



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE SISTEMAS

Sistema Web para la gestión de incidencias en la
empresa GMD: Caso Proyecto Banco Continental

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Ingeniero de Sistemas

AUTORA:

Ramirez Silva, David Brayan

ASESORA:

DR. Ordoñez Perez, Adilio Christian

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Servicios de Tecnologías de Información

LIMA –PERÚ

2018

PAGINAS PRELIMINARES

JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA

El Jurado a cargo de la evaluación del Trabajo de Investigación, PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE INFORME DE TESIS.

Presentado por don(ña): RAMIREZ SILVA, DAVID BRAYAN

Cuyo Título es: "SISTEMA WEB PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LA EMPRESA GMD: CASO PROYECTO BANCO CONTINENTAL"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:..... CATORCE.....
(INDICAR LA NOTA EN LETRAS Y EN MAYÚSCULAS).

DESAPROBADO	00-10 PUNTOS	(.....)
APROBADO POR MAYORÍA	11-13 PUNTOS	(.....)
APROBADO POR UNANIMIDAD	14-17 PUNTOS	(.14.)
APROBADO POR EXCELENCIA	18-20 PUNTOS	(.....)

OBSERVACIONES:

.....
.....

Lima, Viernes 13 de julio del 2018.



FLORES MASIAS
EDWARD JOSE
PRESIDENTE



SAENZ APARI ABRAHAM
RAFAEL
SECRETARIO



ORDOÑEZ PEREZ,
ADILIO CHRISTIAN
VOCAL

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en las Actas de Sustentación firmadas por cada Jurado, el estudiante debe levantar las mismas para dar pase a Resolución de Aprobación.

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a mi familia por el apoyo incondicional para poder concluir mi carrera.

A Dios, el que en todo momento está a mi lado ayudándome en el pasar de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la sabiduría y fuerza para poder culminar unas de mis muchas metas trazadas.

A la Universidad Cesar vallejo por brindar el apoyo para que las personas bajo recursos puedan estudiar y ser profesionales.

A los Ingenieros por estar apoyándome en el proceso de llegar a ser profesional brindándonos sus conocimientos.

A mi familia Ramírez y Silva los cuales fueron el motivo y apoyo de poder salir adelante.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo David Brayan Ramirez Silva identificado con DNI no 76369932, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería de Sistemas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

En tal sentido la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y 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, 30 de mayo del 2018

Ramirez Silva David Brayan
Tesista

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de Grados y Títulos sección pregrado de la universidad Privada Cesar Vallejo para la experiencia curricular de Metodología de Investigación Científica, presenté el trabajo de Investigación Pre – experimental denominado “Sistema Web para la Gestión de Incidencias para la empresa GMD: Caso Proyecto Banco Continental”.

La investigación, Tiene como propósito fundamental: determinar cómo influye un Sistema Web para la Gestión de Incidencias para la empresa GMD: Caso Proyecto Banco Continental”.

La presente Investigación está dividida en siete capítulos:

El primer capítulo se expone el planteamiento del problema: Incluye formulación del problema, los objetivos, la hipótesis, la justificación, los antecedentes y la fundamentación científica. El segundo capítulo, contiene el Marco metodológico sobre la investigación en la que se desarrolla el trabajo de campo de la variable de estudio, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis. El tercer capítulo corresponde a la interpretación de los resultados. El cuarto capítulo trata de la discusión del trabajo de estudio. En el quinto capítulo se construye las conclusiones. En el sexto capítulo las recomendaciones y finalmente en el séptimo capítulo están las referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación

INDICE GENERAL

Contenido	Página
PAGINAS PRELIMINARES	ii
PAGINA DE JURADOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	vi
PRESENTACION	vii
INDICE GENERAL	viii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCION	
13	
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	25
1.4 Formulación del problema	44
1.5 Justificación del estudio.....	44
1.6 Hipótesis.....	46
1.7 Objetivo	47
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación.....	49
2.2 Variable, Operacionalización	51
2.3 Población y Muestra	55
2.3.2 Muestra.....	55
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	57
2.5 Métodos de análisis de datos	62
2.6 Aspectos éticos	68
III. RESULTADOS	
IV. DISCUSIÓN	
V. CONCLUSIÓN	
VI. RECOMENDACIONES	
VII. REFERENCIAS	

INDICE DE TABLAS

Contenido	Página
Tabla 1: Prioridades en los Incidentes de TI	28
Tabla 2: Resumen de evaluacion de expertos	37
Tabla 3: Ooeracionalizacion de variables.....	53
Tabla 4: Descripcion de indicadores.....	54
Tabla 5: Resumen de Poblacion.....	55
Tabla 6: Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos	58
Tabla 7: Evaluación de Juicio de Expertos-Incidencias reabiertas	59
Tabla 8: Evaluación de Juicio de Expertos-Incidencias atendidas	59
Tabla 9: incidencias Reabiertas.....	61
Tabla 10: incidencias atendidas	61
Tabla 11: Medidas descriptivas del Porcentaje de Incidencias Reabiertas	71
Tabla 12: Medidas descriptivas del Porcentaje de incidencias Atendidas.....	72
Tabla 13: Prueba de normalidad-Reabiertas antes y después de implementado	74
Tabla 14: Prueba de normalidad-Reabiertas antes y después de implementado	77
Tabla 15: Prueba de T-Student para el Porcentaje de Incidencias Reabiertas	81
Tabla 16: Prueba de T-Student para el Porcentaje de Incidencias Atendidas.....	84

INDICE DE FIGURAS

Contenido	Página
Figura 1: Porcentaje de Incidencias Reabiertas	17
Figura 2: Porcentaje de incidencias Atendidas	18
Figura 3: Diagrama de Proceso de Gestion de Incidencia	26
Figura 4: Indicador: Porcentaje de Incidencias Reabiertas	31
Figura 5: Indicador: Porcentaje de incidencias Atendidas	32
Figura 6: Estructura basica de una aplicación web.....	34
Figura 7: Flujo de trabajo de la metodologia rup	35
Figura 8: Procesos y facas de la metodologia XP	36
Figura 9: Proceso de la metodologia SCRUM.....	38
Figura 10: Modelo de pila del producto de la metodologia SCRUM	41
Figura 11: Diseño de estudio Pre-experimental con medición pro y post test	50
Figura 12: Formula para calcular la muestra	56
Figura 13: Distribución de T – STUDENT.....	67
Figura 14: Incidencias Reabiertas antes y después de implementado.....	72
Figura 15: Incidencias Atendidas antes y después de implementado	73
Figura 16: Prueba de normalidad - Reabiertas antes de implementado.....	75
Figura 17: Prueba de normalidad - Reabiertas despues de implementado.....	76
Figura 18: Prueba de normalidad - Atendidas antes de implementado	78
Figura 19: Prueba de normalidad - Atendidas despues de implementado	79
Figura 20: Porcentaje de Incidencias Reabiertas – Comparativa General	81
Figura 21: Prueba T-Student – Porcentaje de Incidencias Reabiertas	82
Figura 22: Porcentaje de Incidencias Atendidas – Comparativa General	83
Figura 23: Prueba T-Student – Porcentaje de Incidencias Atendidas	85

RESUMEN

La presente tesis detalla el desarrollo de un Sistema web para el proceso de incidencias de la empresa GMD en el proyecto Banco continental BBVA, debido a que la situación empresarial previa a la aplicación del sistema presentaba deficiencias en cuanto a las incidencias reabiertas e incidencias atendidas dentro del proyecto. El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de un sistema Web para el proceso de incidencias en la empresa GMD en el proyecto Banco continental BBVA en el año 2018.

Por ello, se describe previamente aspectos teóricos el proceso de incidencias, así como las metodologías que se implementaron para el desarrollo del sistema web. Para el desarrollo del sistema web, se empleó la guía de ITIL v.3. 2011, por ser la que más se acomoda a las necesidades y etapas del proyecto, además por ser una guía en la cual detalla específicamente lo que debe realizar ante las incidencias presentadas en el área de tecnología, de esta manera no se generó resistencia al cambio en los usuarios.

El tipo de investigación es aplicada, el diseño implementado en la investigación es Pre – experimental y el enfoque es cuantitativo. La población se determinó en 415 incidencias estratificadas en 27 fichas de registro. El tamaño de la muestra estuvo conformada por 200 incidencias, estratificados por días. Por lo tanto, la muestra quedó conformada por 27 fichas de registro. El muestreo es aleatorio probabilístico simple. La técnica de recolección de datos fue el fichaje y el instrumento fue la ficha de registro, los cuales fueron validados mediante un juicio de expertos.

La implementación del Sistema web permitió disminuir el nivel de incidencias reabiertas de 75% al 20%, del mismo modo, se incrementó el porcentaje de incidencias atendidas de 50% al 90%. Los resultados mencionados anteriormente, permitieron llegar a la conclusión que el sistema web mejora el proceso de incidencias en la empresa GMD en el proyecto Banco continental BBVA.

Palabras Claves: Sistema Web, Gestión de incidencia, ITIL, SLA, SCRUM

Acta de aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, ORLEANS MOISES GALVEZ TAPIA, asesor del curso Desarrollo de Proyecto de investigación, revisor de la tesis del estudiante Ramirez Silva David Brayan, titulada "Sistema web para la gestión de incidencias en la empresa GMD: caso proyecto Banco Continental"; constato que la misma tiene un índice de similitud del 19% verificable en el reporte de originalidad de programa Turnitin.

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

Lima, 14 de diciembre de 2018



Orleans Moisés Gálvez Tapia

DOCENTE ASESOR DE TESIS