



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERIA DE
SISTEMAS

**Sistema web basado en itil.v3 para la gestión de incidencias informáticas
en la empresa A&A Estabilizadores s.a.c. lima – 2016**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA DE
SISTEMAS

AUTOR:

Vallejos Fernández Lelis Sarita

ASESOR:

Ing. Rene Rivera Crisóstomo

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información transaccionales

LIMA - PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a las personas más importantes de mi vida; mis Padres, Carmen Vallejos y Alejandrina Fernández Hermanos y amigos por ser el motivo y el soporte que cada día necesito para lograr mis objetivos trazados.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiar cada día mis pasos.

A la Universidad Cesar Vallejo por su notable labor con la educación y el crecimiento de los jóvenes que ayudo a forjar lo que soy ahora. En especial al Ing. Rene Rivera Crisóstomo.

A mis amigos por acompañarme en mis metas propuestas y por brindarme su apoyo en los momentos que necesitaba de su ayuda.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, VALLEJOS FERNÁNDEZ LELIS SARITA con el DNI N°48080731, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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 Cesar Vallejo.

Lima, 17 Diciembre del 2016

Vallejos Fernández Lelis Sarita

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**Sistema web basado en Itil.V3 para la gestión de incidencias informáticas en la Empresa A&A Estabilizadores S.A.C.**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniera de Sistemas.

Vallejos Fernández Lelis Sarita.

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
ÍNDICE DE TABLAS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad y Problemática	3
1.2. Trabajos previos	6
1.3. Teorías relacionadas al tema	13
1.4. Formulación del problema	48
1.4.1. Problema general	48
1.4.2. Problemas específicos.....	48
1.5. Justificación del Estudio	49
1.5.1. Justificación Teórica.....	49
1.5.2. Justificación Metodológica	50
1.5.3. Justificación Práctica Social.....	50
1.5.4. Justificación Académica	50
1.6. Objetivos	51
1.6.1. General.....	51
1.6.2. Especifico.....	51
1.7. Hipótesis	52
II. MÉTODO	53
2.1. Diseño de investigación	53
2.2. Variables de Operacionalización	54
2.3. Población y muestra	56
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	57
2.4.1. Técnica.....	57
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.	58
2.4.3. Validez.....	58

2.4.4. Confiabilidad.....	58
2.5. Métodos de análisis de datos	59
2.6. Aspectos éticos.....	59
III. RESULTADOS.....	61
3.1. Análisis de la Fiabilidad del Instrumento.....	61
3.2. Prueba de Normalidad.....	62
3.3. Comprobación de Hipótesis Específicas y General Prueba T Student.....	63
IV. DISCUSIÓN	73
V. CONCLUSIONES	74
VI. RECOMENDACIONES	75
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
ANEXO N 1 - INSTRUMENTO.....	79
ANEXO N 2 - INSTRUMENTO.....	82
ANEXO N 3 - Matriz de Consistencia.....	92
ANEXO N 4 - APLICACION.....	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 - Los pilares de la Web.....	23
Figura N° 2 - Arquitectura cliente/servidor lógica de tres capas	28
Figura N° 3 - ¿Cómo funciona ITIL?.....	43
Figura N° 4 - Proceso de Gestión de Incidencias	50
Figura N° 5 - Escalado con primer nivel	55
Figura N° 6 - Escalado con primer nivel para comparación y asignación.....	56
Figura N° 7 - Clasificación de la prioridad	57
Figura N° 8 - Proceso gestión incidencias.....	94
Figura N° 9 - Proceso gestión incidencias en la empresa	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 - Flujos de trabajo estáticos en el Proceso Unificado Racional	24
Tabla N° 2 - Análisis entre el estándar Iso 20000 e itilv3	36
Tabla N° 3 - Operacionalización Variable Independiente	54
Tabla N° 4 - Operacionalización Variable Dependiente.....	55

RESUMEN

El desarrollo de la investigación fue de tipo experimental, pre-experimental, en el cual se denominó como estímulo sistema web. Tuvo como objetivo principal Implementar el sistema web basado en itil.v3 en la gestión de incidencias informáticas en la empresa A&A estabilizadores S.A.C. – Lima 2016, que les permita a sus usuarios trabajar de forma más eficiente. En este contexto la investigación, buscó mejorar la gestión de incidencias desarrollando una herramienta tecnológica como un sistema Web bajo plataforma web, para tal propósito, se empleó la Metodología RUP (Proceso Racional Unificado) debido a que es un marco de trabajo genérico que puede especializarse para una gran variedad de sistemas software, teniendo como población todos los trabajadores de la empresa A&A estabilizadores S.A.C. y como muestra en vista de que la población fue pequeña se tomó toda la población para el estudio y esta se denominó muestreo censal que fueron medidos mediante un cuestionario de preguntas cerradas y de alternativas múltiples cuyos datos fueron procesados mediante cuadros y gráficos estadísticos con la herramienta estadística IBM SPSS Versión 22. En conclusión, fue necesario el desarrollo de un sistema Web o mesa de ayuda para mejorar la gestión de incidencias en la empresa A&A estabilizadores S.A.C, debido a que en la actualidad el periodo de tiempo en busca de una solución para las incidencias no es factible, o las respuestas se pueden demorar un periodo muy largo frente a una solicitud de algún servicio, llegando a no ser atendidas.

PALABRAS CLAVES: Sistema Web, mesa de ayuda, gestión, incidencias, metodología.

ABSTRACT

The development of this research was experimental, pre-experimental, in which it was called as a web system stimulus. Its main objective was to implement the web system based on itil.v3 in the management of computer incidents in the company A & A stabilizers S.A.C. - Lima 2016, which allows its users to work more efficiently. In this context, the research sought to improve incident management by developing a technological tool such as a Web system under a web platform. For this purpose, the RUP (Rational Unified Process) Methodology was used because it is a generic framework that can specialize For a great variety of software systems, having as population all the workers of the company A & A Estabilizadores S.A.C And as shown in view of the fact that the population was small the entire population was taken for the study and this was denominated census sampling that were measured by means of a questionnaire of closed questions and of multiple alternatives whose data were processed by means of tables and statistical graphs with the tool Statistical IBM SPSS Version 22. In conclusion, it was necessary to develop a Web system or help desk to improve incident management in the company A & A Estabilizadores S.A.C, because currently the period of time in search of a solution for The incidents are not feasible, or the responses can be delayed a very long period in front of a request for some service, not getting served.

KEY WORDS: Web system, help desk, management, incidences, methodology.