



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

“Sistema web para la Gestión de Incidencias en la empresa Corporación Cano
E.I.R.L. 2019”

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS**

AUTOR

Huanca Bedia, Victor Carlos (ORCID 0000-0002-4804-0517)

ASESOR

Mg. Orleans Moisés Gálvez Tapia (ORCID 0000-0002-4352-9495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistema de Información y Comunicaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico de manera especial a Dios por haberme encaminado y guiado a seguir adelante en mi carrera. De igual manera a mis padres, mi hermano y familia en general, por su gran apoyo y confianza.

Agradecimiento

Agradezco a mi familia que ha estado a mi lado, apoyándome en todo este periodo tan importante y difícil de mi vida, al Mg. Orleans Moisés Gálvez Tapia, un gran profesor que me apoyó en el desarrollo de mi trabajo de investigación.

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Los Docentes de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, encargados de evaluar el trabajo de Investigación presentado por:

1. HUANCA BEDIA VICTOR CARLOS

cuyo título es:

"SISTEMA WEB PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LA EMPRESA CORPORACIÓN CANO E.I.R.L 2019"

Reunido en la fecha, se escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el (los) egresado (s), otorgándole el calificativo de: 16(número) Dieciséis(letras).

Lima, 23 de Abril del 2019

Docente N° 01 : Dra. Mónica Díaz Reátegui
Nombres y Apellidos



Firma

Docente N° 02 : Mgr. Iván Martín Pérez Farfán
Nombres y Apellidos



Firma

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Víctor Carlos Huanca Bedia, estudiante de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte; presento el trabajo de investigación titulado "SISTEMA WEB PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LA EMPRESA CORPORACIÓN CANO E.I.R.L, 2019", para la obtención del grado de bachiller en Ingeniería de Sistemas.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 19 de Julio del 2019.



Huanca Bedia, Víctor Carlos

72005678

ÍNDICE GENERAL

Tabla de contenido

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Página del jurado.....	IV
Declaratoria de autenticidad	V
ÍNDICE GENERAL	VI
Índice de tablas	VI
Índice de figuras.....	VI
Índice de Anexos	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	5
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	5
2.2. Poblacion,muestra y muestreo.....	5
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	7
2.4. Procedimiento.....	7
2.5. Métodos de análisis de datos	10
2.6. Aspectos éticos.....	13
III. RESULTADOS	14
3.1. Análisis Descriptivo.....	14
3.2. Análisis Inferencial	16
3.3. Prueba de Hipótesis	20
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES.....	24
VI. RECOMENDACIONES	24
Referencia Bibliográfica.....	25
ANEXOS.....	28

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva por título “Sistema Web para la Gestión de Incidencias en la Corporación Cano E.I.R.L, 2019” tiene su ámbito de estudio en el sector gastronómico llevando soluciones que tengan que ver con lo culinario.

La problemática que tiene es que presenta demoras en la implementación de nuevos reportes o interfaces y el costo de arrendamiento estaban muy altos, esto hacía difícil la toma de decisiones para aumentar los ingresos e incrementar el servicio brindado a los usuarios; además la mayoría de los datos de quejas e incidencias no se podían registrar los que tenían igual ya que no eran procesados con rapidez e intervenían en determinar la calidad de servicio y establecer políticas de mejoras en atención a los usuarios; los indicadores no estaban establecidos para saber sobre la satisfacción al cliente. El objetivo principal es determinar de qué manera aumenta un Sistema web para la gestión de incidencias en la Corporación Cano E.I.R.L de San Martín de Porres, 2019.

La población que se tomó como estudio es de 374 incidencias en Ratio de Resolución de Incidencias y de 335 incidencias en Ratio de Incidencias Reabiertas. La muestra por lo tanto sería de 190 incidencias en Ratio de Resolución de Incidencias y 180 incidencias en Ratio de Incidencias Reabiertas. El tipo de investigación es aplicada, el diseño de la investigación es pre- experimental y el enfoque es cuantitativo. La técnica de recolección de datos fue el fichaje y el instrumento fue la ficha de registro, los cuales fueron validados por expertos.

Después de haber realizado las pruebas de pre-test y post-test, con respecto al indicador Ratio de Resolución de Incidencias se obtuvo un incremento del 25,67%, teniendo inicialmente un 64,05% y posteriormente un 89,72% y con respecto al indicador Ratio de Incidencias Reabiertas se incrementó un 60.86%, teniendo inicialmente un 26,43% y posteriormente un 87,29%.

Se concluye que el Sistema Web aumento positivamente en el Gestión de incidencias en la empresa Corporación Cano E.I.R.L, 2019.

Palabras clave: E.I.R.L,CORPORACIÓN,RESOLUCIÓN,RATIO.

ABSTRACT

This research work is entitled "System Web for Incident Management in the Corporation Cano E.I.R.L, 2019" has its scope of study in the culinary sector bringing solutions that have to do with the culinary.

The problem presented, the same that had delays in the implementation of new reports or interfaces and the cost of leasing was too high, this made it difficult to make decisions to increase revenue and improve the service provided to users; In addition, many of the complaints and incidents data were not recorded, but they could not be processed quickly and they were involved in determining the quality of service and establishing improvement policies in attention to users; No indicators were established to know about customer satisfaction. The main objective is to determine how a Web System for the management of incidents increases in the Cano E.I.R.L Corporation of San Martin de Porres, 2019.

The population that was taken as a study is 374 incidences in the Incident Resolution Ratio and 335 incidences in the Repealed Incidence Ratio. The sample would therefore be 190 incidences in Incident Resolution Ratio and 180 incidences in Repealed Incidents Ratio. The type of research is applied, the design of the research is pre-experimental and the approach is quantitative. The technique of data collection was the signing and the instrument was the registration form, which were validated by experts.

After carrying out the pre-test and post-test tests, with respect to the Incident Resolution Ratio indicator, an increase of 25.67% was obtained, initially having a 64.05% and subsequently an 89.72% and with respect The indicator of Incidences Reopened increased by 60.86%, initially having 26.43% and subsequently 87.29%.

It is concluded that the Web System increased positively in the Management of incidents in the company Corporación Cano E.I.R.L, 2019.

Keywords: E.I.R.L, CORPORATION, RESOLUTION, RATIO.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Mgtr. Iván Martín Pérez Farfán, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor (a) del Trabajo de Investigación titulado:

"SISTEMA WEB PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LA EMPRESA CORPORACIÓN CANO E.I.R.L, 2019"

,de el (los) estudiante (s) HUANCA BEDIA VICTOR CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de Abril del 2019



.....
Firma

Mgtr. Iván Martín Pérez Farfán

DNI: ..08647541