



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**“SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE PETICIONES
PARA LA EMPRESA CYBERLINE S.R.L. DE SAN BORJA”**

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

AUTOR:

NAVARRETE CURI, BRAYAN CHRISTIANS

ASESOR:

ORMEÑO ROJAS, ROBERT EDUARDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMA DE INFORMACIÓN TRANSACCIONAL

LIMA – PERÚ

2016

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mis padres Paulina Curi y Enrique Navarrete, a mi hermana Nataly y a mis amigos que me apoyaron en todo el proceso del desarrollo de la tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS que me brindó las fuerzas para llegar hasta aquí, a mis jefes por su tolerancia y comprensión. A mis profesores que me enseñaron y me guiaron en la elaboración de la tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, NAVARRETE CURI BRAYAN CHRISTIANS, estudiante de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 74050320, con la tesis titulada "SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE PETICIONES PARA LA EMPRESA CYBERLINE S.R.L DE SAN BORJA".

Declaro bajo el juramento que:

1. La tesis en mención es de auditoria propia.
2. He aceptado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagio total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido plagiada: es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o un título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (como algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros, asumo las consecuencias que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente a la Universidad César Vallejo.

Lima, Perú – Diciembre de 2016

Navarrete Curi, Brayan Christians
74050320

ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaración de Autenticidad	iv
Índice General	v
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Imágenes.....	vii
Resumen.....	viii
Abstrac	ix
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	12
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	15
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	20
1.4. FOMULACIÓN DEL PROBLEMA	37
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	37
1.6. HIPÓTESIS	39
1.7. OBJETIVOS	40
II. MÉTODO	41
2.1. DISEÑO DE INVETIGACIÓN.....	41
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	44
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	47
2.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	49
2.5. MÉTODOS DE ANALISIS DE DATOS.....	52
2.6. ASPECTOS ÉTICOS.....	54
III. RESULTADOS	55
IV. DISCUSIÓN	67
V. CONCLUSIÓN	69
VI. RECOMENDACIONES	71
VII. REFERENCIAS	73
ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Flujos de Trabajo de RUP.....	37
Tabla N° 2: Tabla Operacional	46
Tabla N° 3: Operalización de Variables	47
Tabla N° 4: Determinación de la Población	48
Tabla N° 5: Indicadores.....	50
Tabla N° 6: Resultados de los expertos.....	50
Tabla N° 7: Medidas descriptivas del indicador de nivel de eficiencia	56
Tabla N° 8: Medidas descriptivas del indicador de nivel de servicio	57
Tabla N° 9: Pruebas de normalidad de pre y post test - nivel de eficiencia	59
Tabla N° 10: Pruebas de normalidad de pre y post test - nivel de servicio	60
Tabla N° 11: Pruebas de rangos de Wilcoxon para el nivel de eficiencia.....	65
Tabla N° 12: Estadístico de contraste nivel de eficiencia	65
Tabla N° 13: Resumen de contrastes de hipótesis-nivel de eficiencia	65
Tabla N° 14: Prueba de rangos de wilcoxon para el nivel de servicio	66
Tabla N° 15: Estadístico de contraste-nivel de servicio	66
Tabla N° 16: Resumen de contrastes de hipótesis-nivel de servicio	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Atención Solicitudes por Analista	11
Figura N° 2: Arquitectura Cliente Servidor	21
Figura N° 3: Proceso de Gestión de Peticiones	29
Figura N° 4: Fases de RUP	36
Figura N° 5: Nivel de eficiencia para las peticiones de TI	56
Figura N° 6: Nivel de servicio para las peticiones de TI	57
Figura N° 7: Nivel de eficiencia para las peticiones de TI - Pre Test	59
Figura N° 8: Nivel de eficiencia para las peticiones de TI - Post Test	60
Figura N° 9: Nivel de servicio para las peticiones de TI - Pre Test	61
Figura N° 10: Nivel de servicio para las peticiones de TI - Post Test	62

RESUMEN

Esta investigación detalla la puesta en marcha de un sistema web para el proceso de gestión de peticiones para la empresa CYBERLINE S.R.L. de San Borja que tiene como objetivo principal determinar la influencia de un sistema web en el proceso de gestión de peticiones para la empresa CYBERLINE S.R.L de San Borja a fin de aumentar el nivel de eficiencia y el nivel de servicio en la empresa.

Para el desarrollo de este proyecto sistema web se utilizó la metodología RUP (Rational Unified Process). El software se desarrolló con el lenguaje de programación PHP y como base de datos MySQL que nos permitió automatizar todos los procesos requeridos.

La presente investigación es aplicada con un tipo de diseño de investigación pre – experimental. En el cual se tomó como población 24 peticiones de servicio y al ser la población menor a 50 la muestra que se evaluó es de 24 peticiones de servicio para el indicador de nivel de eficiencia y nivel de servicio.

La puesta en marcha del sistema web para el proceso de gestión de peticiones mejora dicho proceso, eso se refleja con el indicador del nivel de eficiencia que analiza el tiempo de envío de las cotizaciones el cual aumentó en un 30 % así mismo el indicador de nivel de servicio aumentó en un 37.5 %.

Por último se concluye que el sistema web para el proceso de gestión de peticiones influyo de manera efectiva para la empresa CYBERLINE S.R.L de San Borja.

Palabras claves: Sistema web, nivel de eficiencia, gestión de peticiones, nivel de servicio.

ABSTRACT

This investigation details the implementation of a web system for the process of request management for the company CYBERLINE S.R.L. Of San Borja whose main objective is to determine the influence of a web system in the process of request management for the company CYBERLINE S.R.L of San Borja in order to increase the level of efficiency and the level of service in the company.

The RUP (Rational Unified Process) methodology was used for the development of this web system project. The software was developed with the programming language PHP and as MySQL database that allowed us to automate all the required processes. The present research is applied with a type of pre - experimental research design. In which 24 service requests were taken as population and the population being less than 50 the sample that was evaluated is 24 service requests for the indicator of level of efficiency and level of service.

The implementation of the web system for the process of management of requests improves this process, this is reflected with the indicator of the level of efficiency that analyzes the time of sending of the quotations which increased by 30% also the level indicator Of service increased by 37.5%.

Finally, it is concluded that the web system for the request management process has an effective influence on the company CYBERLINE S.R.L de San Borja.

Key words: Web system, level of efficiency, management of requests and level of service.