



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS

SISTEMA WEB PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LA
EMPRESA BUSINESSOFT S.R.L

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERA DE SISTEMAS

Autora:

BALLADARES DE LA CRUZ, DALIA SUCI

Asesor:

MG. HUAROTE ZEGARRA, RAUL

Línea de Investigación:

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

LIMA – PERÚ

2018

Página de Jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 31-03-2017
		Página : 1 de 25

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a):

BALLADARES DE LA CRUZ, DALIA SUCI

cuyo título es:

SISTEMA WEB PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LA EMPRESA BUSINESSOFT S.R.L.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **13** (números) **TRECE** (letras).

Lima, Jueves 20 de Diciembre del 2018


 PRESIDENTE
 Dra. ROMERO VALENCIA MONICA PATRICIA


 SECRETARIO
 Mgr. SAENZ APARI ABRAHAM RAFAEL


 VOCAL
 Mgr. HUAROTE ZEGARRA RAUL EDUARDO

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

En primer lugar, dedico esta investigación a Dios por darme la fortaleza de poder culminar mis estudios.

También agradecer a mi familia por su incondicional apoyo en lo largo de mi carrera y así poder culminar mi objetivo profesional.

Agradecimiento

Agradezco a cada una de las personas que me apoyaron a culminar mi carrera en todos estos años.

A mi familia y docentes que fueron una pieza fundamental para culminar mi carrera.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Dalia Suci Balladares De la Cruz** con **DNI N° 45393257**, en la senda 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 los documentos que se adjuntan son fidedignos.

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

En concordancia, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión de los documentos como de toda información aportada por el cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de diciembre del 2018


Balladares De la Cruz, Dalia Suci
DNI: 45393257

ÍNDICE

Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos Previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	24
1.4.1. Problema Principal.....	24
1.4.2. Problemas Secundarios.....	24
1.5. Justificación del estudio	24
1.5.1. Justificación tecnológica	24
1.5.2. Justificación económica.....	25
1.5.3. Justificación institucional	25
1.5.4. Justificación operativa	25
1.6. Hipótesis	26
1.6.1. Hipótesis General:	26
1.6.2. Hipótesis Específicas:.....	26
1.7. Objetivos	26
1.7.1. Objetivo General:.....	26
1.7.2. Objetivos Específicos:	26
II. MÉTODO	27
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variables, operacionalización.....	27
2.2.1. Definición Conceptual:.....	27
2.1.1. Indicadores	30

2.3	Población y Muestra.....	31
2.3.1.	Población.....	31
2.3.2.	Muestra.....	31
2.4.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad	32
2.5	Métodos de análisis de datos	34
2.6	Aspectos éticos	36
III.	Resultados.....	37
3.1.	Descripción	37
3.2	Análisis Descriptivo	37
3.3	Análisis Inferencial	39
3.4	Prueba de hipótesis.....	44
IV.	DISCUSIÓN.....	47
V.	CONCLUSIONES	48
VI.	RECOMENDACIONES	49
VII	REFERENCIAS	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	11
Figura N° 2	18
Figura N° 3	22
Figura N° 4	22

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Cuadro de evaluación de expertos para la validez del instrumento....	23
Tabla N° 2: Operacionalización de variables	29
Tabla N° 3: Indicadores	30

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia	54
Anexo N° 2: Entrevista a personal de la empresa Businesssoft S.R.L.....	55
Anexo N° 3: Organigrama de la empresa Businesssoft S.R.L.	56
Anexo N° 4: Ficha de Registro para calcular el Nivel de Incidencias Atendidas - Pre Test	57
Anexo N° 5: Ficha de Registro para calcular el Nivel de Reincidencias – Pre test	58
Anexo N° 6: Ficha de Registro para calcular el Nivel de Incidencias Atendidas – Post-Test	58
Anexo N° 7: Ficha de Registro para calcular el Nivel de Reincidencias – Post-Test	58
Anexo N° 8:Tabla Evaluación de Experto N°1 – Metodología de desarrollo de Software	58
Anexo N° 9: Tabla de Evaluación de Experto N° 01 – Indicador 1	58
Anexo N° 10: Tabla de Evaluación de Experto N° 01 – Indicador 2	58
Anexo N° 11: Tabla Evaluación de Experto N°2 – Metodología de desarrollo de Software	58
Anexo N° 12: Tabla de Evaluación de Experto N° 02 – Indicador 1	58
Anexo N° 13: Tabla de Evaluación de Experto N° 02 – Indicador 2	58
Anexo N° 14: Tabla Evaluación de Experto N°3 – Metodología de desarrollo de Software	58
Anexo N° 15: Tabla de Evaluación de Experto N° 03 – Indicador 1	58
Anexo N° 16: Tabla de Evaluación de Experto N° 03 – Indicador 2	58

RESUMEN

La presente investigación detalla el desarrollo e implementación de un Sistema Web para el proceso de Gestión de incidencias en la empresa Businesssoft S.R.L., donde se estableció dicho proceso, como uno de los principales factores a automatizar.

Por este motivo, se describe los aspectos teóricos de la gestión de incidencias, así como las metodologías que se utilizaron para el desarrollo de este sistema web.

Para el desarrollo del sistema web, se empleó la metodología SCRUM, por ser la que más se acomodada a las necesidades y etapas del proyecto, además por ser rápida en tiempos de resolver las incidencias, de esta manera generará una solución más rápida.

Para el proyecto se consideraron como indicadores el nivel de incidencia y nivel de re-incidencia, tomando como población la cantidad de 25 reportes, para ambos indicadores, de acuerdo a las fichas de observación realizada como pre-test de la investigación realizada; para la recopilación de datos se utilizaron los registro de atención del software de hoja de cálculo, obtenidas de la mesa de ayuda.

Finalmente, se concluyó que un Sistema web mejora el proceso de Gestión de incidencias, contribuyendo positivamente a la atención de los requerimientos de los usuarios de una manera más rápida y eficiente.

Palabras claves: SISTEMA WEB, GESTIÓN DE INCIDENCIAS, SCRUM

ABSTRACT

The present investigation details the development and implementation of a Web System for the incident management process in the company Businessoft S.R.L., where said process was established, as one of the main factors to be automated.

For this reason, the theoretical aspects of incident management are described, as well as the methodologies that were used for the development of this web system.

For the development of the web system, the SCRUM methodology was used, since it was the one that best suited the needs and stages of the project, as well as being quick in resolving incidents, thus generating a faster solution.

For the project, the level of incidence and level of re-incidence were considered as indicators, taking as a population the number of 23 reports, for both indicators, according to the observation records made as a pre-test of the research carried out; for the collection of data, the care records of the spreadsheet software, obtained from the help desk, were used.

Finally, it was concluded that a Web System improves the Incident Management process, contributing positively to the attention of the users' requirements in a faster and more efficient way.

Keywords: WEB SYSTEM, INCIDENCE MANAGEMENT, SCRUM

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Mgtr. Raúl Eduardo Huarote Zegarra, asesor del curso de Desarrollo de Proyecto de Investigación, revisor de la tesis del estudiante Balladares De la Cruz, Dalia Suci, titulado: "Sistema Web para la Gestión de Incidencias en la empresa Businesssoft S.R.L."; constato que la misma tiene un índice de similitud del 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecida por la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de noviembre del 2019

Atentamente,



Mgtr. Raúl Eduardo Huarote Zegarra
DOCENTE ASESOR DE TESIS
DNI: 32983830