



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**“Sistema web para el proceso de control de incidencias
en la empresa Europe Latina Business S.A. en Lima”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero de Sistemas

AUTOR:

Torrejón Zacarías, Junior David (ORCID: 0000-0003-1741-9169)

ASESOR:

Dr. Estrada Aro, Willabaldo Marcelino (ORCID: 0000-0003-2349-0519)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A dios que me guía por el sendero del bien, y a mis padres por todo el trabajo y sacrificio todos estos años como ejemplo, inspiración y motivación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios quien me guio como universitario, ayudarme a superar todos los obstáculos y dificultades. A mis padres que a través de su duro trabajo del día a día me enseñaron a no rendirme ante nada.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Formulación Del Problema	4
1.3 Justificación del estudio	4
1.4 Objetivos	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos.....	6
1.5 Hipótesis	6
Hipótesis General	6
Hipótesis Específicas	6
II. MARCO TEÓRICO	7
2.1 Trabajos previos.....	7
Nacionales.....	7
Internacionales	9
2.2 Teorías relacionadas al tema.....	11
Sistema web	11
Scrum	11
Base de Datos	13
PHP	13
Gestión de incidentes.....	14
Resolución de Incidencias:.....	14
ITIL	14
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Diseño de Investigación.....	17
Método.....	17

Tipo.....	17
Diseño	17
3.2 Variables, Conceptual	18
Variable Independiente: Sistema Web.....	18
Variable Dependiente: Gestión de Incidencias.....	19
Operacionalización Sistema web.....	19
Operacionalización Gestión de incidencia.....	19
3.3 Población y Muestra.....	22
Población.	22
Muestra.....	22
Muestreo.....	24
3.4 Técnicas e Instrumentos.....	24
Fichaje	24
Validez	24
Confiabilidad.....	25
3.5 Procedimientos	26
3.6 Método de análisis de datos.....	26
3.7 Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS.....	30
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	45

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Sistema Web para el proceso de control de Incidencias en la Empresa Europe Latina Business SA.” tiene como principal objetivo determinar si un sistema web influye en el proceso de control Incidencias en la Empresa Europe Latina Business SA.

El tipo del presente estudio es aplicado, el diseño desarrollado en esta investigación es Pre- experimental ya que se realizó una prueba antes y después de la aplicación de la solución y tiene un enfoque cuantitativo. Para ambos indicadores la población fue de 208 registros de incidencias, con una muestra de 135 registros de incidencias, las cuales se estratificaron en 21 días, que son los 21 días hábiles que opera la empresa.

El muestreo para ambos indicadores fue de tipo aleatorio simple. Y para la recolección de datos se usó la técnica de fichaje y los instrumentos validados por expertos fue la ficha de registro.

Se determinó positivamente que la implementación del sistema web incremento el Porcentaje de incidencias resueltas en un 26.02 %. Demostrando un incremento en el Porcentaje de incidencias resueltas.

Se determinó positivamente que la implementación del sistema web disminuyó el Porcentaje de Reincidencias en un 22.23%. Demostrando una disminución en el Porcentaje de Reincidencias

Palabras Clave: reporte, registro de incidencias, incidencias, gestión.

ABSTRACT

The present investigation titled: "Web System for the Incident Control Process in the Company Europe Latina Business SA." Its main objective is to determine if a web system influences the Incidences control process in the Company Europe Latina Business SA.

The type of the present study is applied, the design developed in this research is Pre-experimental since a test was performed before and after the application of the solution and has a quantitative approach. For both indicators the population was 208 incident records, with a sample of 135 incident records, which were stratified in 21 days, which are the 21 business days that the company operates.

The sampling for both indicators was of a simple random type. And for the data collection the recording technique was used and the instruments validated by experts was the registration form.

It was positively determined that the implementation of the web system increased the Percentage of incidents resolved by 26.02%. Demonstrating an increase in the percentage of resolved incidents.

It was positively determined that the implementation of the web system decreased the Recurrence Percentage by 22.23%. Demonstrating a decrease in the Recurrence Percentage

Keywords: report, record of incidents, incidents, management.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESTRADA ARO WILLABALDO MARCELINO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA y Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE CONTROL DE INCIDENCIAS EN LA EMPRESA EUROPE LATINA BUSINESS S.A. EN LIMA", del (los) autor (autores) TORREJON ZACARIAS JUNIOR DAVID, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Lima, 31 de julio de 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESTRADA ARO WILLABALDO MARCELINO DNI: 00505869 ORCID 0000-0003-2349-0519	Firmado digitalmente por: WESTRADAA el 31 Jul 2020 17:23:44

Código documento Trilce: 60808



**INVESTIGA
UCV**