



FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA WEB PARA LA GESTIÓN DE
INCIDENCIAS EN EL ÁREA DE OTI EN LA UCV-LIMA ESTE- 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE
SISTEMAS

AUTOR:

Montes Miranda Omar Enrique

ASESOR:

Ing. Renee Rivera Crisostomo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMA DE INFORMACIÓN TRANSACCIONALES

LIMA-PERÚ

AÑO 2016

JURADOS

Ing. Sanchez Torres Juan
Presidente

Ing. Sánchez Atuncar Giancarlo
Secretario

Mg. Rivera Crisostomo Renee
Vocal

DEDICATORIA

A DIOS por ser siempre nuestra fortaleza y amigo incondicional el que nos protege y guía por el sendero del bien, dándonos las fuerzas necesarias para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la sabiduría para comprender este camino y mantenernos siempre con el optimismo de saber que la confianza de sí mismo es el secreto del éxito.

Mi sincero y especial agradecimiento a mi asesor el Ing. Renee Rivera Crisostomo, quien acertadamente corrigió y me brindó la luz para poder centrar las ideas y poderme guiar durante la presente investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Omar Enrique Montes Miranda con DNI N° 40446632, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, 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 la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2016.

Omar Enrique Montes Miranda

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dado el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA WEB PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN EL ÁREA DE OTI EN LA UCV-LIMA ESTE- 2016**”, la misma que someto a vuestra consideración y esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero de Sistemas.

Omar Enrique Montes Miranda

RESUMEN

La presente investigación **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA WEB PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN EL ÁREA DE OTI EN LA UCV-LIMA ESTE- 2016”**

Tuvo el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta y seguimientos de las incidencias solicitadas al área de OTI, los usuarios del sistema se vieron muy beneficiados con el sistema web el cual les permitió tener en tiempo real el estado de sus incidencias, la población encuestada en dicha investigación fue de 50 usuarios de los cuales un 84% se sintió conforme con el sistema web, la investigación es de tipo experimental debido a que se manipulará la variable independiente (sistema web), para estudiar y medir la influencia sobre la variable dependiente, en este caso (gestión de incidencias), en conclusión podemos mencionar que la implementación de un sistema web en el área de OTI Lima Este 2016 permitió simplificar, mejorar y optimizar el control de incidencias, ya que al recibir múltiples incidencias se dificultaba el tener un seguimiento correcto de cada de una las incidencias.

Palabras claves: Servicio, Gestión de incidencias, Aplicación Web

ABSTRACT

The present research "**IMPLEMENTATION OF A WEB SYSTEM FOR THE MANAGEMENT OF INCIDENTS IN THE OTI AREA AT THE UCV-LIMA ESTE-2016**"

The objective was to improve the response times and monitoring of the requested incidents to the OTI area, the users of the system were very benefited with the web system which allowed it to have in real time the status of its incidents, the population surveyed In the research was 50 users of which 74% felt compliant with the web system, the research is of an experimental type because it manipulates the independent variable (web system), to study and measure the influence on the dependent variable In this case, in conclusion, it can be mentioned that the implementation of a web system in the area of OTI Lima 2016 allowed to simplify, improve and optimize the incident control, since to receive multiple incidents it was difficult to have a correct Monitoring of each One of the incidents.

Keywords: Service, Incident Management, Web Application