidas; para lo cual se propone un software web de gestión de incidencias mediante el cual el personal del grupo de gestión de servicios podrá monitorizar los tiempos de demora de atención por incidencia, verificar los estados de las atenciones, evaluar si en caso se requiere alguna autorización o escalamiento a otro nivel de servicio y brindar un óptimo manejo de las incidencias; logrando de esta manera que los tiempos por incidencias disminuyan de manera drástica y de esta manera evitando tiempos muertos por parte de los usuarios debido a la falta de atención de alguna incidencia.

Palabras claves: Sistema web, gestión de incidencias, optimización.

ABSTRACT

The following work focuses on the management of incidents that occur daily in the various user areas SEDAPAL, for it is has a service Help Desk which is in charge of solving the various incidents that occur; due to the large number of users that exist in the enterprise not all incidents are solved in time (SLA) previously established, is why the Service Management Group is responsible by SEDAPAL of tracking each incidents and if required manages all access or other tools necessary for the contractor to perform the attention of those incidents, following all this arises the need to optimize the number of incidents devired and number of incidents attended; for which a web software incident management through which staff management group services can monitor delay times of care requirement is proposed, verify the statements of attention, assess if any authorization is required or scaling to another level of service and provide optimal management of incidents; thus it is achieving that times for incidents decrease drastically and thus avoiding downtime by users due to the lack of attention of any incident.

Keywords: web, incident management, system optimization.