



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS**

**SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS
EN LA EMPRESA INDUSTRIAS LOO S.A.C**

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

AUTOR:

GABINO GUERE, YORDI

ASESOR:

DR. RODRIGUEZ BACA LISET SULAY

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRANSACCIONALES

LIMA – PERÚ

2017

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo YORDI ESAÚ GABINO GUERE alumno de la facultad de ingeniería de sistemas, con DNI N° 47724240, con la tesis que tiene por título “SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENTES EN LA EMPRESA INDUSTRIAS LOO S.A.C.”, con el propósito de cumplir con las disposiciones definidas en el reglamento de grados y títulos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo declaro que:

1. Toda la información que se presentan en la tesis es íntegramente de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo cual, la presente tesis no tiene ninguna relación con el plagio en forma parcial o total.
3. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido forzados, ni copiados por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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 (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad Cesar Vallejo. Lima, 29 de Noviembre del 2017.

YORDI ESAÚ GABINO GUERE

DNI: 47724240

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres Vilma Dina Guere Luna y David Lorenzo García por su constante apoyo durante toda mi vida formándome con valores para ser una persona con principios

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por el apoyo brindado durante toda la realización de este trabajo sin su aliento no hubiera sido posible mi formación como profesional y el desarrollo del presente trabajo, así mismo quiero agradecer a mi asesora Lizeth Rodríguez por su constante asesoría y apoyo durante esta fase de la tesis

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Ante ustedes expongo la tesis titulada “Sistema web para el proceso de gestión de incidencias.”. El capítulo I detalló los principales datos como lo son el título de la tesis, así mismo la problemática, los trabajos anteriores y el marco teórico relacionado al tema, así mismo se formuló el problema, se planteó las hipótesis y de la misma forma se definió nuestros objetivos para después definir la metodología de desarrollo a emplear en la tesis. El capítulo II, se describe el tipo y diseño de investigación del mismo modo la definición operacional y conceptual de las variables con los correspondientes indicadores, seguidamente de esto se seleccionó la población y la muestra a partir mediante el uso del muestreo adecuado, finalizando este proceso se explicaron los instrumentos usados para la recolección de datos, además del desarrollo de la metodología. El capítulo III se muestra el resultado de la investigación, haciendo uso de la herramienta estadística SPSS. El capítulo IV se detalla la discusión obtenida de la investigación. El capítulo V se presenta las conclusiones resultantes de la investigación, el capítulo VI describe las recomendaciones pertinentes, finalizando el capítulo VII se expone las referencias bibliográficas que apoyaron la investigación.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PRESENTACIÓN.....	IV
ÍNDICE GENERAL	V
ÍNDICE DE TABLAS	VII
RESUMEN.....	XIV
ABSTRACT	XV
I. INTRODUCCIÓN	17
1.1. Realidad problemática	18
1.2. Trabajos Previos	22
1.3. Limitaciones	29
1.4. Teorías Relacionadas al Tema	30
1.4. Formulación Del Problema	53
1.5. Justificación Del Estudio.....	53
1.6. Hipótesis.....	55
1.7. Objetivos.....	56
II. MÉTODO	57
2.1 Diseño De Investigación	57
2.1.1 Tipo de Estudio	58
2.1.2 Diseño De Investigación	58
2.1.3 Método de Investigación	60
2.2 Variables, Operacionalización	60

2.3 Población Y Muestra	61
2.4 Técnica e Instrumentos de recolección de Datos, Validez Y Confiability	63
2.5 Métodos De Análisis De Datos	68
2.6 Aspectos Éticos.....	72
III. RESULTADOS.....	74
IV. DISCUSIÓN.....	88
V. CONCLUSIÓN.....	91
VI. RECOMENDACIÓN	93
.....	94
VII. REFERENCIAS	95
VIII. REFERENCIAS	103
IX. ANEXOS	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Cruce entre Impacto y urgencia	37
Tabla 02 : Tabla de prioridad	37
Tabla 03: Comparativa de Metodologías	52
Tabla 04: Comparación de metodologías según expertos	52
Tabla 05: Tabla de Operacionalización de variables	61
Tabla 06: Población 1 y Población 2	62
Tabla 07: Resultado de los expertos –Instrumento para indicador Porcentaje de incidencias resueltas dentro del SLA	65
Tabla 08: Resultado de los expertos –Instrumento para indicador Porcentaje de incidencias resueltas	65
Tabla 09: Puntuación y Significado	66
Tabla 10 : Medidas descriptivas del Pre-test y Post – test del indicador Porcentaje de incidencias resueltas dentro del SLA	74
Tabla 11: Medidas descriptivas del Pre-test y Post – test del indicador Porcentaje de incidencias resueltas	75
Tabla 12 : Prueba de normalidad para el Pre test y Post Test del indicador Porcentaje de incidencias resueltas dentro del SLA (PRSLA)	77
Tabla 13: Prueba de normalidad para el Pre test y Post Test del indicador Porcentaje de incidencias resueltas (PIR)	78
Tabla 14: Prueba T-Student para el Porcentaje de incidencias resueltas dentro del SLA	83
Tabla 15: Prueba T- Student para el Porcentaje de incidencias resueltas	85
Tabla 16: personas y roles del proyecto	126
Tabla 17: Plan de Colaboración	134
Tabla 18: Épicas	135
Tabla 19: Descripción De Usuarios Involucrados	136
Tabla 20 : Riesgos	137
Tabla 21: Criterios de Terminado	138
Tabla 22: Historia de Usuario HU01 –Acceso al sistema	141
Tabla 23: Historia de Usuario HU02 –Mantenimiento de Personal	142
Tabla 24: Historia de Usuario HU03 - Mantenimiento de Usuarios	143
Tabla 25: Historia de Usuario HU04 - Mantenimiento de Prioridades	144
Tabla 26: Historia de Usuario HU05 - Mantenimiento de Categorías	145

Tabla 27: Historia de Usuario HU06 - Mantenimiento de incidencias	146
Tabla 28: Historia de Usuario HU07 - Cierre de incidencia	147
Tabla 29: Historia de Usuario HU08 - Escalado de Incidencias	148
Tabla 30: Historia de Usuario HU09 - Notificación	149
Tabla 31: Historia de Usuario HU10 - Registro de conformidad	150
Tabla 32: Historia de Usuario HU11 - Reportes	151
Tabla 33: Product Backlog	154
Tabla 34: Pila Del Sprint 1	155
Tabla 35: Pila Del Sprint 2	156
Tabla 36: Pila Del Sprint 3	156
Tabla 37: Lista de Pendientes del Sprint 01	159
Tabla 38: Estructura Tabla Empleado	165
Tabla 39: Estructura Tabla Cargo	166
Tabla 40: Estructura Tabla Persona	166
Tabla 41: Estructura Tabla Usuarios	167
Tabla 42: Estructura Tabla Área	168
Tabla 43: Estructura Tabla Prioridad	169
Tabla 44: Estructura Tabla Estados	169
Tabla 45: Estructura Tabla Categoría	170
Tabla 46: Estructura Tabla Sub Categoría	171
Tabla 47: Estructura Tabla Incidencia	171
Tabla 48: Casos de pruebas sprint 01	204
Tabla 49: Resumen de sprint 01	204
Tabla 50: Retrospectiva Sprint 01	205
Tabla 51: Lista de Pendientes del Sprint 02	208
Tabla 52: Casos de pruebas sprint 02	245
Tabla 53: Resumen de sprint 02	245
Tabla 54: Retrospectiva Sprint 02	246
Tabla 55: Lista de Pendientes del Sprint 03	249
Tabla 56: Casos de pruebas sprint 03	262
Tabla 57: Resumen de sprint 03	262
Tabla 58: Retrospectiva Sprint 03	263

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	20
Figura 2.....	21
Figura 03.....	31
Figura 04.....	32
Figura 05.....	36
Figura 06.....	41
Figura 7.....	42
Figura 08.....	43
Figura 09.....	44
Figura 10.....	45
Figura 011.....	50
Figura 12.....	67
Figura 13.....	68
Figura 14.....	71
Figura 15.....	71
Figura 16.....	72
Figura 17.....	75
Figura 18.....	76
Figura 19.....	79
Figura 20.....	80
Figura 21.....	81
Figura 22.....	82
Figura 23.....	84
Figura 24.....	86
Figura 25.....	157
Figura 26.....	159
Figura 27.....	160
Figura 28.....	161
Figura 29.....	162
Figura 30.....	162
Figura 31.....	163
Figura 32.....	164
Figura 33.....	174
Figura 34.....	174

Figura 35	176
Figura 36	177
Figura 37	178
Figura 38	178
Figura 39	179
Figura 40	179
Figura 41	180
Figura 42	180
Figura 43	181
Figura 44	181
Figura 45	182
Figura 46	182
Figura 47	182
Figura 48	183
Figura 49	183
Figura 50	184
Figura 51	184
Figura 52	185
Figura 53	185
Figura 54	186
Figura 55	186
Figura 56	187
Figura 57	188
Figura 58	188
Figura 59	189
Figura 60	190
Figura 61	191
Figura 62	191
Figura 63	192
Figura 64	192
Figura 65	193
Figura 66	193
Figura 67	194
Figura 68	195
Figura 69	196
Figura 70	197

Figura 71	198
Figura 72	199
Figura 73	200
Figura 74	201
Figura 75	202
Figura 76	203
Figura 77	203
Figura 78	205
Figura 79	208
Figura 80	209
Figura 81	210
Figura 82	210
Figura 83	211
Figura 84	211
Figura 85	213
Figura 86	214
Figura 87	215
Figura 88	216
Figura 89	216
Figura 90	217
Figura 91	217
Figura 92	218
Figura 93	218
Figura 94	219
Figura 95	219
Figura 96	220
Figura 97	220
Figura 98	221
Figura 99	221
Figura 100	222
Figura 101	222
Figura 102	223
Figura 103	223
Figura 104	224
Figura 105	225
Figura 106	226

Figura 107	227
Figura 108	228
Figura 109	228
Figura 110	229
Figura 111	230
Figura 112	231
Figura 113	231
Figura 114	232
Figura 115	233
Figura 116	234
Figura 117	235
Figura 118	236
Figura 119	237
Figura 120	238
Figura 121	239
Figura 122	240
Figura 123	241
Figura 124	242
Figura 125	243
Figura 126	244
Figura 127	246
Figura 128	249
Figura 129	250
Figura 130	251
Figura 131	251
Figura 132	252
Figura 133	252
Figura 134	253
Figura 135	253
Figura 136	254
Figura 137	254
Figura 138	255
Figura 139	256
Figura 140	257
Figura 141	258
Figura 142	259

Figura 143	260
Figura 144	261
Figura 145	263

RESUMEN

La actual investigación abarca la producción, puesta en funcionamiento de un sistema web aplicada al proceso de gestión de incidentes en la empresa Industrias Loo S.A.C dedicada a la fabricación y comercialización de insumos escolar. El objetivo general de la presente investigación fue determinar la influencia de un sistema web en el proceso de gestión de incidencias en la empresa Industrias Loo S.A.C. y así mismo como objetivos específicos tuvimos el, determinar la influencia de un sistema web en el Porcentaje de incidencias resueltas dentro del SLA y determinar la influencia de un sistema web en el porcentaje de incidencias resueltas para el proceso de gestión en la empresa Loo S.A.C.

Se empleó el tipo de investigación aplicada experimental de diseño pre-experimental, con una población de 20 fichas de registro tanto para el indicador porcentaje de incidencias resueltas dentro del SLA y el indicador porcentaje de incidencias resueltas. En resumen se comprobó que el sistema web incremento el porcentaje de incidencias resueltas dentro del SLA en un 45.74% y porcentaje de incidencias resueltas en un 33.6% para el proceso de gestión de incidentes en la empresa Industrias Loo S.A.C.

La metodología empleada para el desarrollo del sistema web para el proceso de gestión de incidentes en la empresa Industrias Loo S.A.C. elegida fue SCRUM, por ser una metodología ágil y tener un enfoque estratégico, táctico y adaptativo. De la misma forma, se utilizaron como lenguaje de programación PHP y Javascript en conjunto con el lenguaje de etiquetas HTML, se hizo uso del sistema gestor de bases de datos denominado MySQL. Palabras clave: sistema web, gestión de incidencias, proceso –SCRUM –MySQL.

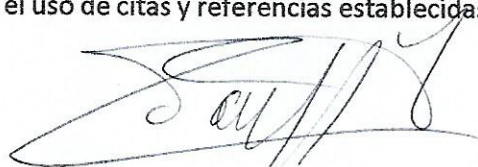
ABSTRACT

The current research covers the production, commissioning of a web system applied to the process of incident management in the company Industrias Loo S.A.C dedicated to the manufacture and marketing of school supplies. The general objective of this research was to determine the influence of a web system on the process of incident management in the company Industrias Loo S.A.C. and also as specific objectives we had, determine the influence of a web system on the percentage of incidents resolved within the SLA and determine the influence of a web system on the percentage of resolved incidents for the management process in the company Loo S.A.C. The type of experimental applied research of pre-experimental design was used, with a population of 20 record cards for both the indicator percentage of incidents resolved within the SLA and the indicator percentage of resolved incidents. In summary it was found that the web system increased the percentage of incidents resolved within the SLA by 45.74% and percentage of incidents resolved by 33.6% for the process of incident management in the company Industrias Loo S.A.C. The methodology used for the development of the web system for the process of incident management in the company Industrias Loo S.A.C. chosen was SCRUM, for being an agile methodology and having a strategic, tactical and adaptive approach. In the same way, they were used as programming language PHP and Javascript in conjunction with the HTML tag language, we used the database management system called MySQL. Keywords: web system, incident management, process -SCRUM -MySQL.

Acta de aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Raul Huarote asesor del curso de desarrollo de proyecto de investigación revisor de la tesis del estudiante Yordi Esau Gabino Guere titulada "Sistema Web Para El Proceso De Gestión De Incidencias En La Empresa Industrias Loo S.A.C" constato que la misma tiene similitud de 10% verificable en el reporte de de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.



32 983830

Docente Asesor de Tesis :

DNI: