



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Sistema web para el proceso de incidencias en la empresa
RR&C Grupo Tecnológico S.A.C.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero de Sistemas**

AUTOR:

Ocrospoma Blas, William Dennis (ORCID: 0000-0002-3882-6954)

ASESOR:

Dr. Romero Ruiz, Hugo Jose Luis (ORCID: 0000-0002-6179-8736)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Información y Comunicaciones

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dirijo la presente investigación a mis padres, mi hermana y familia en general por siempre darme los ánimos para seguir adelante y cumplir todas mis metas.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, hermana y familia por apoyarme de una u otra manera en la elaboración de la presente investigación.

A la corporación RR&C Grupo Tecnológico S.A.C. que me permitió la realización del presente estudio, a la Universidad César Vallejo y a sus maestros por mi instrucción académica.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras..... | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. Introducción | 1 |
| II. Marco teórico | 4 |
| III. Metodología..... | 9 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 9 |
| 3.2 Variables y operacionalización..... | 9 |
| 3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis | 11 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 11 |
| 3.5 Procedimientos | 12 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 12 |
| 3.7 Aspectos éticos..... | 14 |
| IV. Resultados..... | 15 |
| V. Discusión | 24 |
| VI. Conclusiones..... | 28 |
| VII. Recomendaciones..... | 29 |
| Referencias | 30 |
| Anexos | 35 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Matriz de operacionalización de variables..... | 10 |
| Tabla 2: Población..... | 11 |
| Tabla 3: Técnicas e instrumentos empleados | 11 |
| Tabla 4: Estadísticos descriptivos TRI | 15 |
| Tabla 5: Estadísticos descriptivos TIRA | 16 |
| Tabla 6: Prueba normalidad indicador 1 | 17 |
| Tabla 7: Prueba normalidad indicador 2..... | 18 |
| Tabla 8: Prueba t Student de TRI..... | 19 |
| Tabla 9: Prueba de rango de Wilcoxon de TIRA | 21 |
| Tabla 10: Estadístico de contraste de TIRA | 22 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Diseño de investigación preexperimental..... | 9 |
| Figura 2: Región de aprobación y desaprobación para hipótesis bilateral o unilateral..... | 14 |
| Figura 3: Región crítica indicador 1 | 20 |
| Figura 4: Región crítica indicador 2..... | 23 |

RESUMEN

La presente investigación fue ejecutada durante el año 2020, tuvo como finalidad determinar la influencia del sistema web en el proceso de incidencias de la empresa RR&C Grupo Tecnológico S.A.C., la metodología fue cuantitativa aplicada, se trabajó con el diseño de investigación experimental del tipo preexperimental. Además, la muestra estuvo conformada por 20 incidencias por cada indicador. Y los resultados conseguidos fueron: para el primer indicador se logró incrementar la tasa promedio de resolución de incidencias de 61.48% a un valor de 87.00% y para el segundo indicador se logró reducir la tasa promedio de incidencias reabiertas de 16.80% a un valor de 8.35%. De tal forma, se concluyó que el sistema informático mejoró positivamente el proceso de incidencias en la compañía RR&C Grupo Tecnológico S.A.C.

Palabras Clave: Information technology, Information systems, Service industries.

ABSTRACT

The present investigation was carried out during 2020, aimed to determine the influence of the web system on the incidences process of the company RR&C Grupo Tecnológico S.A.C., the methodology was quantitative applied, it was worked with the experimental investigation design of the pre-experimental type. In addition, the sample was made up of 20 incidences per indicator. And the results achieved were: for the first indicator it was possible to increase the average incidences resolution rate from 61.48% to a value of 87.00% and for the second indicator it was possible to reduce the average rate of reopened incidences from 16.80% to a value of 8.35%. Thus, it was concluded that the computer program positively improved the incidences process in the corporation RR&C Grupo Tecnológico S.A.C.

Keywords: Information technology, Information systems, Service industries.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMERO RUIZ HUGO JOSE LUIS, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "SISTEMA WEB PARA EL PROCESO DE INCIDENCIAS EN LA EMPRESA RR&C GRUPO TECNOLÓGICO S.A.C.", cuyo autor es OCROSPOMA BLAS WILLIAM DENNIS, 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 la 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, 27 de Mayo del 2021

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| ROMERO RUIZ HUGO JOSE LUIS DNI: 07949449 ORCID 0000-0002-6179-8736 | Firmado digitalmente por: JLROMEROR el 27-05- 2021 13:58:49 |

Código documento Trilce: TRI - 0116320