



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS

“Aplicación de la gestión de servicios de tecnologías de información en el
proceso de incidencias en la notaria Landazuri Golffer”

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
INGENIERA DE SISTEMAS**

AUTORA:

Vasquez Cabrera Rosa Luz

ASESOR:

Dra. Vásquez Valencia Yesenia

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión De Servicios De Tecnología De Información

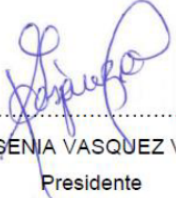
LIMA – PERÚ

2017

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Rosa Luz Vásquez Cabrera cuyo título es: "Aplicación de la gestión de servicios de tecnologías de información en el proceso de incidencias en la notaría Landazuri Golffer".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 11 Once.

Lima, San Juan de Lurigancho 19 de Diciembre del 2017



DRA. YESENIA VASQUEZ VALENCIA
 Presidente



MG. IVAN CRISPIN SANCHEZ
 Secretario



MG. RENE RIVERA CRISOSTOMO
 Vocal

					
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación

Dedicatoria

A Dios Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos con su infinita bondad y amor.

A mis padres y hermanos por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, su amor, sus valores y por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

A mis amigos de la Universidad, gracias por haber sido las personas indicadas en el momento justo, porque no hubiese logrado sobrevivir el loco mundo universitario sin ustedes, eso está más que claro.

Agradecimiento

Agradezco a mis maestros por su paciencia, enseñanza y haber sido mi guía a lo largo de mi carrera.

Agradezco a la universidad la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo.

A la notaría Landazuri Golffer por brindarme la información para desarrollar mi proyecto.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo VÁSQUEZ CABRERA, ROSA LUZ con DNI N° 45492450, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela de Ingeniería de Sistemas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de diciembre del 2017



Rosa Luz Vásquez Cabrera

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes para su evaluación el informe de prácticas **“Aplicación de la gestión de servicios de Tecnologías de Información en el proceso de incidencias en la notaria Landazuri Golffer”** el cual tiene como finalidad apoyar en la gestión de la empresa basado en el Reglamento de Prácticas Profesionales de la Universidad Cesar Vallejo.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Atentamente



Rosa Luz Vásquez Cabrera

INDICE GENERAL

Página del Jurado.....	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento.....	IV
Declaratoria de Autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
Resumen	XII
Abstract	XII
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos Previos	17
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación al Problema	26
1.5. Justificación del Estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivo.....	28
II. MÉTODO.....	30
2.1. Diseño de Investigación	31
2.2. Variables y Operacionalización	32
2.3. Población y muestra.....	33
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	36
Validez	36
2.5. Método de análisis de datos.....	37
2.6. Aspectos Éticos.....	38
III. RESULTADOS	39
3.1. Normalización de los Datos.....	40
3.2 Descripción de los resultados del indicador: Tiempo de Resolución de Incidencias	40
3.3 Estadística Inferencial	45
Prueba de Hipótesis General: Tiempo de resolución de Incidencias.	45
3.4. Descripción de los resultados del indicador: Grado de Satisfacción del Usuario	47
3.5. Estadística Inferencial	52
Prueba de Hipótesis General: Grado de Satisfacción al Usuario	52
IV. DISCUSIÓN.....	54
V. CONCLUSIONES.....	58
VI. RECOMENDACIONES.....	60
VII. REFERENCIAS	62
VIII. ANEXOS	65

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro de Nivel de Confianza	34
Tabla 2. Resultados descriptivos – Tiempo de resolución de Incidencias – Pre Test.....	41
Tabla 3. Resultados de Prueba de Normalidad.....	41
Tabla 4. Estadística descriptiva – Pre Test	43
Tabla 5. Prueba de Normalidad – Post Test	43
Tabla 6. Estadística de Pre Emparejadas – Pre Test y Post Test	46
Tabla 7. Prueba de muestras emparejadas – Pre Test y Post Test.....	46
Tabla 8. Resultados descriptivos – Grado de Satisfacción al Usuario – Pre Test.....	47
Tabla 9. Prueba de normalidad – Pre Test.....	48
Tabla 10. Estadística Post Test del grado de satisfacción del usuario	49
Tabla 11. Prueba de normalidad	50
Tabla 12. Estadística de muestras emparejadas. Post Test y Pre Test.....	52
Tabla 13. Prueba de muestras emparejadas	52
Tabla 14. Identificación de Roles	74
Tabla 15. Matriz de Asignaciones y Responsabilidades.....	75
Tabla 16. Categorización de Incidencias.....	76

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ciclo de Vida del Servicio	21
Figura 2. Diagrama del Proceso de Gestión de Incidencias	24
Figura 3. Histograma del Tiempo de Resolución de Incidencias – Pre Test.....	42
Figura 4. Histograma del Tiempo de Resolución de Incidencias – Post Test	44
Figura 5. Gráfica de dependientes juntas de Tiempo de Resolución de Incidencias – Pre Test y Post Test.....	45
Figura 6. Histograma del Grado de Satisfacción del Usuario – Pre Test.....	49
Figura 7. Histograma de Satisfacción del Usuario – Post Test.....	51
Figura 8. Gráfica de dependientes juntas del Grado de Satisfacción del Usuario – Pre Test y Post Test.....	51
Figura 9. Promedio del antes y después del tiempo de resolución de incidencias	55
Figura 10. Promedio obtenido del antes y des	56
Figura 11. Nueva organización del Área de Sistemas.....	73
Figura 12. Interfaz del Inicio de Sesión GLPI	81
Figura 13. Interfaz de creación de una petición para generar incidencia.....	82
Figura 14. Interfaz de selección de la categoría y prioridad de la incidencia.	82
Figura 15. Interfaz de descripción de la incidencia presentada	83
Figura 16. Interfaz de confirmación de incidencia enviada	83
Figura 17. Interfaz del estado de la incidencia generada.	84

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1	66
ANEXO 2	67
ANEXO 3	68
ANEXO 4	69
ANEXO 5	70
ANEXO 6	71
ANEXO 7	72
ANEXO 8	76
ANEXO 9	77
ANEXO 10	78
ANEXO 11	79
ANEXO 12	80
ANEXO 13	81
ANEXO 14	85
ANEXO 15	86
ANEXO 16	87
ANEXO 17	89
ANEXO 18	90
ANEXO 19	91
ANEXO 20	100
ANEXO 21	102
ANEXO 22	105
ANEXO 23	110
ANEXO 24	113
ANEXO 25	116
ANEXO 26	117

RESUMEN

Esta investigación, se encargará analizar la aplicación de Gestión de Servicios en la gestión de incidencias en la Notaria Landazuri Golffer, la cual tiene como fin minimizar los tiempos de solución de las incidencias presentadas, y mejorar la satisfacción del personal respecto al servicio brindado.

El objetivo principal fue determinar el efecto de aplicar la gestión de servicios en el proceso de gestión de incidencias y ver su efecto sobre la duración de resolución de incidencias y el grado de satisfacción del usuario. La muestra estuvo conformada por el total de incidencias realizadas entre los meses de enero hasta junio del presente año.

Como promedio del tiempo de resolución de incidencias se obtuvo 83.2778 y luego al aplicar la gestión de servicio, se obtuvo un promedio de 14.9444 por lo cual, se muestra la reducción del tiempo esperado.

Para el segundo indicador que es grado de satisfacción del usuario en el promedio Pre Test se tiene un resultado de 50.5926, y posteriormente al aplicar la gestión de servicio en la etapa Post Test se obtiene un resultado de 76.8519 por lo que se muestra un aumento de mejora en la satisfacción esperada.

Finalmente se concluye que, al aplicar la Gestión de Servicios, tiene un impacto positivo en la gestión de incidencias de la notaria Landazuri Golffer.

Palabras clave: Gestión de Servicio, tecnologías de información, resolución de incidencias, Satisfacción del Usuario, Gestión de Incidencias.

ABSTRACT

This investigation will be in charge of analyzing the application of Service Management in incident management in the Notary Landazuri Golffer, which aims to minimize the resolution times of the incidents presented, and improve the satisfaction of the staff regarding the service provided.

The main objective was to determine the effect of applying service management in the incident management process and see its effect on the duration of incident resolution and the degree of user satisfaction. The sample consisted of the total number of incidents made between January and June of this year. The research design is of a pre-experimental type.

As an average of the resolution time of incidents 83.2778 was obtained and then when applying the service management, an average of 14.9444 was obtained, for which, the reduction of the expected time is shown.

For the second indicator that is the degree of user satisfaction in the Pre Test average, a result of 50.5926 is obtained, and after applying the service management in the Post Test stage, a result of 76.8519 is obtained, so an increase of Improvement in expected satisfaction.

Finally, it is concluded that, when applying the Service Management, it has a positive impact on the incident management of the notary Landazuri Golffer.

Keywords: Service Management, information technologies, incident resolution, User Satisfaction, Incident Management.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Francisco Manuel Hilario Falcón, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada

“Aplicación de la gestión de servicios de tecnologías de información en el proceso de incidencias en la notaria Landazuri Golffer”, del (de la) estudiante Rosa Luz Vásquez Cabrera, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% 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 la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 31 de Octubre del 2019



[Handwritten signature]

Francisco Manuel Hilario Falcón

DNI: 10132075



[Handwritten signature]

Elaboró: Dirección de Investigación



[Handwritten signature]
Responsable del SGC



[Handwritten signature]

Vicerrectorado de Investigación

PANTALLAZO DEL TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang-es&u=1074262412&e=10261294339407

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS

"Aplicación de la gestión de servicios de tecnologías de información en el proceso de incidencias en la notaria Landazuri Golfier"

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
INGENIERA DE SISTEMAS

AUTORA:
Vásquez Cabrera Rosa Luz

ASESOR:
Dra. Vásquez Valencia Yesenia

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
UCV
COORDINACIÓN ACADÉMICA DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
LIMA - ESTE
132075

Resumen de calificaciones: 28 %

1	...	18%
2	...	4%
3	...	18%
4	...	2%
5	...	2%
6	...	1%
7	...	1%
8	...	1%
9	...	1%
10	...	1%
11	...	1%
12	...	1%
13	...	1%
14	...	1%
15	...	1%
16	...	1%
17	...	1%
18	...	1%
19	...	1%
20	...	1%
21	...	1%
22	...	1%
23	...	1%
24	...	1%
25	...	1%
26	...	1%
27	...	1%
28	...	1%

11:31
31/10/2019



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 131 de 1

Yo Rosa Luz Vásquez Cabrera, identificado con DNI N° 45492450, egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo (X) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Aplicación de la gestión de servicios de tecnologías de información en el proceso de incidencias en la notaría Landazuri Golffer"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

No autorizo la publicación de mi tesis debido a que esta contiene información confidencial de la notaría Landazuri Golffer y por consiguiente no me permite la divulgación del mismo.

Rosa Luz Vásquez Cabrera
DNI : 45492450
FECHA : 09/01/2018



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	---------------------------------





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

Ing. Francisco Manuel Hilario Falcón

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Rosa Luz Vásquez Cabrera

INFORME TÍTULADO:

“Aplicación de la gestión de servicios de tecnologías de información en el proceso de incidencias en la notaria Landazuri Golfper”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Ingeniera de Sistemas

SUSTENTADO EN FECHA: 19/12/2017

NOTA O MENCIÓN: 11 (once)



Ing. Francisco Manuel Hilario Falcón