



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

“INFLUENCIA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO BASADO EN
WORKFLOW EN LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS DEL CENTRO DE
GESTIÓN DE LA SUBGERENCIA DE PRODUCCIÓN Y
ADMINISTRACIÓN DE PLATAFORMA DEL PODER JUDICIAL”

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

AUTOR:

CABRERA ARONES, JOEL ANTONIO

ASESOR:

MAG. ING. VILLEGAS FLORES IVAN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRANSACCIONALES

LIMA - PERU

2016

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mi esposa Karla,
mis hijas Alexia y Asiri.

AGRADECIMIENTOS

A Elohim, a mi esposa, mis hijas, mis padres y hermanos,

Al Mg. Ing Iván Villegas Flores que me asesoró y me guio incondicionalmente,

A los Docentes Ingenieros y de manera especial

Al Mg. Ing Joan Miguel Palacios Ramírez,

Sin ustedes no habría sido posible.

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

Declaración Jurada

La investigación que se ha realizado “Sistema Informático Basado en Workflow en la Gestión de Incidencias del Centro de Gestión de la Subgerencia de Producción y Administración de Plataforma del Poder Judicial”.

Tiene como objetivo determinar la influencia de un sistema informático basado en workflow en la gestión de incidencias del Centro de Gestión de la Subgerencia de Producción y Administración de Plataforma del Poder Judicial, con el objetivo de mejorar.

La investigación que he realizado se conforma por capítulos en los cuales se encuentran la parte de la introducción, el cual se detalla los motivos que han originado la investigación, así también se expresa los demás capítulos, donde se puntualiza el método de investigación, las variables y la operacionalización de las mismas, así mismo se expresa la definición conceptual y operacional. De la misma manera se presenta la parte estadística en donde se ha utilizado según la muestra obtenida en los cuales podemos detallar los resultados de nuestra investigación, permitiendo poner de manifiesto las conclusiones y la discusión que nos permitirá realizar las recomendaciones para la mejora de las demás generaciones en el ámbito de estudio.

Finalizando hacemos un hincapié a las fuentes que nos ha servido de referencia para la elaboración de la investigación. Quedando así presente a los distinguidos miembros del jurado lo cual ha sido ajustado bajo los requerimientos establecidos por la prestigiosa casa de estudio como la Universidad César Vallejo.

El autor.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, CABRERA ARONES JOEL ANTONIO, estudiante de la facultad de Sistemas de la escuela de Ingeniería, con DNI N°16752698, con la tesis titulada “INFLUENCIA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO BASADO EN WORKFLOW EN LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS DEL CENTRO DE GESTIÓN DE LA SUBGERENCIA DE PRODUCCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PLATAFORMA DEL PODER JUDICIAL”, a fin de cumplir con las disposiciones en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo declaro que:

1. Toda la información que se presentan en la tesis es de mi autoría.
2. He respetado las referencias para las fuentes que se han consultado y las citas con sus normas internacionales. Consiguientemente, la tesis no ha sido plagiada, ni parcialmente, ni total.
3. La tesis no ha presentada, ni ha sido publicada con antelación, para obtener un grado académico o título profesional.
4. Los información presentada en los resultados son reales, en tal sentido los resultados de la presente tesis si contribuirán a la institución y al entorno social.

De identificarse la falta de fraude, plagio (sin citación a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 2016

JOEL ANTONIO CABRERA ARONES
DNI: 16752698

PRESENTACIÓN

El capítulo I, se especifica la información principal del título de la tesis, los trabajos previos, la realidad problemática, los antecedentes, así como la formulación del problema, planteamiento de hipótesis y definición de objetivos para continuar con la definición de la metodología de la tesis y su posterior desarrollo.

El capítulo II, se puntualiza el método de la investigación, el cual se explica que tipo de investigación y diseño de investigación se realiza; así mismo se expresa las variables y la operacionalización de las mismas, se explica la definición conceptual y operacional, se expresa y se realiza la valides y confiabilidad de las técnicas e instrumentos.

El capítulo III, se especifican los resultados de la investigación, utilizando como medio una herramienta de software estadístico denominado SPSS.

El capítulo IV, contiene la comparación de nuestros resultados con otras investigaciones.

El capítulo V, se expresan los resultados finales de la investigación; en el capítulo VI, se realizan las recomendaciones pertinentes, finalmente en el capítulo VII, se especifican las referencias bibliográficas.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
Declaración Jurada	v
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	vi
PRESENTACIÓN	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xix
ABSTRACT	xx
I. REALIDAD PROBLEMÁTICA	2
1.1. Realidad Problemática	2
1.2. Trabajos previos	9
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	30
1.5. Justificación de estudio	30
1.6. Hipótesis	32
1.6.1. Hipótesis general	32
1.6.2. Hipótesis específica	32
1.7. Objetivos	33
1.7.1. Objetivo General:	33
1.7.2. Objetivo Específico:	33
II. MÉTODO	35
2.1. Diseño de investigación	35
A.1. Tipo de Estudio	35
A.2. Diseño de Estudio	36
2.2. Variables, operacionalización	37
A.1. Definición Conceptual	37
A.2. Definición Operacional	38
2.3. Población y muestra	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.5. Métodos de análisis de datos	44
2.6. Aspectos éticos	52

III. RESULTADOS	52
3.1. Descripción	52
3.1.1. Análisis Descriptivo	52
3.1.2. Pruebas de normalidad	54
3.1.3. Pruebas de hipótesis 1	59
3.1.4. Prueba de hipótesis 2	63
IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIÓN	70
VI. RECOMENDACIONES	71
VII. REFERENCIAS	72
ANEXOS	79
Anexo N°1: Matriz de consistencia	80
Anexo N° 2: Flujograma: Atención del Usuario – Service Desk	81
Anexo N°3: Entrevista a la coordinadora de ServiceDesk	82
Anexo N°4: Entrevista al Coordinador de Centro de Gestión	90
Anexo N°5: Nuevo flujo de trabajo – workflow	94
Anexo N°6: Catálogo de servicios	94
Anexo N°7: Bases de Concursos	116
Anexo N° 8: Juicio de Expertos	119
Anexo N°9: Fichas ficha de Observación N°1 – Pre-Test	122
Anexo N°10: Fichas ficha de Observación N°2 – Pre-Test	123
Anexo N°11: Fichas ficha de Observación N°1 – Post-Test	124
Anexo N°12: Fichas ficha de Observación N°2 – Post-Test	126
Anexo N°13: Validación de Instrumento	128
Anexo N°14: Carta de Conformidad	132
Anexo N°15: Metodología de desarrollo	133

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Cantidad de incidencias por nivel de escalamiento	6
Tabla N° 2: Tabla comparativa entre metodologías tradicionales y desarrollo ágil	23
Tabla N° 3: Tabla de las mejores prácticas empleadas por las metodologías	24
Tabla N° 4: comparativa de las metodologías de desarrollo de software	28
Tabla N° 5: Operacionalización de Variables	39
Tabla N° 6: Indicadores de la variable dependiente: “La gestión de incidencias del Centro de Gestión de la Subgerencia de Producción y Administración de Plataforma del Poder Judicial.”	40
Tabla N° 7: Medidas descriptivas del porcentaje de incidencias resueltas en primera línea antes y después de implementar el sistema informático	53
Tabla N° 8: Medidas descriptivas del Porcentaje de resolución de incidencias cumpliendo SLA antes y después de implementar el sistema informático	54
Tabla N° 9: Prueba de normalidad para el porcentaje de incidencias resueltas en primera línea – Pre - Test.....	55
Tabla N° 10: Prueba de normalidad para el porcentaje de incidencias resueltas en primera línea – Post - Test.....	56
Tabla N° 11: Prueba de normalidad para el porcentaje de resolución de incidencias cumpliendo SLA – Pre - Test	57
Tabla N° 12: Prueba de normalidad para el porcentaje de resolución de incidencias cumpliendo SLA – Post - Test.....	58
Tabla N° 13: prueba t de muestras relacionadas para probar la hipótesis estadística 1 ...	60
Tabla N° 14: Estadísticos de muestra relacional para hipótesis estadístico 1 (Pre-Test y Post -Test).....	61
Tabla N° 15: prueba t de muestras relacionadas para probar la hipótesis estadística 2 ...	64
Tabla N° 16: Estadísticos de muestra relacional para hipótesis estadístico 2 (Pre-Test y Post -Test).....	65
Tabla N° 17: Trabajadores del Negocio en el Proceso de Gestión de Incidencia	134
Tabla N° 18: Trabajadores del Negocio en el Proceso de Gestión de Aportes	136
Tabla N° 19: Casos de uso de negocio.....	137
Tabla N° 20: Especificaciones de casos de uso del negocio Registrar incidencia	140
Tabla N° 21: Especificaciones de casos de uso del negocio Escala la incidencia	141
Tabla N° 22: Especificaciones de casos de uso del negocio Actualiza la incidencia	142
Tabla N° 23: Especificaciones de casos de uso del negocio Consulta la incidencia.....	143
Tabla N° 24: Especificaciones de casos de uso del negocio Resuelve la incidencia.....	144
Tabla N° 25: Especificaciones de casos de uso del negocio Actualiza base de conocimiento	145
Tabla N° 26: Especificaciones de casos de uso del negocio Actualiza base de conocimiento	146
Tabla N° 27: Especificaciones de casos de uso del negocio entrega reporte	147
Tabla N° 28: Lista de requerimientos funcionales del sistema.....	175
Tabla N° 29: Casos de uso del sistema	178
Tabla N° 30: Actores del sistema	181
Tabla N° 31: Especificación de caso de uso 01 – Autenticación en el Sistema	184
Tabla N° 32: Especificación de caso de uso 02 - Registrar Corte	185
Tabla N° 33: Especificación de caso de uso 03 - Registrar Rol.....	187
Tabla N° 34: Especificación de caso de uso 04 - Registrar Enlace.....	189
Tabla N° 35: Especificación de caso de uso 05 - Registrar Distrito	191

Tabla N° 36: Especificación de caso de uso 06 - Registrar Módulo.....	193
Tabla N° 37: Especificación de caso de uso 07 - Registrar Aplicación.....	195
Tabla N° 38: Especificación de caso de uso 08 - Registrar Coordinación.....	197
Tabla N° 39: Especificación de caso de uso 09 - Registrar Rol de Enlace.....	199
Tabla N° 40: Especificación de caso de uso 10 - Registrar Usuario.....	201
Tabla N° 41: Especificación de caso de uso 11 - Registrar Datos de la Aplicación.....	203
Tabla N° 42: Especificación de caso de uso 12 - Registrar Incidencia.....	205
Tabla N° 43: Especificación de caso de uso 13 – Atender Incidencia.....	207
Tabla N° 44: Especificación de caso de uso 14 – Escalar la incidencia.....	208
Tabla N° 45: Especificación de caso de uso 15 – Consulta el banco de conocimiento ...	209
Tabla N° 46: Especificación de caso de uso 16 – Mantenimiento del banco de conocimiento.....	210
Tabla N° 47: Especificación de caso de uso 17 – Consultar incidencia.....	211
Tabla N° 48: Especificación de caso de uso 18 –Reporte de Incidencias.....	212
Tabla N° 49: Especificación de caso de uso 19: Registra Problemas Comunes.....	213
Tabla N° 50: tb_coordinacion.....	309
Tabla N° 51: tb_area.....	309
Tabla N° 52: td_distrito.....	309
Tabla N° 53: tb_empleado.....	310
Tabla N° 54: tb_ticket.....	311
Tabla N° 55: tb_aplicacion.....	312
Tabla N° 56: detalle_ticket.....	312
Tabla N° 57: tb_escalar_ticket.....	312
Tabla N° 58: tb_tiempo.....	313
Tabla N° 59: tb_detalle_ws_aplicacion.....	314
Tabla N° 60: tb_dependencia.....	314
Tabla N° 61: tb_rol.....	315
Tabla N° 62: tb_enlace.....	315
Tabla N° 63: tb_banco_conocimiento.....	315
Tabla N° 64: tb_link_aplicacion.....	316
Tabla N° 65: tb_rol_enlace.....	316
Tabla N° 66: tb_detalle_aplicacion.....	317
Tabla N° 67: tb_auditoria.....	317
Tabla N° 68: tb_procomunes.....	318
Tabla N° 69: tb_empresa.....	319
Tabla N° 70: tb_incidencia.....	319

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Estructura organizacional de la Gerencia Informática del Poder Judicial	3
Figura N° 2 Cantidad de Usuarios que tiene una cuenta de Correo Institucional	4
Figura N° 3 Fallas en funcionamiento de Aplicativos del Poder Judicial	6
Figura N° 4 Porcentaje de incidencias atendidas por nivel	7
Figura N° 5 Incidencias de Servicios en el mes de agosto	7
Figura N° 6 SLA del mes de agosto	8
Figura N° 7 Proceso de Gestión de Incidencia	19
Figura N° 8 Proceso de Escalado	19
Figura N° 9 Resumen del Proceso de Gestión de Incidencias	21
Figura N° 10 Prueba unilateral de cola a la derecha	48
Figura N° 11 Prueba unilateral de cola a la derecha	51
Figura N° 12 Porcentaje de incidencias resueltas en primera línea	53
Figura N° 13 Porcentaje de resolución de incidencias cumpliendo SLA	54
Figura N° 14 Diagrama de caja - Porcentaje de incidencias resueltas en primera línea (pre-test)	56
Figura N° 15 Diagrama de caja - Porcentaje de incidencias resueltas en primera línea(post-test)	57
Figura N° 16 Diagrama de caja - porcentaje de resolución de incidencias cumpliendo SLA (pre-test)	58
Figura N° 17 Diagrama de caja - porcentaje de resolución de incidencias cumpliendo SLA (post-test)	59
Figura N° 18 Histograma de porcentaje de incidencias resueltas en primera línea (Pre-Test)	62
Figura N° 19 Histograma de porcentaje de incidencias resueltas en primera línea (Post-Test)	62
Figura N° 20 Histograma de porcentaje de resolución de incidencias de acuerdo al SLA (Pre-Test)	66
Figura N° 21 Histograma de porcentaje de resolución de incidencias de acuerdo al SLA (Post-Test)	66
Figura N° 22 Diagrama de misión, visión, objetivos y metas	133
Figura N° 23 Diagrama de Caso de Uso de Negocio	139
Figura N° 24 Realización de Registrar incidente	148
Figura N° 25 <i>Realización Escala el incidente</i>	148
Figura N° 26 <i>Realización Actualiza el incidente</i>	148
Figura N° 27 Realización de Consulta incidencia	149
Figura N° 28 Realización de Resuelve la incidencia	149
Figura N° 29 Realización consultar base de conocimiento	150
Figura N° 30 Realización de Actualiza base de conocimiento	150
Figura N° 31 Realización de Entrega de Reporte	150
Figura N° 32 Diagrama de actividad de negocio registrar incidencia	151
Figura N° 33 Diagrama de actividad de negocio escalar la incidencia	152
Figura N° 34 Diagrama de actividad Actualización de incidencias	153
Figura N° 35 Diagrama de actividad Consulta la incidencia	154
Figura N° 36 Diagrama de actividad Resuelve la incidencia	155
Figura N° 37 Diagrama de actividades Consulta base de conocimiento	156

Figura N° 38 Diagrama de actividad Actualiza la base de conocimiento	157
Figura N° 39 Diagrama de actividad Entrega de Reporte	158
Figura N° 40 Diagrama de Secuencia de Negocio: Registrar Incidencia	159
Figura N° 41 Diagrama de Secuencia de Negocio: Escala la incidencia	160
Figura N° 42 Diagrama de Secuencia de Negocio: Actualiza la incidencia	161
Figura N° 43 Diagrama de Secuencia de Negocio: Consultar incidencia	162
Figura N° 44 Diagrama de Secuencia de Negocio: Resuelve la incidencia	163
Figura N° 45 Diagrama de Secuencia de negocio: Consulta base de conocimiento	164
Figura N° 46 Diagrama de Secuencia de Negocio: Actualiza base de conocimiento	165
Figura N° 47 Diagrama de Secuencia de Negocio: Entrega de Reporte	166
Figura N° 48 Diagrama de Colaboración de Negocio: Registrar incidencia	167
Figura N° 49 Diagrama de Colaboración de Negocio: Escalar la incidencia	168
Figura N° 50 Diagrama de Colaboración de Negocio: Actualizar ticket	169
Figura N° 51 Diagrama de Colaboración de Negocio: Consulta incidencia	170
Figura N° 52 Diagrama de Colaboración de Negocio: Resuelve la incidencia	170
Figura N° 53 Diagrama de Colaboración de Negocio: Consulta base de conocimiento	171
Figura N° 54 Diagrama de Colaboración de Negocio: Actualiza base de conocimiento	172
Figura N° 55 Diagrama de Colaboración de Negocio: Entrega de Reporte	173
Figura N° 56 <i>Modelo conceptual de clase</i>	174
Figura N° 57 <i>Diagrama del caso de uso del Sistema Informático</i>	183
Figura N° 58 Realización del caso de uso – Autenticación en el sistema	214
Figura N° 59 Realización de caso de uso – Registrar Corte	214
Figura N° 60 <i>Realización de caso de uso – Registrar Rol</i>	215
Figura N° 61 <i>Realización de caso de uso – Registrar Enlace</i>	215
Figura N° 62 Realización de caso de uso – Registro Distrito	215
Figura N° 63 <i>Realización del caso de uso – Registrar modulo</i>	215
Figura N° 64 <i>Realización de caso de uso – Registrar Aplicación</i>	216
Figura N° 65 <i>Realización de caso de uso – Registrar Coordinaciones</i>	216
Figura N° 66 <i>Realización del caso de uso – Registrar Rol de Enlace</i>	216
Figura N° 67 <i>Realización del caso de uso – Registrar Usuario</i>	216
Figura N° 68 <i>Realización del caso de uso Registrar Datos de la Aplicación</i>	217
Figura N° 69 <i>Realización del caso de uso – Registrar Incidencia</i>	217

Figura N° 70	<i>Realización del caso de uso – Atender Incidencia</i>	217
Figura N° 71	<i>Realización del caso de uso – Escalar Incidencia</i>	217
Figura N° 72	<i>Realización del caso de uso – Consultar el Banco de Conocimiento</i>	218
Figura N° 73	<i>Realización del caso de uso – Mantenimiento del banco de conocimiento</i>	218
Figura N° 74	<i>Realización del caso de uso – Consultar incidencia</i>	218
Figura N° 75	<i>Realización de caso de uso – Reporte de incidencias</i>	218
Figura N° 76	<i>Realización de caso de uso – Registro de problemas comunes</i>	219
Figura N° 77	<i>Diagrama de clase – Autenticación con el sistema</i>	220
Figura N° 78	<i>Diagrama de clase – Registrar corte</i>	221
Figura N° 79	<i>Diagrama de clase – Registrar rol</i>	222
Figura N° 80	<i>Diagrama de clase – Registrar Enlace</i>	223
Figura N° 81	<i>Diagrama de clase – Registrar Distrito</i>	224
Figura N° 82	<i>Diagrama de clase – Registrar Modulo</i>	225
Figura N° 83	<i>Diagrama de clase – Registrar Aplicación</i>	226
Figura N° 84	<i>Diagrama de clase – Registrar Coordinaciones</i>	227
Figura N° 85	<i>Diagrama de clase – Registrar asignación de enlace</i>	228
Figura N° 86	<i>Diagrama de clase – Registrar Usuario</i>	229
Figura N° 87	<i>Diagrama de clase – Registrar Datos de la Aplicación</i>	230
Figura N° 88	<i>Diagrama de clase – Registrar Incidencia</i>	231
Figura N° 89	<i>Diagrama de clase – Atender Incidencia</i>	232
Figura N° 90	<i>Diagrama de clase – Escalar Incidencia</i>	233
Figura N° 91	<i>Diagrama de clase – Consultar Banco de Conocimiento</i>	234
Figura N° 92	<i>Diagrama de clase – Mantenimiento del Banco de Conocimiento</i>	235
Figura N° 93	<i>Diagrama de clase – Consultar Incidencia</i>	236
Figura N° 94	<i>Diagrama de clase – Reporte de incidencias</i>	237
Figura N° 95	<i>Diagrama de clase – Registrar Problemas comunes</i>	238
Figura N° 96	<i>Diagrama de Interfaces</i>	239
Figura N° 97	<i>Interface 01: Autenticarse en el sistema</i>	240
Figura N° 98	<i>Interface 02: Menú Principal</i>	240
Figura N° 99	<i>Interface 03: Registrar Rol</i>	241

Figura N° 100 <i>Interface 03: Registrar Enlace o Acción</i>	241
Figura N° 101 <i>Interface 04: Registrar Distrito</i>	242
Figura N° 102 <i>Interface 05: Registrar Área</i>	242
Figura N° 103 <i>Interface 06: Registrar Área</i>	242
Figura N° 104 <i>Interface 07: Registrar Coordinación Área</i>	243
Figura N° 105 <i>Interface 08: Registrar Coordinación Área</i>	243
Figura N° 106 <i>Interface 09: Registrar Usuario</i>	244
Figura N° 107 <i>Interface 09: Registrar Datos de la Aplicación</i>	244
Figura N° 108 <i>Interface 10: Registra Incidencia</i>	245
Figura N° 109 <i>Interface 11: Atiende Incidencia</i>	245
Figura N° 110 <i>Interface 12: Atiende Incidencia</i>	246
Figura N° 111 <i>Interface 13: Escalar incidencia</i>	246
Figura N° 112 <i>Interface 14: Escalar incidencia</i>	247
Figura N° 113 <i>Interface 15: Consultar Banco de Conocimiento</i>	247
Figura N° 114 <i>Interface 16: Mantenimiento de banco de conocimiento</i>	248
Figura N° 115 <i>Interface 17: Consultar Incidencia</i>	248
Figura N° 116 <i>Interface 18: Reporte de Incidencias</i>	249
Figura N° 117 <i>Interface 19: Registrar Problemas Comunes</i>	249
Figura N° 118 <i>Lista de Controles</i>	250
Figura N° 119 <i>Lista de Entidades</i>	251
Figura N° 120 <i>Diagrama de Secuencia – Autenticación en el sistema</i>	252
Figura N° 121 <i>Diagrama de Secuencia - Registrar Corte</i>	253
Figura N° 122 <i>Diagrama de Secuencia – Registrar Rol</i>	254
Figura N° 123 <i>Diagrama de Secuencia – Registra Enlace</i>	255
Figura N° 124 <i>Diagrama de Secuencia – Registrar Distrito</i>	256
Figura N° 125 <i>Diagrama de Secuencia – Registrar Módulo</i>	257
Figura N° 126 <i>Diagrama de Secuencia – Registrar Aplicación</i>	258
Figura N° 127 <i>Diagrama de Secuencia – Registrar Coordinaciones</i>	259
Figura N° 130 <i>Diagrama de Secuencia – Registrar Usuario</i>	262
Figura N° 131 <i>Diagrama de Secuencia – Registrar Datos de la Aplicación</i>	263
Figura N° 132 <i>Diagrama de Secuencia – Registrar Incidencia</i>	264
Figura N° 133 <i>Diagrama de Secuencia – Atender Incidencia</i>	265
Figura N° 134 <i>Diagrama de Secuencia – Escalar Incidencia</i>	265
Figura N° 135 <i>Diagrama de Secuencia – Consultar el banco de conocimiento</i>	266

Figura N° 136 <i>Diagrama de Secuencia – Mantenimiento del banco de conocimiento</i>	267
Figura N° 137 Diagrama de Secuencia – Consultar Incidencia	268
Figura N° 138 Diagrama de Secuencia – Reporte de Incidencia	269
Figura N° 139 Diagrama de Secuencia – Registrar Problemas Comunes	270
Figura N° 140 Diagrama de Colaboración – Autenticación en el sistema.....	271
Figura N° 141 <u>Diagrama de Colaboración – Registrar Corte</u>	272
Figura N° 142 <u>Diagrama de Colaboración – Registrar Rol</u>	273
Figura N° 143 <u>Diagrama de Colaboración – Registrar Enlace</u>	273
Figura N° 144 Diagrama de Colaboración – Registrar Distrito	274
Figura N° 145 Diagrama de Colaboración – Registrar Distrito	274
Figura N° 146 Diagrama de Colaboración – Registrar Aplicación	275
Figura N°147 Diagrama de Colaboración – Registrar Coordinaciones	276
Figura N° 148 Diagrama de Colaboración – Registrar rol de Enlace	277
<i>Figura N° 149</i> Diagrama de Colaboración – Registrar Usuario	278
<i>Figura N° 150</i> Diagrama de Colaboración – Registrar Datos de la Aplicación	279
Figura N°151 Diagrama de Colaboración – Registrar Incidencia	280
Figura N°152 Diagrama de Colaboración – Atender Incidencias	281
Figura N° 153 Diagrama de Colaboración – Escalar Incidencia	282
Figura N°154 Diagrama de Colaboración – Consultar el banco de conocimiento	283
Figura N° 155 <u>Diagrama de Colaboración – Mantenimiento del banco de conocimiento</u>	284
Figura N° 157 <i>Diagrama de Colaboración – Reporte de incidencias</i>	286
Figura N° 158 Diagrama de Colaboración – Registra Problemas Comunes	287
Figura N° 159 <u>Diagrama de Actividades - Autenticación en el Sistema</u>	288
Figura N° 160 <i>Diagrama de Actividades – Registrar Corte</i>	289
Figura N° 161 <u>Diagrama de Actividades – Registrar Corte</u>	290
Figura N° 162 Diagrama de Actividades – Registrar Enlace	291
Figura N° 163 Diagrama de Actividades – Registrar Distrito	292
Figura N° 164 Diagrama de Actividades – Registrar Modulo	293
Figura N° 165 Diagrama de Actividades – Registrar Aplicación	294
Figura N° 166 <u>Diagrama de Actividades – Registrar Coordinaciones</u>	295

Figura N° 167 Diagrama de Actividades – Registrar Rol de Enlace	296
Figura N° 168 Diagrama de Actividades – Registrar Usuario	297
Figura N° 169 Diagrama de Actividades – Registrar Datos de la Aplicación	298
Figura N° 170 Diagrama de Actividades – Registrar Incidencia	299
Figura N° 171 Diagrama de Actividades – Atender Incidencia	300
Figura N° 172 Diagrama de Secuencia – Escalar Incidencia	301
Figura N° 173 Diagrama de Secuencia – Consultar banco de conocimiento	302
Figura N° 174 Diagrama de Secuencia – Mantenimiento del banco de conocimiento	303
Figura N° 175 Diagrama de Secuencia – Consultar Incidencia	304
Figura N° 176 Diagrama de Secuencia – Reporte de incidencias	305
Figura N° 177 Diagrama de Secuencia – Registrar problemas Comunes	306
Figura N° 178 <i>Modelo Lógico</i>	307
Figura N° 179 <i>Modelo Físico</i>	308
Figura N° 180 <i>WAE – Autenticación en el Sistema</i>	324
Figura N° 181 <i>WAE – Registrar Corte</i>	324
Figura N° 182 <i>WAE – Registrar Rol</i>	325
Figura N° 183 <i>WAE – Registrar Enlace</i>	326
Figura N° 184 <i>WAE – Registrar Distrito</i>	327
Figura N° 185 <i>WAE – Registra Módulo</i>	328
Figura N° 186 <i>WAE – Registra Aplicación</i>	329
Figura N° 187 <i>WAE – Registra Coordinaciones</i>	330
Figura N° 188 <i>WAE – Registra Rol de Enlace</i>	331
Figura N° 189 <i>WAE – Registra Usuario</i>	332
Figura N° 190 <i>WAE – Registra datos de la Aplicación</i>	333
Figura N° 191 <i>WAE – Registra Incidencia</i>	334
Figura N° 192 <i>WAE – Atender Incidencia</i>	335
Figura N° 193 <i>WAE – Escalar Incidencia</i>	336
Figura N° 194 <i>WAE – Consulta Banco de Conocimiento</i>	339
Figura N° 195 <i>WAE – Mantenimiento del Banco de Conocimiento</i>	338
Figura N° 196 <i>WAE – Consultar Incidencia</i>	339
Figura N° 197 <i>WAE – Reporte de incidencia sin método de solución</i>	340
Figura N° 198 <i>WAE – Registra Problemas Comunes</i>	341

Figura N° 199 Diagrama de Despliegue	342
Figura N° 200 Diagrama de Componentes	343
Figura N° 201 IU Autenticación del sistema	349
Figura N° 202 IU Menú Principal	344
Figura N° 203 IU Registra Corte	345
Figura N° 204 IU Registra Rol	345
Figura N° 205 IU Registra Enlace	345
Figura N° 206 IU Registra Distrito	346
Figura N° 207 IU Registra Módulo	346
Figura N° 208 IU Registra Aplicación	346
Figura N° 209 IU Registra Coordinaciones	347
Figura N° 210 IU Registra Rol de Enlace	347
Figura N° 211 IU Registrar Usuario	348
Figura N° 212 IU Registrar Datos de la Aplicación	349
Figura N° 213 IU Registrar Incidencia	350
Figura N° 214 IU Atender Incidencia	351
Figura N° 215 IU Atender Incidencia	352
Figura N° 216 IU Escalar Incidencia	352
Figura N° 217 IU Consultar Banco de Conocimiento	353
Figura N° 218 IU Mantenimiento del Banco de Conocimiento	353
Figura N° 219 IU Consultar Incidencia	354
Figura N° 220 IU Reporte de Incidencia	354
Figura N° 221 IU Registro de Problemas Comunes	354

RESUMEN

El proyecto comprende el desarrollo, implementación y evaluación de un Sistema Informático Basado en Workflow en la Gestión De Incidencias Del Centro De Gestión De La Subgerencia De Producción Y Administración De Plataforma Del Poder Judicial.

El objetivo principal es determinar la influencia de un sistema informático basado en workflow en la gestión de incidencias del Centro de Gestión de la Subgerencia de Producción y Administración de Plataforma del Poder Judicial; y los objetivos secundarios son, determinar la influencia de un sistema informático basado en workflow en el porcentaje de incidencias resueltas en primera línea, en la gestión de incidencias del Centro de Gestión de la Subgerencia de Producción y Administración de Plataforma del Poder Judicial, ya que su estado actual es mínimo, y determinar la influencia de un sistema informático basado en workflow en el porcentaje de resolución de incidencias de acuerdo al SLA, en la gestión de incidencias del Centro de Gestión de la Subgerencia de Producción y Administración de Plataforma del Poder Judicial.

En la presente investigación para una correcta documentación y estructuración se utilizó la metodología Rational Unified Process. (Proceso Racional Unificado - RUP), para la implementación se aplicó un lenguaje de programación (HTML y PHP) y MySQL que es un sistema gestor de base de datos, para el almacenamiento de los datos.

PALABRA CLAVE: Proceso, Metodología RUP, sistema gestor de base de datos MySQL.

ABSTRACT

The project includes the development, implementation and evaluation of a Workflow-Based Computer System in the Management of Incidents of the Management Center of the Production Management and Platform Administration of the Judiciary. The main objective is to determine the influence of a computer system based on workflow in the management of incidents of the Management Center of the Production and Administration Administration of the Judicial Platform; And the secondary objectives are to determine the influence of a computer system based on workflow in the percentage of incidents solved in the first line, in the management of incidents of the Management Center of the Production Management and Administration of Platform of the Judicial Power, since Its current state is minimal, and determine the influence of a workflow-based computer system on the percentage of incident resolution according to the SLA, in the incident management of the Management Center of the Production Management and Judicial Platform Platform Administration In the present research for a correct documentation and structuring, the Rational Unified Process methodology was used. (Unified Rational Process), a programming language (HTML and PHP) and MySQL, which is a database management system, was applied to the implementation for the data storage.

KEYWORD: Process, RUP Methodology, MySQL database management system.