



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**Sistema Informático para la gestión de incidencias en la
empresa Sectorhosting Peru S.A.C 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACÁDEMICO DE:
Maestra en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la
Información

AUTORA:

Santisteban Necochea, Idelma Chabuca (ORCID: 0000-0003-2704-5068)

ASESOR:

Dr. Acuña Benites Marlon Frank (ORCID: 0000-0001-5207-9353)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de información y comunicaciones

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, a mi padre Alejandro Santisteban Rivera y a mis tres ángeles del cielo mi madre Bertha Necochea Castañeda, mi hermano Ing. Alejandro Santisteban Necochea, mi hermana Maria del Pilar Santisteban Necochea.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, salud y bendición en cada camino y paso que doy. Agradecer a cada maestro por sus enseñanzas durante mi carrera. A mi asesor Dr. Acuña Benites Marlon Frank a quien agradezco por el tiempo, ayuda y dedicación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pg.
<i>DEDICATORIA</i>	<i>I</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>II</i>
<i>ÍNDICE DE CONTENIDOS</i>	<i>III</i>
<i>ÍNDICE DE TABLAS</i>	<i>IV</i>
<i>ÍNDICE DE FIGURAS</i>	<i>V</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>VI</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>VII</i>
<i>I. INTRODUCCIÓN</i>	<i>8</i>
<i>II. MARCO TEÓRICO</i>	<i>10</i>
<i>III. METODOLOGÍA</i>	<i>16</i>
<i>3.1. Tipo y Diseño de investigación</i>	<i>16</i>
<i>3.2. Variables, operacionalización</i>	<i>16</i>
<i>3.3. Población y muestra</i>	<i>16</i>
<i>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</i>	<i>17</i>
<i>3.5. Procedimientos</i>	<i>19</i>
<i>3.6. Métodos de análisis de datos</i>	<i>20</i>
<i>3.7. Aspectos éticos</i>	<i>22</i>
<i>IV. RESULTADOS</i>	<i>23</i>
<i>V. DISCUSIÓN</i>	<i>35</i>
<i>VI. CONCLUSIONES</i>	<i>40</i>
<i>VII. RECOMENDACIONES</i>	<i>41</i>
<i>REFERENCIAS</i>	<i>42</i>
<i>ANEXOS</i>	<i>49</i>

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Niveles de Confiabilidad</i>	17
<i>Tabla 2: Resultados del análisis de confiabilidad RIR</i>	18
<i>Tabla 3: Resultados del análisis de confiabilidad RRI</i>	18
<i>Tabla 4: Prueba de normalidad RIR</i>	23
<i>Tabla 5: Prueba de normalidad RRI</i>	25
<i>Tabla 6: Medidas descriptivas RIR</i>	28
<i>Tabla 7: Medidas descriptivas RRI</i>	29
<i>Tabla 8: Medidas descriptivas RIR</i>	31
<i>Tabla 9: Prueba de t de Student RIR</i>	31
<i>Tabla 10: Medidas descriptivas RRI</i>	33
<i>Tabla 11: Prueba de t de Student RRI</i>	33

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Formula de Alfa de Cronbach</i>	18
<i>Figura 2: Formula de Media Aritmética</i>	21
<i>Figura 3: Prueba de normalidad de incidencias reabiertas en la gestión de incidencias antes de ser implementado el sistema informático</i>	24
<i>Figura 4: Prueba de normalidad de incidencias reabiertas en la gestión de incidencias después de ser implementado el sistema informático</i>	25
<i>Figura 5: Prueba de normalidad de incidencias resueltas en la gestión de incidencias antes de ser implementado el sistema informático</i>	26
<i>Figura 6: Prueba de normalidad de incidencias reabiertas en la gestión de incidencias después de ser implementado el sistema informático</i>	27
<i>Figura 7: El ratio de incidencias reabiertas atendidos</i>	29
<i>Figura 8: El ratio de resolución de incidencias atendidos</i>	30
<i>Figura 9: Prueba t de Student – Ratio de incidencias reabiertas en la gestión de incidencias</i>	32
<i>Figura 10: Prueba t de Student – Ratio de incidencias reabiertas en la gestión de incidencias</i>	34

RESUMEN

El fin de la presente investigación fue determinar la influencia de un Sistema informático en la gestión de incidencias en la empresa Sectorhosting Peru sac. Las actividades de atención de incidencias las realizaba de manera manual en Excel y no había un correcto control de los tickets. El tipo de investigación es aplicada - experimental, el diseño de la investigación pre-experimental y el enfoque es cuantitativo. La población son los reportes diarios en un periodo de un mes por lo cual la muestra se conformó por 20 reportes para el indicador ratio de incidencias reabiertas y 20 para el indicador ratio de resolución de incidencias. Para la recolección de datos se utilizó la técnica del fichaje y el instrumento ficha de registro para la variable dependiente donde se tomó como dimensiones la Investigación y Diagnóstico y el cierre. Posteriormente los resultados, en el pre-test para el indicador ratio de incidencias reabiertas fue de 0,41 y en el post-test fue del 0,35 Así también para indicador ratio de resolución de incidencias en el pre-test fue del 0,66 y en post-test fue de 0,80. Se sintetiza que con el sistema informático disminuye el ratio de incidencias reabiertas y para el segundo indicador el sistema informático aumenta el ratio de resolución de incidencias.

Palabras claves: sistema informático, gestión de incidencias, metodología Scrum

ABSTRACT

The purpose of the present investigation was to determine the influence of a computer system in incident management in Sectorhosting Peru sac. The incidental attention activities were manually in Excel and there was a correct control of the tickets. The type of research is applied-experimental; the design of pre-experimental research and the approach is quantitative. The population is daily reports in a period of one month and the sample was made of 20 reports for the reopened incidence ratio indicator and 20 for the incidence resolution. For the data collection, the technique of signing and the instrument of registration for the dependent variable were use, where the Investigation and Diagnosis and the closure as dimensions. Subsequently the results, in the pre-test for the index reopened incidence ratio was 0.41 and in the post-test was 0.35 Thus also for indicator ratio of resolution of incidences in the pre-test was 0, 66 and post-test was 0.80. It is synthesized that with the computer system the ratio of reopened incidences decreases and for the second indicator the computer system increases the ratio of resolution of incidents.

Keywords: computer system, incident management, Scrum methodology