



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA Y SISTEMAS

“Sistema Web para la Gestión de Incidentes en el Área de
Tecnología de un Estudio contable”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :
Ingeniero de Sistemas

AUTOR:

García Pulache, Martín Isaac (ORCID: 0000-0002-9297-0914)

ASESORA:

Mg. Acuña Melendez, María Eudelia (ORCID: 0000-0002-5188-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

PIURA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi madre que es mi fuente de inspiración, a mi novia por todo su apoyo en el desarrollo de la investigación y a los socios por brindarme la información necesaria para cumplir con el objetivo de realizar la tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme titularme en mi carrera profesional de Ingeniería de Sistemas.

ÍNDICE

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	15
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	17
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	20
3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	23
3.5. PROCEDIMIENTOS	24
3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	25
3.7. ASPECTOS ÉTICOS	30
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS.....	

RESUMEN

La investigación nombrada como “Sistema web para la gestión de incidentes en el área de tecnologías en un estudio contable” se presentó como objetivo general determinar de qué manera influye el sistema web en la gestión de incidentes del área de tecnología en un estudio contable. El enfoque fue cuantitativo y el tipo de investigación siendo aplicada, en el diseño debido a que se aplicó un pre test y un pos test después del sistema web es Pre-experimental. Para ambos indicadores la población fue de 120 registros de incidencias, con una muestra de 92 registros y se logró obtener los siguientes resultados: en el primer indicador se incrementó la tasa de utilización de horas de trabajo del personal en incidentes de 39.19% a 91.15% y con el segundo indicador se tuvo un incremento de 40% a 92.22%, para la recaudación de datos se empleó la técnica de fichaje y aplicando como instrumento la ficha de registro, la misma que fue validada por expertos. Como conclusión se determina que el sistema web implementado mejoró los criterios de los niveles de servicios asimismo aumentó la satisfacción de los clientes.

Palabras Clave: Sistema web, registro de incidencias, gestión de incidentes.

ABSTRACT

The research named as “Web system for incident management for the technology office of an accounting study” was presented as a general objective how the web system influence to improve incident management in the technology office of an accounting study. The approach was quantitative and the type of research being applied, in the design because a pre-test and a post-test was applied after the web system is Pre-experimental. For both indicators, the population was 120 incident records, with a sample of 92 records and the following results were obtained: in the first indicator, the rate of use of work hours in incidents increased from 39.19% to 91.15% and with the second indicator had an increase from 40% to 92.22%, for data collecting the registration technique was used and the registration form was applied as an instrument, which was validated by experts. As a conclusion, it is determined that the implemented web system improved the criteria for service levels as well as customer satisfaction.

Keywords: Web system, incident logging, incident management.