



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

Implementación del sistema web para la gestión de incidencias basadas en ITILV3
en la empresa Sefeme, Puente Piedra 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero de Sistemas

AUTOR:

Chávez Sánchez, Alexander Raúl (ORCID: 0000-0002-4832-2354)

ASESORA:

Mg. Menéndez Mueras, Rosa (ORCID: 0000-0003-2403-7679)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de información y comunicaciones

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Primeramente, quiero dedicárselo a dios y a mi familia por su apoyo genuino y a las personas que también contribuyeron para que esto sea posible.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy las gracias a dios y a mis seres queridos que nunca perdieron la fe y la confianza en mí.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta de Aprobación de Tesis	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	19
2.1. Tipo y diseño de investigación	20
2.2. Operacionalización de variables	20
2.3. Población y Muestra y muestreo	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5. Métodos y análisis de datos	23
2.6. Aspectos éticos	27
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS	46
VIII. ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1. Validación de marco de trabajo	14
Tabla 2. Validación de la base de datos.....	15
Tabla 3. Validación de lenguajes de programación.....	16
Tabla 4. Validación de juicio de expertos	23
Tabla 5. Medidas descriptivas del indicador NTI en el proceso de mangement incidents antes y después de la implementación del sistema web.....	29
Tabla 6. Medidas descriptivas del indicador NPIM en el proceso de mangement incidents antes y después de la implementación del sistema web	30
Tabla 7 Pruebas de normalidad del Pre-Test y Post-Test del indicador NTI	32
Tabla 8 Pruebas de normalidad del Pre-Test y Post-Test del indicador NPIM.....	34
Tabla 9 Pruebas de wilcoxon para el NTI	36
Tabla 10 Pruebas de wilcoxon para el NPIM.....	38

Índice de Figuras

Figura 1. NTI.....	2
Figura 2. NPIM.....	3
Figura 3. Formula NTI.....	10
Figura 4. Formula NPIM	11
Figura 5. Representacion de la distribucion del estadistico.....	26
Figura 6. Indicador numero total de incidencias anterior y porsterior de la implementacion del sistemas web	30
Figura 7. Indicador NPIM anterior y porsterior del la implementacion del sistemas web..	31
Figura 8. Prueba de normalidad del pre-test NTI	33
Figura 9. Prueba de normalidad del post-test NTI.....	33
Figura 10. Prueba de normalidad del pre-test NPIM.....	35
Figura 11. Prueba de normalidad del post-test NPIM	35

Índice de Anexos

Anexo 1 Entrevista	52
Anexo 2 Matriz de Operacionalización	54
Anexo 3 Matriz de Consistencia.....	55
Anexo 4 Selección del Marco de Trabajo de Desarrollo.....	56
Anexo 5 Selección del Marco de Trabajo de Desarrollo.....	57
Anexo 6 Selección del Marco de Trabajo de Desarrollo.....	58
Anexo 7 Selección de base de datos del Desarrollo	59
Anexo 8 Selección de base de datos del Desarrollo	60
Anexo 9 Selección de base de datos del Desarrollo	61
Anexo 10 Selección de Lenguaje de Programación de Desarrollo	62
Anexo 11 Selección de Lenguaje de Programación de Desarrollo	63
Anexo 12 Selección de Lenguaje de Programación de Desarrollo	64
Anexo 13 Validación del Instrumento que mide el proceso de mangement incidents.....	65
Anexo 14 Validación del Instrumento que mide el proceso de mangement incidents.....	66
Anexo 15 Validación del Instrumento que mide el proceso de mangement incidents.....	67
Anexo 16 Ficha de Registro NTI pre-test.....	68
Anexo 17 Ficha de Registro NPIM pre-test	69
Anexo 18 Ficha de Registro NTI pos-test	70
Anexo 19 Ficha de Registro NTI pos-test	71
Anexo 20 Carta de Validación y Aceptación	72

RESUMEN

La Presente tesis es para obtener el título profesional de ingeniero de sistemas comprende el desarrollo de: “Implementación del sistema web para la gestión de incidencias basadas en ITILV3 en la empresa Sefeme, Puente Piedra 2019”, tiene como objetivo general Determinar la influencia del sistema web para la gestión de incidencias en la empresa Sefeme en Puente Piedra 2019, el cual comprende la medición de 2 indicadores : número total de incidencias y número y porcentaje de incidencias mayores para concretar la incorporación web se utilizó xp que es una metodología para proyectos de corta duración y con resultados a corto plazo, el proceso de desarrollo estuvo bajo la programación en php y con base de datos Maria DB.

La implementación del sistema web tiene como resultado final: Para el número total de incidencias en la gestión de incidencias se obtuvo como resultado final del pre-test una media 1,63% sin sistema y con la implementación del sistema web aumento a 2,67% el número total de incidencias existiendo un aumento de 1,04% a favor , y el para el número y porcentaje de incidencias mayores se obtuvo como resultado final del pre-test una media 45,84% sin sistema y con la implementación del sistema web el número y porcentaje de incidencias mayores disminuyo a 14,58%,existiendo una disminución de 31,26% en contra.

Palabras clave: Gestión de incidencias, Sistema web, metodología xp, ITIL V3

ABSTRACT

The present thesis is to get systems engineer title includes the development of: "Implementation of the web system for the management of incidents based on ITILV3 in the company Sefeme, Puente Piedra 2019", has the general objective of determining the influence of the system web for the management of incidents in the company Sefeme in Puente Piedra 2019, which includes the measurement of 2 indicators: total number of incidents and number and percentage of major incidents to carry out the implementation of the web system the xp methodology was used that It is a methodology for short-term projects with short-term results, the development process was under the programming in PHP and with Maria DB database.

The implementation of the web system has the final result: For the total number of incidents in incident management, an average 1.63% without system was obtained as a final result of the pre-test and with the implementation of the web system increased to 2.67 % of the total number of incidents, there being an increase of 1.04% in favor, and for the number and percentage of major incidents, an average 45.84% without system and with the implementation of the system was obtained as a final result of the pre-test. web decreased the number and percentage of incidents greater than 14.58%, there being a 31.26% decrease against.

Keywords: Incident management, Web system, xp methodology, ITIL