



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**Sistema Web Para La Gestión de Incidencias Basado En Itilv3 en el  
Instituto de Educación Superior Cimas 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Ingeniero de Sistemas**

**AUTOR:**

**Angulo Quispe, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0001-8395-8852)**

**ASESOR:**

**Mg. Allende Tauma, Renzo Rodolfo (ORCID: 0000-0002-6877-5924)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Sistema de Información y Comunicaciones**

**CALLAO - PERÚ**

## **Dedicatoria**

Para mis progenitores y mi hijo gracias al estímulo a seguir adelante en mis propósitos.

## **Agradecimiento**

Mi gratitud por tu apoyo incondicional por motivarme y darme fuerzas para continuar.

## INDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN .....	29
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Operacionalización de las variables .....	25
Tabla N° 2 Indicadores.....	26
Tabla N° 3 Población 1.....	17
Tabla N° 4 Población 2.....	17
Tabla N° 5 Cuadro de instrumento.....	19
Tabla N° 6 Validez del instrumento .....	19
Tabla N° 7 Estadístico descriptivo porcentaje de incidencias asignadas .....	22
Tabla N° 8 Estadístico descriptivo porcentaje de incidencias resueltas .....	23
Tabla N° 9 Prueba de normalidad PIA Pre-test.....	24
Tabla N°10 Prueba de normalidad PIA Post-test .....	25
Tabla N°11 Prueba de normalidad PIR Pre-test.....	26
Tabla N°12 Prueba de normalidad PIR Post-test .....	27

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura N° 1 Aplicaciones web/sistemas web .....	1
Figura N° 2 Marco de trabajo ITILV3 .....	8
Figura N° 3 Proceso de gestión de incidentes.....	9
Figura N° 4 Subproceso de gestión de incidentes.....	10
Figura N° 5 Metodología XP .....	11
Figura N° 6 Roles de Scrum.....	12
Figura N° 7 Proceso de Scrum.....	12
Figura N° 8 Diseño investigación pre-experimental.....	13
Figura N° 9 Porcentaje de incidencias asignadas antes y después de la implementación del sistema web.....	23
Figura N° 10 Porcentaje de incidencias resueltas antes y después de la implementación del sistema web.....	24
Figura N° 11 Distribución de datos PRE_PIA.....	25
Figura N° 12 Distribución de datos POST_PIA .....	26
Figura N° 13 Distribución de datos PRE_PIR.....	27
Figura N° 14 Distribución de datos POST_PIR .....	28

## RESUMEN

El presente estudio describe la creación y explicación de un Sistema Web para la Gestión de incidencias en el Instituto de Educación Superior CIMAS, donde se determinó que las diferentes incidencias es uno de los puntos relevantes para sistematizar.

La función del Service Desk permite mejorar la producción el presente trabajo mostrará los conceptos de la metodología y de administración de incidencias aplicando como modelo ITILV3 para controlar los incidentes mejorando así en la reducción de tareas repetitivas, eliminar tareas redundantes y aportar la condición de los servicios de TI.

Para la creación de la aplicación web se utilizó la metodología SCRUM donde el equipo de trabajo va avanzando y mostrando los resultados progresivamente, así mismo para la base de datos la utilización de SQL Server 2017, como también el lenguaje de programación visual studio.net 2017 con csharp, html y modelo vista controlador.

Para este estudio se consideraron los siguientes indicadores porcentaje de incidencias asignadas y porcentaje de incidencias resueltas para ambos indicadores se utilizaron los registros de correo electrónico obtenidas del área de asistencia técnica.

Se concluyó que, al sistematizar procesos contribuye definitivamente aportando de manera positiva al servicio de TI de una forma ágil y eficaz.

**Palabras Clave:** TECNOLOGÍA, INCIDENTES Y METODOLOGÍA

## **ABSTRACT**

This study describes the creation and explanation of a Web System for Incident Management at the CIMAS Higher Education Institute, where it was determined that the different incidents is one of the relevant points to systematize.

The Service Desk function allows to improve production this work will show the concepts of the methodology and incident management applying ITILV3 to control incidents in the organization, thus improving the reduction of repetitive tasks, eliminating redundant tasks and helping to improve the quality of IT services.

For the creation of the web system, the SCRUM methodology was used where the programmer progressively advances and shows the results progressively, likewise for the database the use of SQL Server 2017, as well as the visual programming language studio.net 2017 with csharp, html and model view controller.

For this study, the following indicators were considered: percentage of assigned incidents and percentage of resolved incidents for both indicators, the email records obtained from the technical assistance area were used.

It was concluded that, by systematizing processes, it definitely contributes by contributing positively to the service of users in a fast and efficient way.

**Keywords:** TECHNOLOGY, INCIDENTS AND METHODOLOGY



## **I.- INTRODUCCIÓN**

Neybis Lago Clara y Nelson Sánchez Alvarez Universidad de las Ciencias Informáticas (UCI) 2017, La Librería de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL) se tiene en cuenta con el fin de facilitar un modelo para la administración de servicios de TI. La aplicación de ITIL en Europa es muy habitual como herramienta para la organización de los servicios, especialmente en países como España. Sin embargo, su utilidad ha ido sumando consiguiendo que diferentes continentes lo utilicen como América Latina. Afirmando así en el manejo de la enseñanza con inclinación tecnológica utilizando una serie de mecanismos teóricos ligados a los modelos de Gestión de Servicios TI con la finalidad de entender la manera que se desarrolla la metodología ITIL en Latinoamérica. El trabajo desarrollado permitió entender que el aumento de emplear ITIL en esta región es progresivo. Las respuestas obtenidas beneficiaron para decidir en el área de Soporte de la Universidad de las Ciencias Informática referido a la continuidad de la metodología e implementación de nuevos métodos ligados al modelo.

Para las empresas que están dedicadas a la formación de profesionales uno de sus objetivos principales es otorgar una buena enseñanza al alumno, pero también un aspecto muy importante es brindarle un servicio de calidad a la hora de su aprendizaje.

Es por esto que la necesidad de un modelo de gestión de servicios orientado a TI es clara, pero para lograr el proceso no es evidente, motivo por el cual el presente trabajo quiere constituirse con la finalidad de plasmar de forma clara y concisa el procedimiento para de Gestión de incidentes teniendo como base el modelo ITILV3 en el instituto de educación superior CIMAS.

En base a lo expresado y con respecto al estudio de investigación la institución no cuenta con: una sistematización para el registro de incidentes, de una base de datos de las fallas frecuentes y de reportes en tiempo real.

Dentro de la estructura del Instituto de Educación Superior CIMAS, en sus diferentes sedes se dispone de un coordinador, el cual brinda el soporte tecnológico en las áreas de Informática, comunicaciones a la coordinación general.

Entre los problemas más relevantes se encuentran las siguientes:

- Actualmente el instituto de educación superior CIMAS no cuenta con ningún tipo de sistema de registro de incidencias.
- Cuando se presentaba la incidencia los asistentes técnicos informaban al coordinador verbalmente o por correo electrónico.
- No cuenta con un reporte en tiempo real de las incidencias presentadas.
- No cuenta con un procedimiento para la atención a la incidencia.

Definitivamente estas falencias dilatan la gestión de la institución y genera inconformidad, razones por la cual se plantea crear un sistema web para el registro de incidentes tales como:

- Registrar oportunamente la incidencia.
- Derivar al nivel correspondiente ya sea soporte técnico en campo o especialistas para su aplicación comercial. (Registro de asistencia y evaluación).
- Mostrar un informe de las incidencias asignadas, resueltas y/o pendientes.

## **Formulación del problema**

### **Problema Principal**

¿De qué manera influye el sistema web para la Gestión De Incidencias basado en Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021?

### **Problemas específicos**

¿Cómo influye el sistema web en el porcentaje de incidencias asignadas para la Gestión de Incidencias Basado en Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021?

¿Cómo influye el sistema web en el porcentaje de incidencias resueltas en la Gestión de incidencias Basado en Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021?

## **Justificación de la Investigación**

A continuación, se detallan 4 aspectos importantes que son:

### **Justificación Tecnológica**

Este conjunto de técnica en este siglo ha estado ligada a la actividad humana y cada vez se hace más y más importante para el desarrollo de nuestras actividades. Es por eso que con este estudio se respalda la creación de un sistema web de tal manera que la institución obtenga mejores resultados.

### **Justificación Económica**

Baena (2017) refiere que una investigación debe sustentar si logrará restaurar la inversión del activo durante su progreso, asimismo, Tamayo y Tamayo (1999) hacen referencia al beneficio de la investigación. Esto puede explicar en que las diferentes investigaciones de uso práctico están enfocadas a que algún producto procedente de la misma pueda ser distribuido o aporte a aumentar los ingresos de una empresa.

Al implementar obtendremos una mejora en la atención generando el agrado para los usuarios.

### **Justificación Institucional**

La aplicación de una herramienta tecnológica en el “Instituto de Educación Superior CIMAS va a servir en el crecimiento de la empresa de forma positiva, ya que, complementará y automatizará la labor para los asistentes técnicos y administrativos mejorará la imagen institucional educativa siendo así más eficiente y permitiendo brindar una buena atención a los beneficiarios de la institución.

### **Justificación Operativa**

Bernal (2010) y Blanco y Villalpando (2012) ofrecen una percepción más extensa, indicando que un estudio tiene argumento práctico cuando su progreso aporte a solucionar un problema o por los menos sugiere estrategias que al situarse en producción contribuirán a su solución.

Mejorará en el proceso de ingreso y seguimiento de las diferentes incidencias que se susciten en la institución asistiendo de una manera más eficaz con la finalidad de solucionar y restaurar a la brevedad posible los servicios.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

- Determinar la influencia de un sistema web para la Gestión de Incidencias basado en Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar en qué medida la utilización del sistema web influye en el porcentaje de incidencias asignadas para la Gestión de Incidencias basado en Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021.
- Determinar en qué medida la utilización del sistema web influye en el porcentaje de incidencias resueltas para la Gestión de Incidencias basado en Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021.

## **Hipótesis**

### **Hipótesis General**

- El sistema web mejora la Gestión de Incidencias basado en Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021.

### **Hipótesis Específicas**

- El sistema web aumenta el porcentaje de incidencias asignadas para la Gestión de Incidencias basado En Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021.
- El sistema web aumenta el porcentaje de incidencias resueltas para la Gestión de Incidencias basado En Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

**Sinche Pujay, Alexander Marcelo (2019)** “Aplicación web para la gestión de incidencias en la Municipalidad Distrital de Ate” Se puntualizó el impacto que tuvo la aplicación web en el grado de incidentes considerados en el Municipio Distrital de Ate, con la cual aumentó con la ejecución de la aplicación web, ya que sin la aplicación web era un 74% de incidencias atendidas y con la aplicación web obtuvo un 97% de incidencias atendidas, lo que significa un incremento en un 23% de incidencias atendidas, ya que ahora se da prioridad a las incidencias registradas.

**Castro Bernaldes, Luis Alfredo (2017)** “Sistema web para el proceso de gestión de incidencias en el hospital nacional arzobispo Loayza” señala que el grado de Incidencias Atendidas, obtuvo como efecto en la primera prueba un 69.11%, y con la ejecución de la aplicación web para la causa en estudio, se obtuvo un 95.96%, demostrando un incremento de 26.85%, confirmando la hipótesis de que la aplicación web acrecienta el grado de atención de incidentes.

**Genaro Pol Nolazco Huallpamayta (2019)** Aplicación web para la gestión de incidencias en el área de telemática de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas”. La eficacia del sistema web para el manejo de incidentes contribuyó favorablemente a la atención rápida, tiempo en el apoyo a los usuarios por los sucesos presentados estas particularidades definen a este indicador obteniendo así un grado de eficacia del 92.24%.

### **Antecedentes Internacionales**

**José Luis Almeida Vizcaíno (2019)** “Implementar un sistema de mesa de ayuda para el registro, gestión y control de incidencias tecnológicas del hospital general Ica aplicando el marco de referencia ITIL v3”, Señala que aporta a la asistencia técnica, permitiendo efectuar un mejor control de los incidentes de una forma más automatizada, esto hace que las respuestas sean más ágiles, optimando destacados resultados.

**Germán Augusto Buitrago Flórez y Diana Sophia Escobar Zuluaga (2017)**

“Sistema de Información para el reporte de incidentes para empresas de servicios públicos (Manizales Activa)” Establecen que a partir de la ejecución de la aplicación aporta un mejor control utilizando sus diferentes herramientas tales como: el poder tener una proporción de los incidentes en los diferentes sitios de la organización brindando así los detalles de lo registrado considerándolo para decidir y mejorar en los servicios.

**Cedeño Loor César David (2018)** “Sistema help desk basado en itil v3 para mejorar la gestión en el soporte técnico del departamento de tic en el hospital general IESS santo domingo” Refiere que un sistema mejora notablemente no solo en el registro de equipos y sistemas informáticos sino también en el período de respuesta de incidentes lo cual permite tener en tiempo real información dispuesta y a su vez optimar recursos.

**Teorías relacionadas al tema  
Sistema Web**

Para Sergio Lujan Mora (2011) Refiere que un sistema web son aplicaciones que se emplean conectándose a un servidor web a través de una red WAN por medio de un browser.

**Servidor Web**

Para la Lic. Lorena Bernis (2017) Un servidor web es un programa informático que resuelve una atención ejecutando vínculos con el usuario y creando una respuesta en cualquier aplicación del lado del usuario.

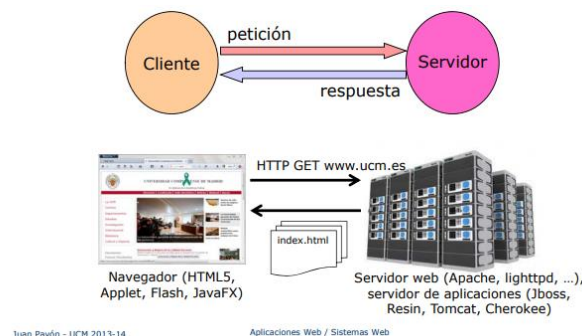


Figura N 1

## **Lenguajes de programación**

**Hernan Beati (2016)** Señala que PHP es la vía emocionante de variar un esquema Web en un área con dimensiones de gestión y actualización dinámica de información a través del uso de datos de manera lógica y programación Web.

**Paul Deitel (2016)** Refiere que Java es uno de los lenguajes predilecto para integrar las carencias de programación de numerosas empresas. Asimismo, se ha convertido en el programa informático de alternativa para realizar aplicaciones asentadas en Internet y software para terminales que se transmiten a través de una red.

**Bruce Johnson Microsoft Visual Studio 2017**, Visual Studio siempre incorpora los últimos avances en los primordiales lenguajes de programación de Microsoft (Visual Basic y C #), como además de agregar pequeños detalles de funcionalidad que son una bendición para los programadores. Pero en un nivel superior, Visual Studio 2017 adopta el código abierto, desarrollo móvil y computación en la nube de diversas formas. Azure continuamente presenta nuevas funciones y productos y Visual Studio 2017 se integra perfectamente con ellos.

**Rob Miles (2016)** Menciona que C# es un lenguaje de programación flexible y potente.

**Jon Galloway Model-View-Controller (MVC)** ha sido un patrón arquitectónico importante en informática para muchos años. Originalmente llamado Thing-Model View-Editor en 1979, luego se simplificó a ModelView-Controller. Es un medio poderoso y elegante de separar preocupaciones dentro de una aplicación y se aplica extremadamente bien a aplicaciones web.

## Base de datos

**Jérôme Gabillaud SQL Server Management Studio (2016)** SQL Server ofrece la posibilidad de automatizar las tareas administrativas. Por supuesto, no es posible automatizar todas las tareas, pero las tareas planificadas son un buen complemento a la optimización que SQL Server hace por defecto.

## Incidencia

Se considera a la interrupción que pueda afectar al desarrollo normal de las actividades.

## ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

**Jean-Luc BAUD (2016)**, La fase de estrategia de servicios es el núcleo del enfoque del ciclo de vida de finido en ITIL. Va a ayudar a los departamentos informáticos a pensar y reaccionar de manera estratégica, teniendo en cuenta la estrategia de la organización.

## ITIL

<sup>1</sup>Gestión de servicio que incluye un conjunto de libros tales como: Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Mejora continua, así como también la administración de los servicios de operaciones de TI.

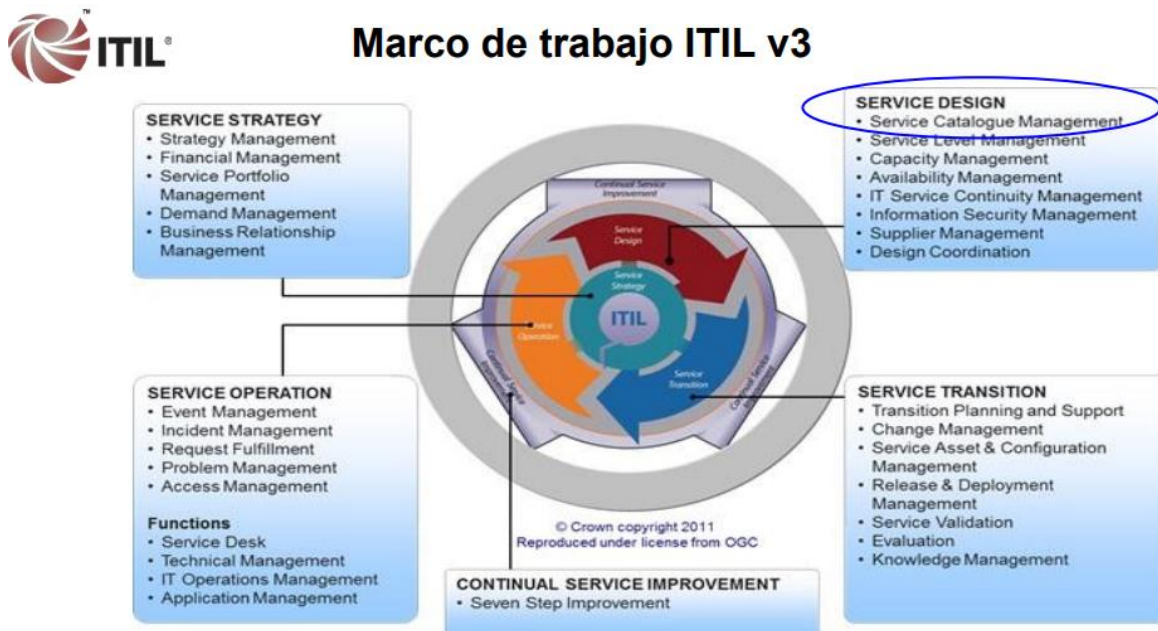


Figura N° 2

<sup>1</sup> (1) OGC, ITIL® español (Latinoamericano) glosario, v1.0, 29 Julio 2011 basado en el glosario en inglés v1.0, 29 Julio 2011, [www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx](http://www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx), noviembre 2011



## Gestión de Incidentes

**Felício Cestari Filho**, Este es uno de los procesos más reactivos, que entrará en funcionamiento a partir de los sucesos informados por los interesados a través de las herramientas de monitoreo.



**Figura 3 Proceso de Gestión de Incidentes**

### Objetivo

Restaurar las actividades del servicio con la finalidad de que no afecte a las demás áreas del negocio.

A continuación, se contemplan los siguientes puntos para la gestión de incidencia:

### Registro del incidente

Es matricular la incidencia para empezar con el proceso de gestión por intermedio de llamadas o correos electrónicos.

### Categorización del incidente.

La incidencia puede separarse según su área de tecnología tales como: redes, hardware o software.

### Priorización del incidente

Dependiendo de la gravedad del incidente y que tanto podría afectar al servicio se determinará de la forma siguiente: Alto, medio o bajo.

## Diagnóstico inicial

Definir que el incidente pueda ser resuelto en primera instancia o derivar a otras áreas de tecnología.

## Escalado

Mientras la incidencia se encuentra en proceso no se debe incumplir con los niveles de servicio.

## Resolución del incidente

El incidente se considera solucionado cuando el personal responsable soluciona de manera parcial o total.

## Cierre del incidente

El incidente se cierra cuando los usuarios se encuentran satisfechos.

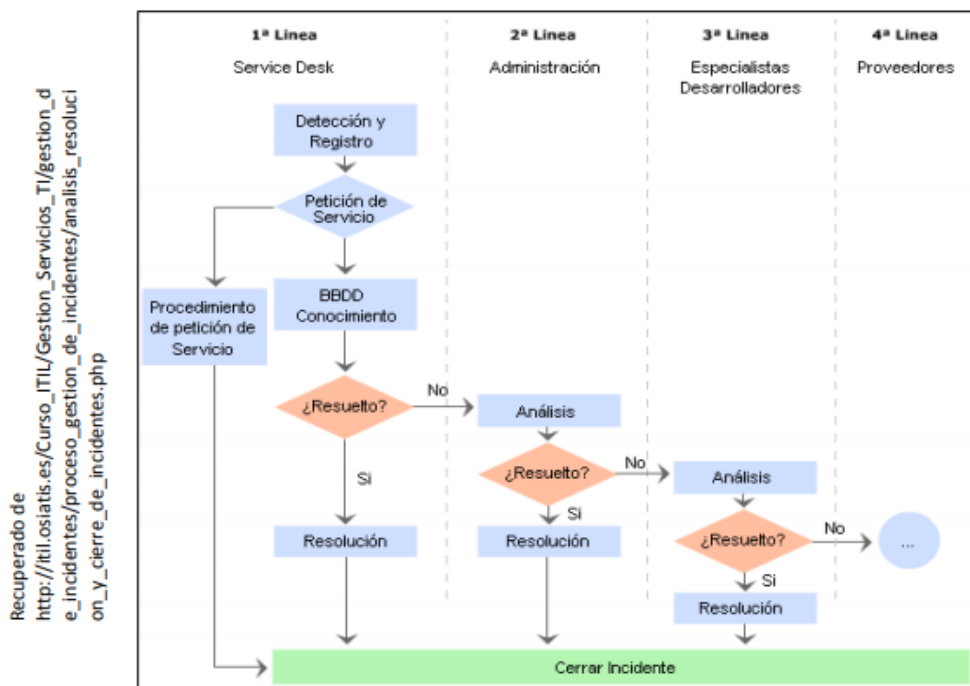


Figura 4 Subproceso de la Gestión de Incidentes

## Dimensiones:

### Categorización y diagnóstico inicial

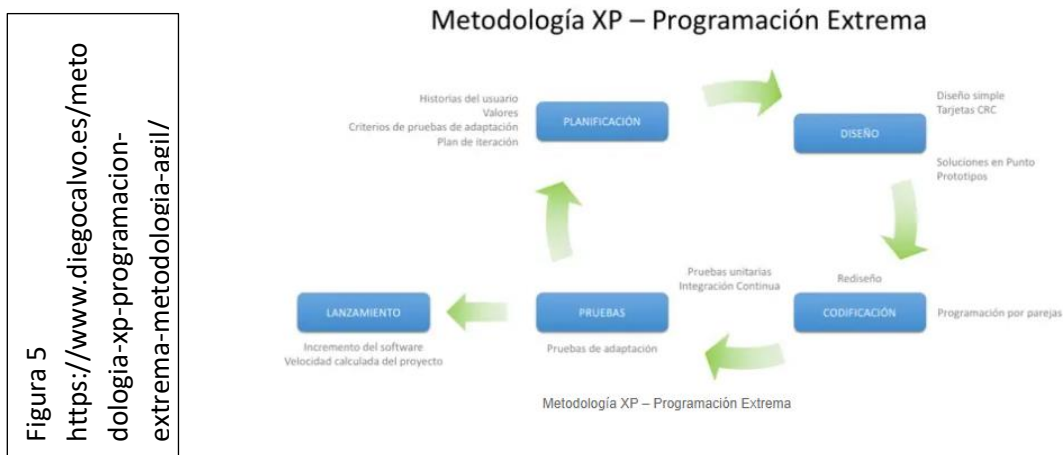
Se definió los tipos o grupos tecnológicos como también la solución en primera instancia o escalar a las áreas correspondientes.

## Resolución y cierre:

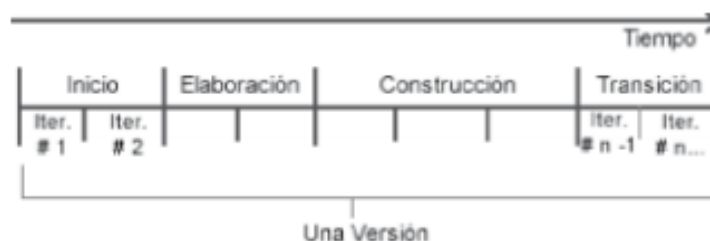
Toda la información que se haya precisado tal cual en las incidencias se consideró como parte del control final teniendo así una referencia para casos futuros antes del cierre.

## Desarrollo del Sistema Web para la gestión de Incidencias en el instituto de Educación Superior CIMAS 2021

**Extreme Programming Danay Pérez Ramírez (2011)** Refiere que para el desarrollo de software existe una variedad de formas, las que se agrupan en rápidas y usuales. Los procedimientos rápidos promueven las relaciones entre personas, adecuarse a un nuevo entorno, describiendo una relación cercana entre el interesado y el personal de desarrollo.



**Rational Unified Process (2014)** Para Alejandro Martínez y Raúl Martínez, en decisiva, RUP es un método de operaciones de software que pretende incluir todos los aspectos a tener en cuenta mientras el tiempo de duración del software.



**Figura 5:** Un ciclo RUP Fuente: Adaptado de RUP (Booch, Rumbaugh y Jacobson, 2000)

**Flexibilidad con SCRUM (2008)**, Juan Palacio describe los inicios de un marco de trabajo rápido, y se muestran como sitios de información cómo son las prácticas de tareas más habituales.

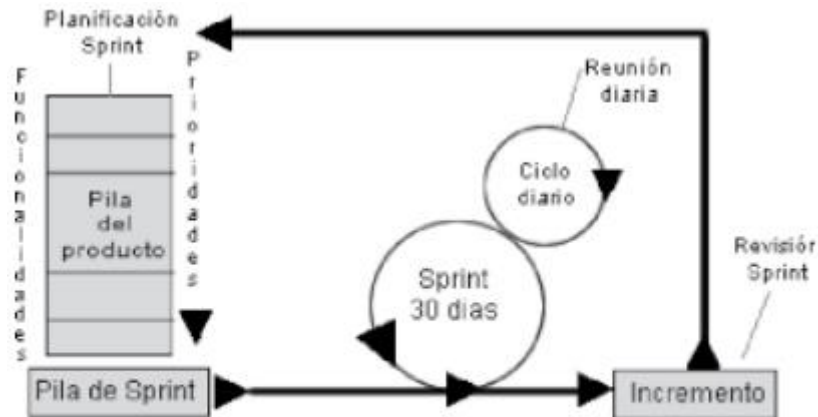


Figura 13: El proceso SCRUM. Fuente: Adaptado de The SCRUM Papers (Sutherland y Schwaber, 2007).

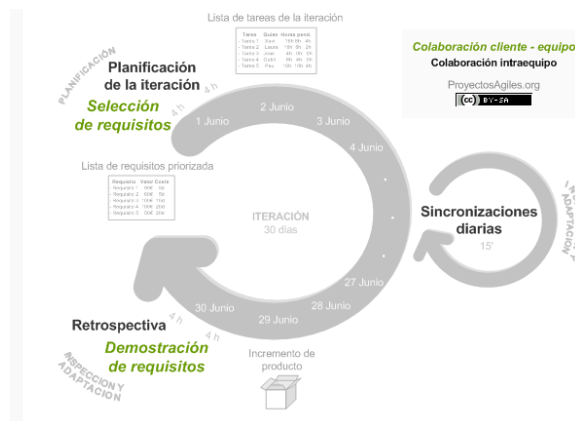
### Roles de SCRUM

Figura 6  
<https://www2.deloitte.com/es/es/pages/technology/articles/roles-v-responsabilidades-scrum.html>



### Proceso de SCRUM

Figura 7  
<https://proyectosagiles.org/co-mo-funciona-scrum/>



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño de la investigación

##### 3.1.1 Tipos de Investigación

Según Francisco Abarza en la investigación aplicada, el investigador indaga solucionar el inconveniente señalado y encontrar solución a interrogantes concretas. Se concluye; lo relevante de la investigación aplicada es la respuesta efectiva y fundamentada de los problemas.

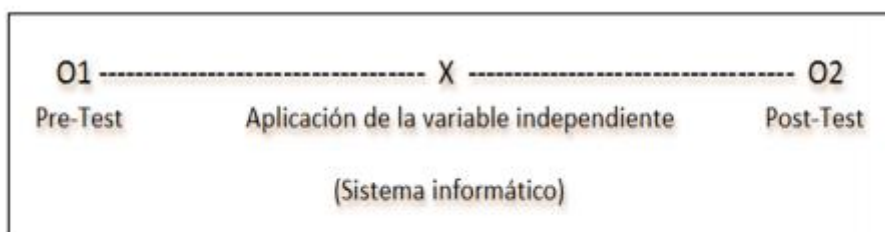
En este estudio se toma la investigación aplicada, para solucionar en concreto cada uno de los problemas planteados.

##### 3.1.2 Diseño de la investigación

(Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014) Refieren que los diseños experimentales se usan cuando el investigador intenta implantar el tratamiento antes, luego se aplica el tratamiento y por último se realiza una prueba posterior.

En el presente estudio se utiliza el diseño experimental, a través de pre-experimental preprueba-postprueba.

<sup>2</sup>Figura N 8



En la siguiente figura se muestra el diseño de una investigación Pre experimental

Donde:

- O1 : Proceso de control de incidentes sin aplicación
- X : Aplicación experimental de un Sistema informático
- O2 : Proceso de control de incidentes después del sistema informático

<sup>2</sup> Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014

## 3.2 Variables y Operacionalización

### 3.2.1 Definición conceptual:

Nombraremos:

#### **Variable Independiente (VI): Sistema web**

Berzar, Cortijo y Cubero (2016) refieren: El servicio se comunica por intermedio de programas y protocolos de comunicación tales como: http, https.

#### **Variable dependiente (VD): Gestión de Incidencias basado en ITILV3**

Marlon Molina Rodriguez y Oscar A. Corbelli (2011) Refieren que es restaurar el servicio a la brevedad posible de suspensiones o desviaciones disminuyendo al máximo el impacto en el negocio.

### 3.2.2 Definición operacional:

#### **Variable Independiente (VI): Sistema web**

Las aplicaciones en líneas generales cumplen con un objetivo en concreto en este caso ha permitido automatizar la gestión de incidencias de la forma siguiente: El Sistema contará con un inicio de sesión para el coordinador general, coordinador del local y asistente técnico, así como también permitirá el mantenimiento de: Roles, Sedes, Usuarios, Encargados, Locales, Grupos, Categorías, Servicios, Tickets, finalmente obtener listado por: tipo de tickets, estado de tickets, tickets por encargado y tickets por local.

#### **Variable dependiente (VD): Gestión de Incidencias basado en ITILV3**

Procedimiento que permite llevar el control de incidentes permitiendo registrar, solicitar, requerir, consultar o realizar búsqueda aportando que los procesos se realicen de una manera rápida y efectiva.

**<sup>3</sup>Tabla N. 1 Operacionalización de variables**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Sistema Web</p>	<p>Los investigadores Berzar, Cortijo y Cubero (2016) refieren que este servicio se comunica por intermedio de programas y protocolos de comunicación tales como: http, https.</p>	<p>Los sistemas de información en líneas generales cumplen con un objetivo en concreto en este caso ha permitido automatizar la gestión de incidencias de la forma siguiente: El Sistema contará con un inicio de sesión para el coordinador general, coordinador del local y asistente técnico, así como también permitirá el mantenimiento de: Roles, Sedes, Usuarios, Encargados, Locales, Grupos, Categorías, Servicios, Tickets, finalmente obtener listado por: tipo de tickets, estado de tickets, tickets por encargado y tickets por local.</p>			
<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Gestión de incidencias basado en ITILV3</p>	<p>Para Marlon Molina Rodriguez y Oscar A. Corbelli (2011) Refieren que es restaurar el servicio a la brevedad posible de suspensiones o desviaciones minimizando al máximo el impacto en el negocio.</p>	<p>Procedimiento que permite llevar el control de incidentes permitiendo registrar, solicitar, requerir, consultar o realizar búsqueda aportando que los procesos se realicen de una manera rápida y efectiva.</p>	Categorización y diagnóstico inicial	Porcentaje de incidencias asignadas	Porcentaje
			Resolución y cierre	Porcentaje de incidencias resueltas	Porcentaje

<sup>3</sup> Fuente: Elaboración propia

**<sup>4</sup>Tabla N. 2 Indicadores de Variable dependiente**

Dimensión	Indicador	Descripción	Técnica	Instrumento	Unidad de medida	Fórmula					
Categorización y diagnóstico inicial	Porcentaje de incidencias asignadas	Indica las incidencias asignadas	Observación	Ficha de observación	Porcentaje	<table border="1"> <tr> <td>P.I.A</td> <td>T.I.A</td> <td rowspan="2">* 100</td> </tr> <tr> <td>=</td> <td>T.I.R</td> </tr> </table> <p>P.I.A: Porcentaje de Incidencias Asignadas  T.I.A: Total de Incidencias Asignadas.  T.I.R: Total de Incidencias Registradas</p>	P.I.A	T.I.A	* 100	=	T.I.R
P.I.A	T.I.A	* 100									
=	T.I.R										
Resolución y cierre	Porcentaje de incidencias resueltas	Indica las incidencias resueltas	Observación	Ficha de observación	Porcentaje	<table border="1"> <tr> <td>P.I.R</td> <td>T.I.R</td> <td rowspan="2">* 100</td> </tr> <tr> <td>=</td> <td>T.I.R</td> </tr> </table> <p>P.I.R: Porcentaje de Incidencias Resueltas.  T.I.R: Total de Incidencias Resueltas.  T.I.R: Total de Incidencias Registradas.</p>	P.I.R	T.I.R	* 100	=	T.I.R
P.I.R	T.I.R	* 100									
=	T.I.R										

<sup>4</sup> Fuente: Elaboración propia



### 3.3 Población y muestra

El actual estudio se efectuó en la institución de Educación Superior CIMAS, para la población se consideró la información de 01 mes tanto para el indicador de porcentaje de incidencias asignadas como también para el indicador de porcentaje de incidencias resueltas.

#### 3.3.1 Población

Hernández (2010) refiere que es una colección de todos los casos que coinciden con determinadas descripciones. En el presente estudio se declaran dos poblaciones:

##### **Población 1**

Porcentaje de incidencias asignadas

Para el porcentaje de incidencias asignadas se consideró una población de 30 fechas adquiridos el 17 de octubre del 2019 al 16 de noviembre del 2019.

Indicador	Muestra	Tiempo
Porcentaje de Incidencias Asignadas	371	30 fechas

Tabla 3 Población 1

##### **Población 2**

Porcentaje de incidencias resueltas

Para el porcentaje de incidencias resueltas se consideró una población de 30 fechas adquiridos el 17 de octubre del 2019 al 16 de noviembre del 2019.

Indicador	Muestra	Tiempo
Porcentaje de Incidencias Resueltas	371	30 fechas

Tabla 4 Población 2

### **3.3.2 Muestra**

Hernández (2014) refiere que es una parte de la población en el que todas las partes tienen la posibilidad de ser escogidas.

**Muestra 1:** Dado que la población es reducida se considerará el total de la población, que son 30 fechas para el porcentaje de incidencias asignadas.

**Muestra 2:** Dado que la población es reducida se considerará el total de la población, que son 30 fechas para el porcentaje de incidencias resueltas.

### **3.3.3 Muestreo**

Para Andrade (2006) es el conjunto de métodos que se efectúan para preparar, distribuir del total de la población con determinadas características, a partir de la observación de una parte de la población, nombrada muestra.

En el presente estudio se utiliza el muestreo aleatorio simple, considerando la dimensión de la población es reducida y cada uno de las partes tienen las mismas posibilidades.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **3.4.1 Técnicas**

#### **3.4.1.1 Observación**

Para Hernández (2014) Esta forma para recaudar datos radica en el apunte ordenado, apreciado y fiable de conductas y circunstancias notorias, a través de un conjunto de clases y subclases.

Radica en prestar atención a las personas cuando realizan sus actividades, la observación como técnica tiene una cuantiosa aprobación en la investigación.

### 3.4.2 Instrumento

#### 3.4.2.1 Ficha de Observación

En este estudio para la recaudación de datos por cada uno de los indicadores se representa el instrumento utilizado de esta manera.

Indicadores	Técnica	Instrumento
Porcentaje de Incidencias Asignadas	Observación	Ficha de Observación
Porcentaje de Incidencias Resueltas		Ficha de Observación

Tabla N 5 Tabla de instrumento

#### 3.4.3 La confiabilidad

(Hernández, Fernández y Baptista, 2014) Mientras que se esté aplicando reiteradas veces al mismo sujeto u objeto se tendrá la probabilidad de un buen funcionamiento.

#### 3.4.4 La validez

(Hernández, Fernández y Baptista, 2014) Es un hecho de hacer valer una cosa con la finalidad de hacerlo útil.

<sup>5</sup>Tabla N 6 Validez del instrumento

	Ficha de Registro	
Experto	% Incidencias Asignadas	% Incidencias Resueltas
Wilson Marín	95	95
Jhonatan Vargas	90	90
Alan Fierro	83.2	81
Total	89.4	89

Mediante los expertos se llega a un total de 89% en un rango considerable de tal manera que son válidos para los indicadores propuestos.

<sup>5</sup> Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014

### 3.5 Procedimientos

Para dicho proceso se estableció una reunión con el coordinador general de la institución, habiendo ya acordado en la utilización de un sistema para el registro de las incidencias se procedió a la recolección de datos comprendidas entre las fechas del 17 de octubre al 16 de noviembre del 2019; utilizando las fichas de observación para la recaudación de la información por indicador.

### 3.6 Método de análisis de datos

El presente estudio es cuantitativo, porque es pre-experimental de tal manera que se logre desarrollar un estudio descriptivo para verificar la hipótesis planteada. Roberto Hernández, Carlos Fernández y María del Pilar Baptista (2016) mencionan que se pueden dar pronósticos de estudios previos. En el actual trabajo se realizó una confrontación en el tipo de estudio, cuyos resultados influirán para la toma de decisiones.

### Estadística de Prueba

En la presente investigación se utilizará la prueba del t-student debido a que la población y la muestra son pequeñas.

$$T = \frac{Z}{\sqrt{\frac{V}{r}}}$$

Dónde:

Z: Variable aleatoria independiente normalmente distribuida con media cero y varianza 1.

V: Variable aleatoria independiente con grado de libertad.

R: Grados de libertad

### Comprobación de Hipótesis

#### Hipótesis Específica (HE1):

El sistema web aumenta el porcentaje de incidencias asignadas para la Gestión de Incidencias basado En Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021.

### **Determinando variables**

**PIAa:** Porcentaje de Incidencias Asignadas antes de implementar el sistema web.

**PIAd:** Porcentaje de Incidencias Asignadas después de implementar el sistema web.

### **Hipótesis1(0)**

El sistema web no aumenta el porcentaje de incidencias asignadas para la Gestión de Incidencias basado En Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021.

$$H_0: PIAd \leq PIAa$$

### **Hipótesis1(a)**

El sistema web aumenta el porcentaje de incidencias asignadas para la Gestión de Incidencias basado En Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021.

$$H_a: PIAd > PIAa$$

### **Hipótesis Específica (HE2):**

El sistema web aumenta el porcentaje de incidencias resueltas para la Gestión de Incidencias basado En Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021.

### **Determinando variables**

**PIRa:** Porcentaje de Incidencias Resueltas antes de implementar el sistema web.

**PIRd:** Porcentaje de Incidencias Resueltas después de implementar el sistema web.

### **Hipótesis2(0)**

El sistema web no aumenta el porcentaje de incidencias resueltas para la Gestión de Incidencias basado En Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021.

$$H_0: PIRd \leq PIRa$$

## Hipótesis2(a)

El sistema web aumenta el porcentaje de incidencias resueltas para la Gestión de Incidencias basado En Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021.

Ha: PIRd>PIRa

## Aspectos éticos

La información que se muestra en este trabajo fue seleccionada del área de asistencia técnica de la institución Educativa CIMAS, se procesaron de manera fidedigno, esta recolección fue tratada exclusivamente al estudio y se respetaron los derechos de la propiedad de la información.

## IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Descripción

#### Pruebas de Normalidad

Rial y Valera, El test de Shapiro-Wilk resulta efectivo cuando la dimensión muestral es insuficiente <50. Cuando es mayor se transforma en una prueba bastante exigente, por lo general determina el rebote de la hipótesis nula, se procedió aplicar esta prueba para los indicadores utilizando el test de Shapiro-Wilk. Según los indicadores se insertó datos en el SPSS 25.0.

En esta investigación se aplicó una prueba antes, para posteriormente implementar y contrastar las hipótesis dadas.

### Análisis Descriptivo

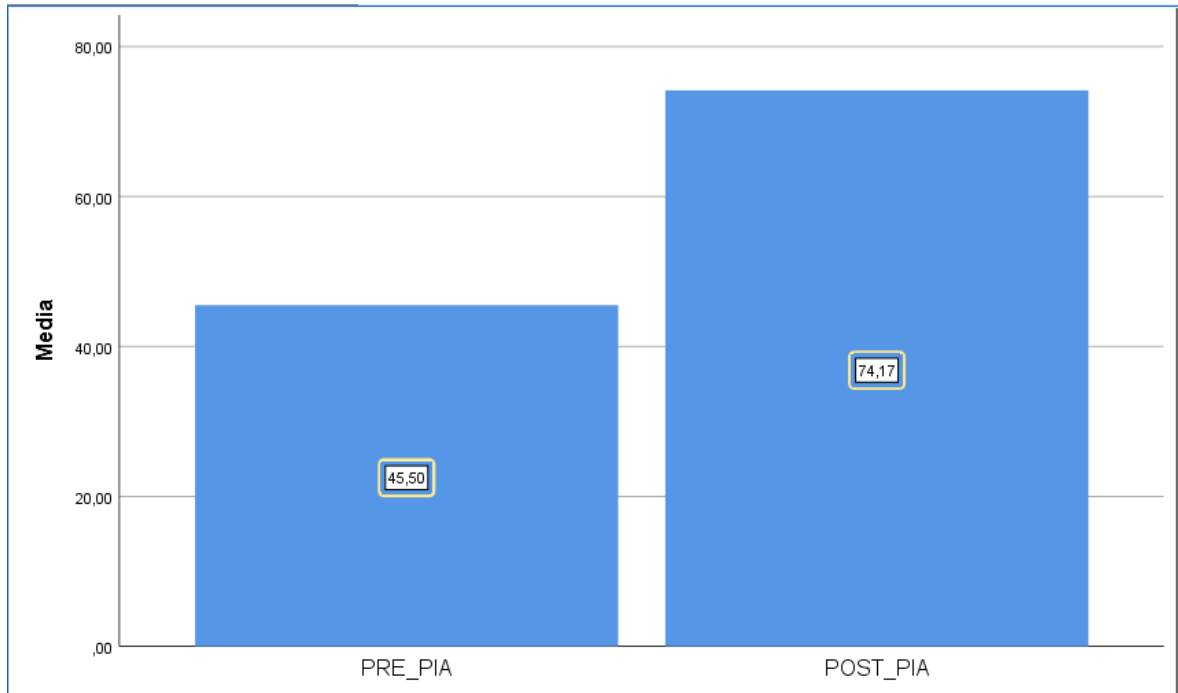
#### Indicador 1: Porcentaje de incidencias asignadas (PIA)

		Estadísticos	
		PRE_PIA	POST_PIA
N	Válido	30	30
	Perdidos	0	0
Media		45,5000	74,1667
Mediana		46,0000	73,0000
Desv. Desviación		6,75048	11,21293
Varianza		45,569	125,730
Mínimo		31,00	56,00
Máximo		57,00	100,00

Tabla N°7 Fuente elaboración propia

En la Tabla 7, se verifica que la media es de 45.50% y en el post-test es de 74.16%. concluimos que se incrementó un 28.66% posterior a la implementación del sistema.

Figura N° 10 Porcentaje de Incidencias Asignadas antes y después de la implementación del sistema web



**Indicador 2: Porcentaje de incidencias resueltas (PIR)**

		Estadísticos	
		PRE_PIR	POST_PIR
N	Válido	30	30
	Perdidos	0	0
Media		54,7000	78,8000
Mediana		57,0000	79,0000
Desv. Desviación		16,23778	15,89274
Varianza		263,666	252,579
Mínimo		25,00	47,00
Máximo		92,00	100,00

**Tabla N°8 Fuente elaboración propia**

En la Tabla 8 se verifica que la media es de 54.70% y en el post-test es de 78.80%. concluimos que se incrementó un 24.10% posterior a la implementación del sistema.

Figura N° 11 Porcentaje de Incidencias Resueltas antes y después de la implementación del sistema web



### Análisis Inferencial

En la investigación se elaboró la prueba de normalidad de cada indicador utilizando el test Shapiro-Wilk para muestras inferiores a 50, En este test se selecciona a los  $\geq 0.05$  estimando una distribución normal, de no ser así, se consideraría una distribución de datos en: no normal.

La prueba obtuvo los siguientes resultados:

### Indicador 1: Porcentaje de incidencias asignadas (PIA)

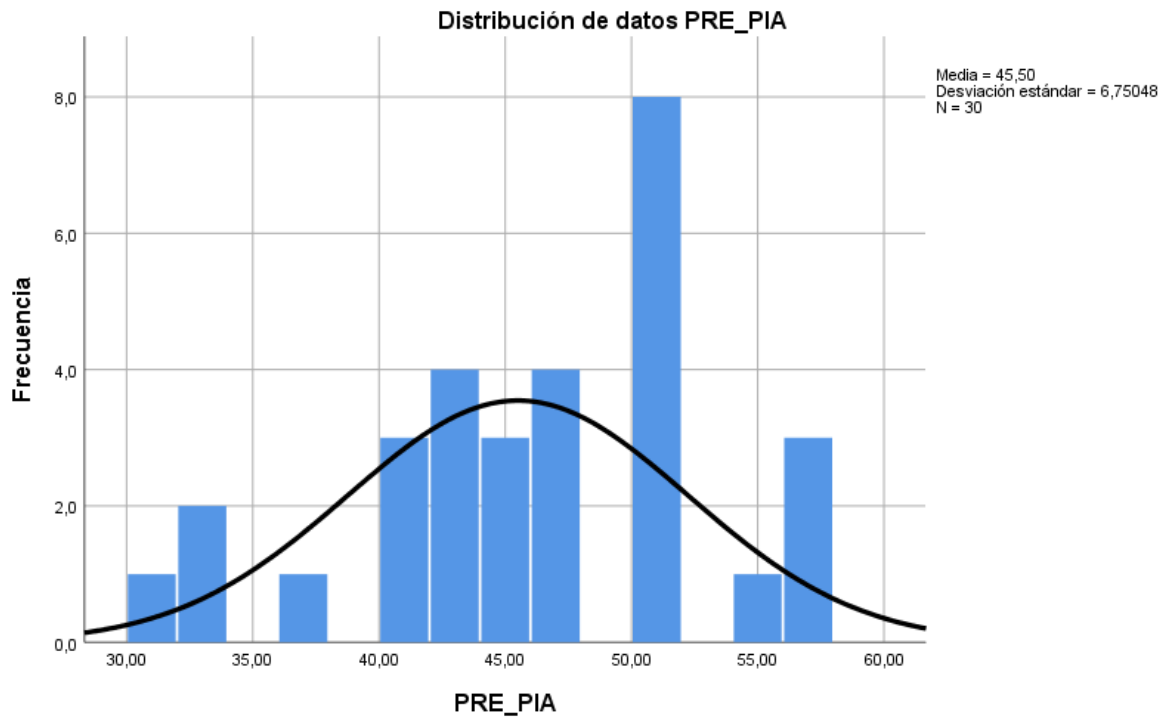
Tabla 09 Prueba de normalidad de PIA Pre-test

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PRE_PIA	,147	30	,095	,958	30	,268



En la Tabla 09, se verifica que la prueba Shapiro-Wilk aplicada al indicador porcentaje de incidencias asignadas pre-test resulta un valor significativo de 0.268; concluimos que hay una distribución normal.

Figura 12



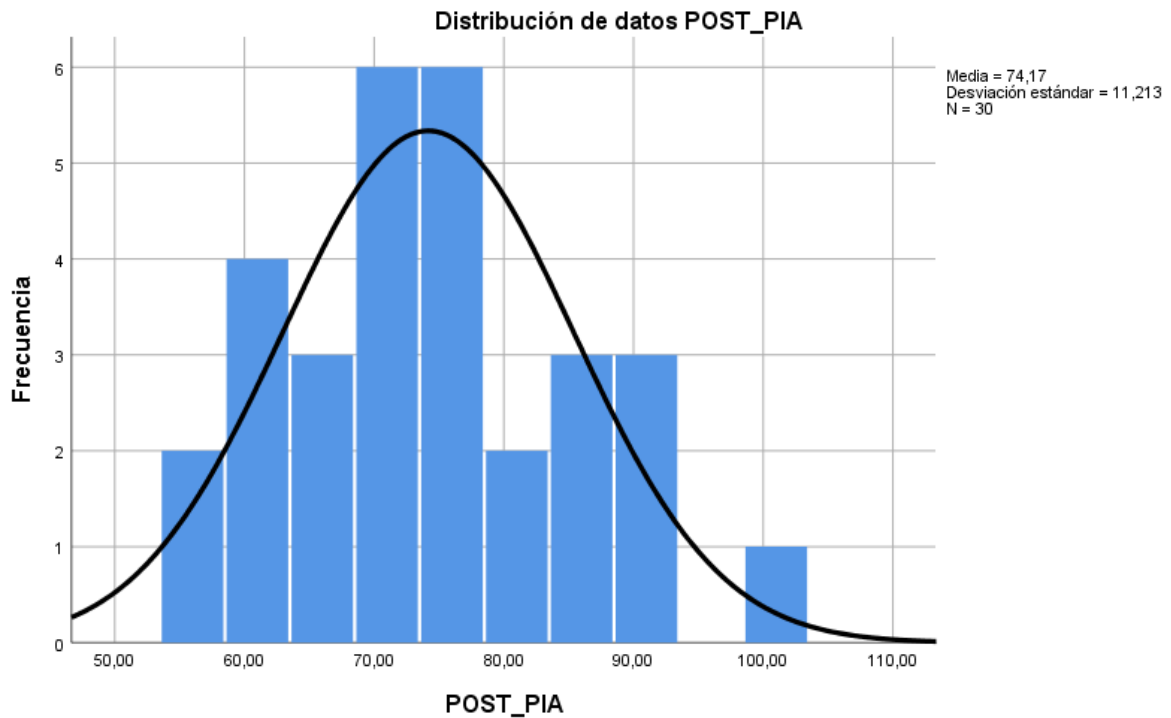
En la Figura 12, se aprecia los datos del indicador porcentaje de incidencias asignadas pre-test distribuidos en un histograma, mostrando una distribución normal.

Tabla 10 Prueba de normalidad de PIA Post-test

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
POST_PIA	,111	30	,200*	,961	30	,333

En la Tabla 10, se verifica que la prueba Shapiro-Wilk aplicada al indicador porcentaje de incidencias asignadas post-test resulta un valor significativo de 0.333; concluimos que hay una distribución normal.

Figura 13



En la Figura 13, se muestra los datos del indicador porcentaje de incidencias asignadas post-test distribuidos en un histograma, la cual tiene una distribución normal.

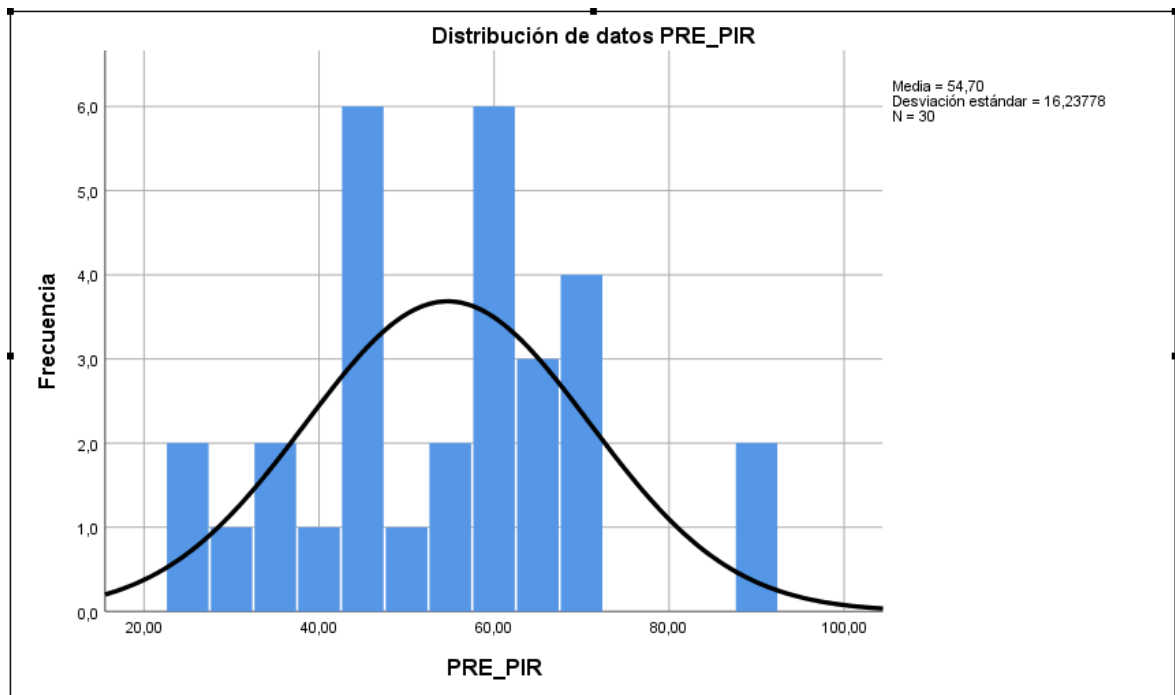
**Indicador 2: Porcentaje de incidencias resueltas (PIR)**

Tabla 11 Prueba de normalidad de PIR Pre-test

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PRE_PIR	,091	30	,200 <sup>*</sup>	,975	30	,692

En la Tabla 11, se verifica que la prueba Shapiro-Wilk aplicada al indicador porcentaje de incidencias resueltas pre-test resulta un valor significativo de 0.692; concluimos que hay una distribución normal.

Figura 14



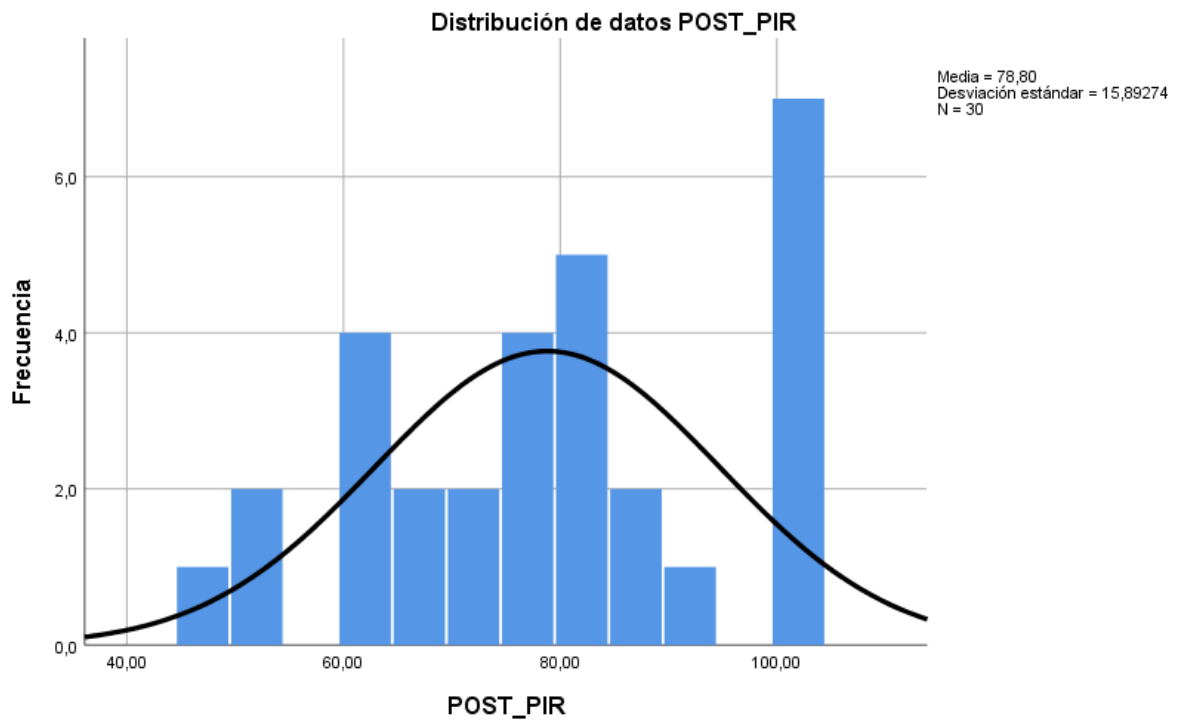
En la Figura 14, se muestra los datos del indicador porcentaje de incidencias resueltas pre-test distribuidos en un histograma, mostrando una distribución normal.

Tabla 12 Prueba de normalidad de PIR Post-test

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
POST_PIR	,142	30	,125	,938	30	,081

En la Tabla 12, se verifica que la prueba Shapiro-Wilk aplicada al indicador porcentaje de incidencias resueltas post-test resulta un valor significativo de 0.081; concluimos que hay una distribución normal.

Figura 15



En la Figura 15, se muestra los datos del indicador porcentaje de incidencias resueltas post-test distribuidos en un histograma, mostrando una distribución normal.

## **V. DISCUSIÓN**

### **Hipótesis 1**

El sistema web para incidencias aumenta el porcentaje de incidencias asignadas para la Gestión de Incidencias basado En Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021, como consecuencia del Pre-Test una media de 45.50% sin sistema y con el aporte del sistema web aumento el porcentaje de incidencias asignadas a 74.17%, se afirma que el sistema incrementa a favor en un 28.67%.

Roció Vega Bustamante en la tesis titulada Análisis e Implementación de un Sistema de Administración de Incidentes en atención al cliente para una empresa de Telecomunicaciones en la Pontificia Universidad Católica del Perú, el nivel de Incidencias Atendidas antes del sistema fue: 45.15% y con el sistema 83.26%; claramente hay un incremento de 38.11% de nivel de Incidencias Atendidas.

### **Hipótesis 2**

El sistema web para incidencias aumenta el porcentaje de incidencias resueltas para la Gestión de Incidencias basado En Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021, como consecuencia del Pre-Test una media de 54.70% sin sistema y con el aporte del sistema web aumento el porcentaje de incidencias resueltas a 78.80%, se afirma que el sistema incrementa a favor en un 24.10%.

Anayeli de la Cruz en la tesis titulada Implementación de un sistema Service Desk basado en ITIL en la Universidad Autónoma de México, el nivel de Reincidencias antes del sistema fue: 39.53% y con el sistema 81.14% hay un incremento de 41.61% de nivel de Reincidencias.

## **VI. CONCLUSIÓN**

Como resultado del Pre-Test se obtuvo un 45.50% sin sistema y con el aporte del sistema web aumentó el porcentaje de incidencias asignadas a 74.17%, se concluye que el sistema incrementa a favor en un 28.67%.

De acuerdo al primer objetivo planteado, quiere decir que el sistema web influyó de manera favorable en el incremento para el porcentaje de incidencias asignadas.

Como resultado del Post-Test se obtuvo un 54.70% sin sistema y con el aporte del sistema web aumentó el porcentaje de incidencias resueltas a 78.80%, se concluye que el sistema incrementa a favor en un 24.10%

De acuerdo al segundo objetivo planteado, quiere decir que el sistema web influyó de manera favorable en el incremento para el porcentaje de incidencias resueltas.

Finalmente se puede decir que la implementación de un sistema web influyó para la gestión de incidencias basado en itilv3 en el instituto de educación superior cimas 2021.

## VI RECOMENDACIONES

- ☞ Se recomienda aplicar el estudio no solo en el sector educativo sino en otros sectores empresariales, con la finalidad de sistematizar el proceso de control para incidencias y atención al usuario.
- ☞ Se sugiere aplicar una trazabilidad de la utilización del producto obtenido de esta investigación, para posteriores mejoras en cuanto a las funcionalidades.
- ☞ Se recomienda capacitar al personal en el marco ITIL o exhortar para que tengan el conocimiento de este marco y puedan aplicarlo al sistema.

## REFERENCIAS

Neybis Lago Clara y Nelson Sánchez Alvarez Universidad de las Ciencias Informáticas (UCI) 2017.  
<https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/141>

Baena (2017) Metodología de la INVESTIGACIÓN Serie integral por competencias tercera edición ebook 2017.  
[https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_Grupo\\_Editorial\\_Patria](https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Grupo_Editorial_Patria).

Sinche Pujay, Alexander Marcelo (2019) “Aplicación web para la gestión de incidencias en la Municipalidad Distrital de Ate”. Tesis para obtener el título profesional de ingeniero de sistemas.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49196>.

Castro Bernaldes, Luis Alfredo (2017) “Sistema web para el proceso de gestión de incidencias en el hospital nacional arzobispo Loayza” Tesis para obtener el título profesional de ingeniera de sistemas.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1444?locale-attribute=es>

Genaro Pol Nolazco Huallpamayta (2019) “Aplicación web para la gestión de incidencias en el área de telemática de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas”. Tesis para obtener el título profesional de ingeniera de sistemas y de cómputo. <https://1library.co/document/q7638ooy-aplicacion-gestion-incidencias-telematica-direccion-general-capitanias-guardacostas.html>

José Luis Almeida Vizcaíno (2019) “Implementar un sistema de mesa de ayuda para el registro, gestión y control de incidencias tecnológicas del hospital general latacunga aplicando el marco de referencia itil v3  
<http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2160>

Germán Augusto Buitrago Flórez y Diana Sophia Escobar Zuluaga (2017)  
<https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3049>



Cedeño Loor César David (2018) "Sistema help desk basado en itil v3 para mejorar la gestión en el soporte técnico del departamento de tic en el hospital general IESS santo domingo"  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/8943/1/PIUSDSIS045-2018.pdf>

Andrade (2018)  
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf> ISBN: 978-9942-765-44-4

Lic. Lorena Bernis (2017) <https://www.lawebdelprogramador.com/pdf/7720-Servidores-web-Que-es-un-servidor-web.html>.

Hernan Beati (2016) <https://es.calameo.com/read/00514044310f1a2bb2960> ISBN 9789871609215

Paul Deitel (2016) Cómo programar en Java Décima edición  
<http://www.uenicmlk.edu.ni/img/biblioteca/ing%20%20en%20sistema%20%20Como%20Programar%20a%20Java%20-%20Deitel%20&%20Deitel%20-%2010ma%20Edicion.pdf> ISBN: 978-607-32-3802-1

Bruce Johnson Microsoft Visual Studio 2017  
<https://www.oreilly.com/library/view/professional-visual-studio/9781119404583/>

Rob Miles (2016)  
<https://static1.squarespace.com/static/5019271be4b0807297e8f404/t/5df9306ec60881645ea57ced/1576611956760/CSharp+Book+2019+Refresh.pdf>

Jon Galloway Model-View-Controller (MVC) 2014  
[https://www.academia.edu/28008865/Professional\\_ASPNET\\_MVC\\_5\\_Galloway\\_Jon\\_Matson\\_David\\_Wilson\\_Brad\\_Allen\\_K\\_Scott](https://www.academia.edu/28008865/Professional_ASPNET_MVC_5_Galloway_Jon_Matson_David_Wilson_Brad_Allen_K_Scott).

Jérôme Gabillaud SQL Server Management Studio (2016)  
[https://descargolibros.com/sql-server-2016-aprender-a-administrar-una base-de-datos-transaccional-con-sql-server-management-studio-por gabillaud-jerome/](https://descargolibros.com/sql-server-2016-aprender-a-administrar-una-base-de-datos-transaccional-con-sql-server-management-studio-por-gabillaud-jerome/)  
ISBN13: 9782409008627 ISBN10: 2409008623

Jean-Luc BAUD (2016) Itilv3 Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas  
[https://books.google.com.pe/books?id=5xmsQeWfQqoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=5xmsQeWfQqoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false) ISBN  
9782409001789.

Extreme Programming Danay Pérez Ramírez 2011 ISBN-13:978-3-8465-7627-4  
ISBN-10:3846576271.

Rational Unified Process (2014) [En línea]  
<https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/rational-unified-process>

Scrum Un método ágil para sus proyectos Jean Paul Subra (2018) ISBN:  
9782409012921.

Francisco Abarza [En línea] Abarza ~ Investigación + Desarrollo + Innovación  
disponible en: <https://abarza.wordpress.com/about/>

Berzar, Cortijo y Cubero (2016) Desarrollo profesional de aplicaciones web con ASP.NET Fernando Berzal, Francisco J. Cortijo & Juan Carlos Cubero ISBN 84-609-4245-7 [En línea] <https://elvex.ugr.es/decsai/csharp/pdf/web/web-book-a4.pdf>.

Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014 Metodología de la investigación sexta edición ISBN: 978-1-4562-2396-0  
<https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández (2014) METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Quinta edición ISBN: 978-607-15-0291-9.

[https://www.academia.edu/28774132/Hernandez\\_Sampieri\\_et\\_al\\_Metodologia\\_d\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_5ta\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/28774132/Hernandez_Sampieri_et_al_Metodologia_d_la_investigaci%C3%B3n_5ta_Edici%C3%B3n)

Blanco y Villalpando (2012).

Sergio Lujan Mora (2011) [En línea] <https://sergiolujanmora.es/investigacion>.

Marlon Molina Rodríguez y Oscar A. Corbelli (2011) [En línea] <https://www.proactivanet.com/blog/webinar-2/hablamos-sobre-itol-4-con-oscar-corbelli-y-alejandro-castro/>

Bernal (2010) Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012.pdf.pdf>

Flexibilidad con SCRUM (2008), Juan Palacio [https://www.scrummanager.net/files/flexibilidad\\_con\\_scrum.pdf](https://www.scrummanager.net/files/flexibilidad_con_scrum.pdf)

**ANEXO**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				METODOLOGÍA
			VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	
<p><b>Problema Principal</b> ¿De qué manera influye el sistema web para la Gestión De Incidencias basado en Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo influye el sistema web en el porcentaje de incidencias asignadas para la Gestión de Incidencias Basado en Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021?</p> <p>¿Cómo influye el sistema web en el porcentaje de incidencias resueltas en la Gestión de incidencias Basado en Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la influencia de un sistema web para la Gestión de Incidencias basado en Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar en qué medida la utilización del sistema web influye en el porcentaje de incidencias asignadas para la Gestión de Incidencias basado en Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021.</p> <p>Determinar en qué medida la utilización del sistema web influye en el porcentaje de incidencias resueltas para la Gestión de Incidencias basado en Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> El sistema web mejora la Gestión de Incidencias basado en Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> El sistema web aumenta el porcentaje de incidencias asignadas para la Gestión de Incidencias basado En Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021.</p> <p>El sistema web aumenta el porcentaje de incidencias resueltas para la Gestión de Incidencias basado En Itilv3 en el Instituto de Educación Superior Cimas 2021</p>	Independiente				<p><b>Tipo de Estudio:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> Experimental – Preexperimental</p> <p><b>Población:</b> Para el porcentaje de incidencias asignadas se consideró una población de 30 fechas obtenidos en el periodo del 17 de octubre del 2019 al 16 de noviembre del 2019 Para el porcentaje de incidencias resueltas se consideró una población de 30 fechas obtenidos en el periodo del 17 de octubre del 2019 al 16 de noviembre del 2019</p> <p><b>Muestra:</b> Considerando que la población es reducida se considerará el total de la población, que son 30 fechas para el porcentaje de incidencias asignadas. Considerando que la población es reducida se considerará el total de la población, que son 30 fechas para el porcentaje de incidencias resueltas.</p> <p><b>Técnica:</b> Observación</p> <p><b>Instrumento:</b> Ficha de observación</p>
			Sistema Web				
			Dependiente:				
			Gestión de incidencias basado en ITILV3	Categorización y diagnóstico inicial	Porcentaje de Incidencias asignadas	Ficha de observación	
				Resolución y cierre	Porcentaje de Incidencias resueltas	Ficha de observación	

**<sup>6</sup>Tabla N. 1 Operacionalización de variables**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Sistema Web</p>	<p>Los investigadores Berzar, Cortijo y Cubero (2016) refieren que estas se dan a través de aplicaciones cuya interfaz se muestra de acuerdo a los ficheros y textos de cada uno de sus protocolos.</p>	<p>Los sistemas informáticos en líneas generales cumplen con un objetivo específico en este caso el sistema web ha permitido automatizar el proceso para la gestión de incidencias.</p>			
<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Gestión de incidencias basado en ITILV3</p>	<p>Para Marlon Molina Rodriguez y Oscar A. Corbelli (2011) Refieren que es restaurar el servicio a la brevedad posible de suspensiones o desviaciones minimizando al máximo el impacto en el negocio.</p>	<p>Proceso que facilita llevar el control de las incidencias permitiendo registrar, solicitar, requerir, consultar o realizar seguimiento facilitando que los procesos se realicen de una manera rápida y efectiva.</p>	Categorización y diagnóstico inicial	Porcentaje de incidencias asignadas	Porcentaje
			Resolución y cierre	Porcentaje de incidencias resueltas	Porcentaje

<sup>6</sup> Fuente: Elaboración propia

<sup>7</sup>Tabla N. 2 Indicadores de Variable dependiente

Dimensión	Indicador	Descripción	Técnica	Instrumento	Unidad de medida	Fórmula
Categorización y diagnóstico inicial	Porcentaje de incidencias asignadas	Indica las incidencias asignadas	Observación	Ficha de observación	Porcentaje	$P.I.A = \frac{T.I.A}{T.I.R} * 100$ <p>P.I.A: Porcentaje de Incidencias Asignadas                      T.I.A: Total de Incidencias Asignadas.                      T.I.R: Total de Incidencias Registradas</p>
Resolución y cierre	Porcentaje de incidencias resueltas	Indica las incidencias resueltas	Observación	Ficha de observación	Porcentaje	$P.I.R = \frac{T.I.R}{T.I.R} * 100$ <p>P.I.R: Porcentaje de Incidencias Resueltas.                      T.I.R: Total de Incidencias Resueltas.                      T.I.R: Total de Incidencias Registradas.</p>

<sup>7</sup> Fuente: Elaboración propia

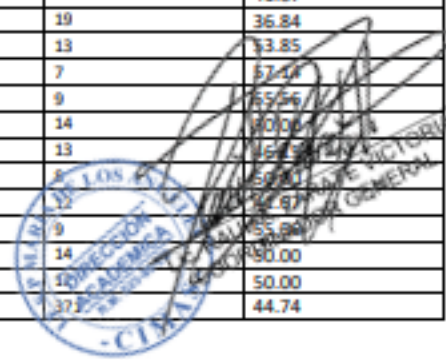
FICHA DE REGISTRO PARA EL INDICADOR "PORCENTAJE DE INCIDENCIAS ASIGNADAS" PRE-TEST



FICHA DE REGISTRO PARA EL INDICADOR "PORCENTAJE DE INCIDENCIAS ASIGNADAS"

Ficha de Registro 1					
Investigador:		Angulo Quispe Roberto Carlos			
Institución donde se investiga:		CIMAS			
Dirección:		Av. Arequipa #1010 Lima			
Proceso observado		Porcentaje de Incidencia Asignadas			
Indicador	Descripción	Técnica	Unidad de medida	Instrumento	Fórmula
Porcentaje de Incidencias Asignadas	Indica las incidencias asignadas	Observación	Porcentaje	Ficha de Observación	$PIA = (TIA / TIR) * 100$ Donde: PIA= Porcentaje de Incidencias Asignadas TIA = Total de Incidencias Asignadas TIR = Total de Incidencias Registradas

Nro	Fecha	Total de Incidencias Asignadas (TIA)	Total de Incidencias Registradas (TIR)	Porcentaje de Incidencia Asignadas $PIA = (TIA / TIR) * 100$
1	17/10/2019	8	18	44.44
2	18/10/2019	6	12	50.00
3	19/10/2019	4	10	40.00
4	20/10/2019	9	19	47.37
5	21/10/2019	6	13	46.15
6	22/10/2019	4	9	44.44
7	23/10/2019	5	15	33.33
8	24/10/2019	6	12	50.00
9	25/10/2019	4	8	50.00
10	26/10/2019	5	10	50.00
11	27/10/2019	8	17	47.06
12	28/10/2019	5	15	33.33
13	29/10/2019	4	10	40.00
14	30/10/2019	4	9	44.44
15	31/10/2019	6	14	42.86
16	02/11/2019	3	7	42.86
17	03/11/2019	6	15	40.00
18	04/11/2019	5	16	31.25
19	05/11/2019	5	12	41.67
20	06/11/2019	7	19	36.84
21	07/11/2019	7	13	53.85
22	08/11/2019	4	7	57.14
23	09/11/2019	5	9	55.56
24	10/11/2019	7	14	50.00
25	11/11/2019	6	13	46.15
26	12/11/2019	4	8	50.00
27	13/11/2019	5	12	41.67
28	14/11/2019	5	9	55.56
29	15/11/2019	7	14	50.00
30	16/11/2019	6	10	60.00
		166	371	44.74





FICHA DE REGISTRO PARA EL INDICADOR PRE “PORCENTAJE DE INCIDENCIAS RESUELTAS” PRE-TEST



FICHA DE REGISTRO PARA EL INDICADOR “PORCENTAJE DE INCIDENCIAS RESUELTAS”

Ficha de Registro 2					
Investigador:		Angulo Quispe Roberto Carlos			
Institución donde se investiga:		CIMAS			
Dirección:		Av. Arequipa #1010 Lima			
Proceso observado		Porcentaje de Incidencia Resueltas			
Indicador	Descripción	Técnica	Unidad de medida	Instrumento	Fórmula
Porcentaje de Incidencias Asigradas	Indica las Incidencias resueltas	Observación	Porcentaje	Ficha de Observación	$PIR = (TIR / TIR) * 100$ Donde: PIR= Porcentaje de Incidencias Resueltas TIR = Total de Incidencias Resueltas TIR = Total de Incidencias Registradas

Nro	Fecha	Total de Incidencias Resueltas (TIR)	Total de Incidencias Registradas (TIR)	Porcentaje de Incidencias Resueltas $PIR = (TIR / TIR) * 100$
1	17/10/2019	8	18	44.44
2	18/10/2019	7	12	58.33
3	19/10/2019	6	10	60.00
4	20/10/2019	11	19	57.89
5	21/10/2019	4	13	30.77
6	22/10/2019	6	9	66.67
7	23/10/2019	4	15	26.67
8	24/10/2019	5	12	41.67
9	25/10/2019	5	8	62.50
10	26/10/2019	6	10	60.00
11	27/10/2019	10	17	58.82
12	28/10/2019	8	15	53.33
13	29/10/2019	7	10	70.00
14	30/10/2019	5	9	55.56
15	31/10/2019	10	14	71.43
16	02/11/2019	7	7	100.00
17	03/11/2019	7	15	46.67
18	04/11/2019	4	16	25.00
19	05/11/2019	8	12	66.67
20	06/11/2019	9	19	47.37
21	07/11/2019	6	13	46.15
22	08/11/2019	8	7	114.29
23	09/11/2019	4	9	44.44
24	10/11/2019	5	14	35.71
25	11/11/2019	12	13	92.31
26	12/11/2019	7	8	87.50
27	13/11/2019	6	12	50.00
28	14/11/2019	4	4	100.00
29	15/11/2019	5	5	100.00
30	16/11/2019	7	7	100.00
		201	271	74.18

FICHA DE REGISTRO PARA EL INDICADOR “PORCENTAJE DE INCIDENCIAS ASIGNADAS” POST-TEST

Ficha de Registro 1					
Investigador:		Angulo Quipe Roberto Carlos			
Institución donde se investiga:		CIMAS			
Dirección:		Av. Arequipa #1010 Lima			
Proceso observado		Porcentaje de Incidencias Asignadas			
Indicador	Descripción	Técnica	Unidad de medida	Instrumento	Fórmula
Porcentaje de Incidencias Asignadas	Indica las incidencias asignadas	Observación	Porcentaje	Ficha de Observación	$PIA = (TIA / TIR) * 100$ Donde: PIA= Porcentaje de Incidencias Asignadas TIA = Total de Incidencias Asignadas TIR = Total de Incidencias Registradas

Nro	Fecha	Total de Incidencias Asignadas (TIA)	Total de Incidencias Registradas (TIR)	Porcentaje de Incidencia Asignadas $PIA = (TIA / TIR) * 100$
1	17/03/2020	11	18	61%
2	18/03/2020	10	12	83%
3	19/03/2020	7	10	70%
4	20/03/2020	13	19	68%
5	21/03/2020	9	13	69%
6	22/03/2020	8	9	89%
7	23/03/2020	9	15	60%
8	24/03/2020	9	12	75%
9	25/03/2020	7	8	88%
10	26/03/2020	8	10	80%
11	27/03/2020	12	17	71%
12	28/03/2020	9	15	60%
13	29/03/2020	7	10	70%
14	30/03/2020	7	9	78%
15	31/03/2020	9	14	64%
16	1/04/2020	6	7	86%
17	2/04/2020	9	15	60%
18	3/04/2020	9	16	56%
19	4/04/2020	9	12	75%
20	5/04/2020	11	19	58%
21	6/04/2020	10	13	77%
22	7/04/2020	7	7	100%
23	8/04/2020	8	9	89%
24	11/04/2020	10	14	71%
25	12/04/2020	10	13	77%
26	13/04/2020	7	8	88%
27	14/04/2020	8	12	67%
28	15/04/2020	8	9	89%
29	16/04/2020	10	14	71%
30	17/04/2020	9	12	75%
<b>TOTAL</b>		<b>266</b>	<b>339</b>	<b>78%</b>



  
 LIC. VICTORIA ZARATE VICTORIA  
 COORDINADORA GENERAL

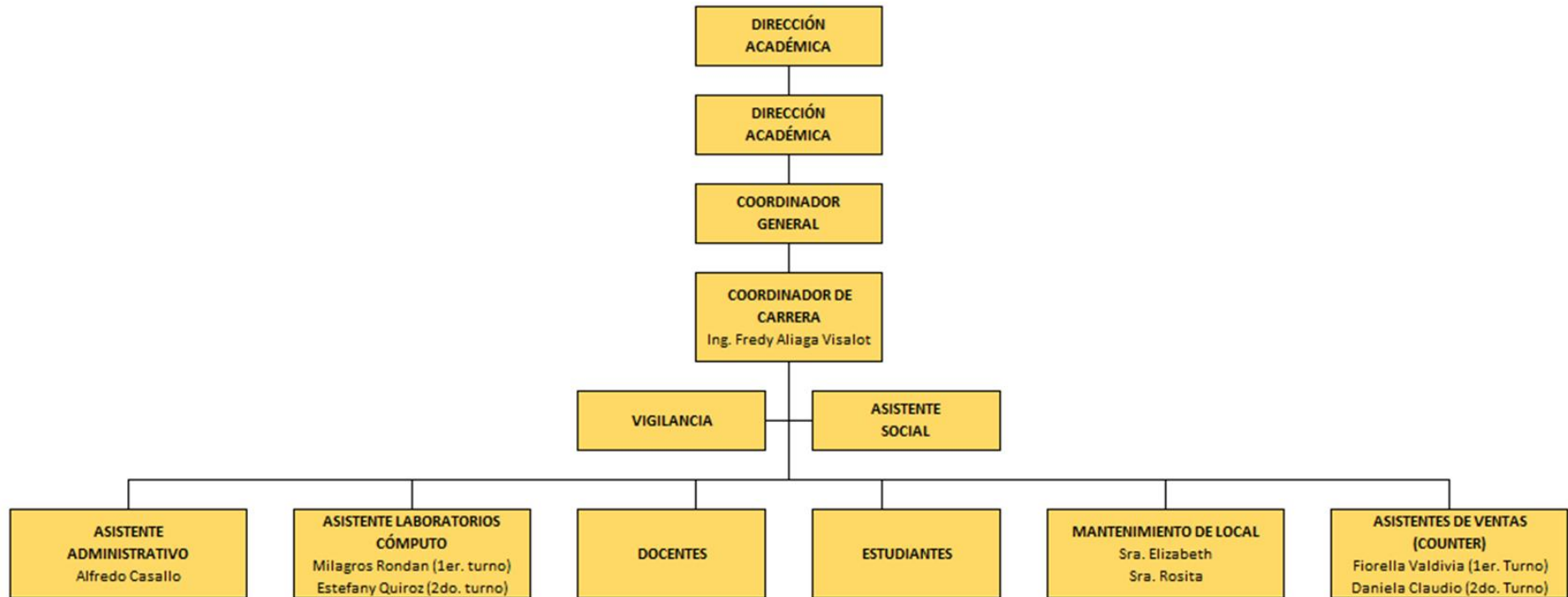
FICHA DE REGISTRO PARA EL INDICADOR POST “PORCENTAJE DE INCIDENCIAS RESUELTAS” POST-TEST

Ficha de Registro 2					
Investigador:		Angulo Quijape Roberto Carlos			
Institución donde se investiga:		CIMAS			
Dirección:		Av. Arequipa #1010 Lima			
Proceso observado		Porcentaje de Incidencias Resueltas			
Indicador	Descripción	Técnica	Unidad de medida	Instrumento	Fórmula
Porcentaje de Incidencias Asignadas	Indica las incidencias resueltas	Observación	Porcentaje	Ficha de Observación	$PIR = (TIR / TIR) * 100$ Donde: PIR= Porcentaje de Incidencias Resueltas TIR = Total de Incidencias Resueltas TIR = Total de Incidencias Registradas
Nro	Fecha	Total de Incidencias Resueltas (TIR)	Total de Incidencias Registradas (TIR)	Porcentaje de Incidencias Resueltas $PIR = (TIR / TIR) * 100$	
1	17/03/2020	11	18	61%	
2	18/03/2020	10	12	83%	
3	19/03/2020	9	10	90%	
4	20/03/2020	14	19	74%	
5	21/03/2020	7	13	54%	
6	22/03/2020	9	9	100%	
7	23/03/2020	7	15	47%	
8	24/03/2020	8	12	67%	
9	25/03/2020	8	8	100%	
10	26/03/2020	8	10	80%	
11	27/03/2020	12	17	71%	
12	28/03/2020	12	15	80%	
13	29/03/2020	10	10	100%	
14	30/03/2020	8	9	89%	
15	31/03/2020	12	14	86%	
16	1/04/2020	7	7	100%	
17	2/04/2020	10	15	67%	
18	3/04/2020	8	16	50%	
19	4/04/2020	10	12	83%	
20	5/04/2020	12	19	63%	
21	6/04/2020	10	13	77%	
22	7/04/2020	7	7	100%	
23	8/04/2020	7	9	78%	
24	11/04/2020	9	14	64%	
25	12/04/2020	13	13	100%	
26	13/04/2020	8	8	100%	
27	14/04/2020	9	12	75%	
28	15/04/2020	7	9	78%	
29	16/04/2020	9	14	64%	
30	17/04/2020	10	12	83%	
<b>TOTAL</b>		<b>281</b>	<b>348</b>	<b>81%</b>	


 DIRECCIÓN ACADÉMICA  
 R.M. 103-2019  
 CIMAS

LIC. RAQUEL ZARATE VICTORIA  
 COORDINADORA GENERAL

# ORGANIGRAMA CIMAS



# FICHA DE EXPERTOS PARA METODOLOGIA DE DESARROLLO

## FICHA DE EXPERTOS PARA METODOLOGIA DE DESARROLLO DE SOFTWARE

Apellidos y Nombres de Experto:	MARIN VERASTEGUI WILSON R.
Título y Grado	Ph.D ( ) Doctor ( ) Magister ( X ) Licenciado ( ) Otros ( )
Universidad en que labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Fecha	: 23/03/2021

### TITULO DE TESIS

**"Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021"**

### EVALUACIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE SOFTWARE

Mediante la tabla de evaluación de expertos usted tiene la facultad de calificar las metodologías involucradas, mediante una serie de preguntas con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

ITEMS	PREGUNTAS	METODOLOGIAS			
		RUP	XP	SCRUM	OBSERVACIONES
1	¿Realiza asignación de tareas y responsabilidades?	2	2	3	
2	¿Emplea una arquitectura basada en componentes?	2	2	3	
3	¿Trabaja con fases de negocio?	2	2	3	
4	¿Permite un adecuado análisis de requerimientos?	3	2	3	
5	¿Permite la implementación del software con una programación organizada?	3	3	3	
	TOTAL	12	11	15	

Evaluar con la siguiente puntuación:  
1: Malo 2: Regular 3: Bueno

Sugerencias

---

---

Firma del Experto:



---

## FICHA DE EXPERTOS PARA INDICADOR1\_E1

### FICHA DE EXPERTOS PARA INDICADOR 1 PORCENTAJE DE INCIDENCIAS ASIGNADAS

Apellidos y Nombres de Experto:	MARIN VERASTEGUI WILSON RICARDO
Título y Grado	
Ph.D ( ) Doctor ( ) Magister (X ) Licenciado ( ) Otros ( )	
Universidad en que labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Fecha :	23/03/2021

#### TITULO DE TESIS

"Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021"

#### EVALUACIÓN DEL PORCENTAJE DE INCIDENCIAS ASIGNADAS

Mediante la tabla de evaluación de expertos usted tiene la facultad de calificar el criterio de evaluación para el indicador del nivel de incidencias atendidas, mediante una serie de preguntas con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los items indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

#### TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

ITEMS	PREGUNTAS	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Bueno 51-70%	Muy Bueno 71-80%	Excelente 81-100%
1	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?					95%
2	¿El instrumento de medición facilita el análisis y procesamiento de los datos?					95%
3	¿El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado?					95%
4	¿El instrumento de recolección cumple con el título de la investigación?					95%
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de la investigación?					95%
	TOTAL					95%

Evaluar con la siguiente puntuación:

De 0 % a 100%

Sugerencias

Instrumento Aplicable.

Firma del Experto:



## FICHA DE EXPERTOS PARA INDICADOR2\_E1

### FICHA DE EXPERTOS PARA INDICADOR 2 PORCENTAJE DE INCIDENCIAS RESUELTAS

Apellidos y Nombres de Experto:	MARIN VERASTEGUI WILSON RICARDO
Título y Grado	
Ph.D ( ) Doctor ( ) Magister ( X ) Licenciado ( ) Otros ( )	
Universidad en que labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Fecha :	23/03/2021

#### TITULO DE TESIS

"Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itlv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021"

#### EVALUACIÓN DEL PORCENTAJE DE INCIDENCIAS RESUELTAS

Mediante la tabla de evaluación de expertos usted tiene la facultad de calificar el criterio de evaluación para el indicador del nivel de incidencias pendientes, mediante una serie de preguntas con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

ITEMS	PREGUNTAS	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Bueno 51-70%	Muy Bueno 71-80%	Excelente 81-100%
1	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?					95%
2	¿El instrumento de medición facilita el análisis y procesamiento de los datos?					95%
3	¿El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado?					95%
4	¿El instrumento de recolección cumple con el título de la investigación?					95%
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de la investigación?					95%
	TOTAL					95%

Evaluar con la siguiente puntuación:

De 0 % a 100%

Sugerencias

Instrumento Aplicable.

Firma del Experto:



# FICHA DE EXPERTOS PARA METODOLOGÍA DE DESARROLLO

## FICHA DE EXPERTOS PARA METODOLOGIA DE DESARROLLO DE SOFTWARE

Apellidos y Nombres de Experto:	Fierro Barriaes Alan
Titulo y Grado Ph.D ( ) Doctor ( ) Magister ( x ) Licenciado ( ) Otros ( )	
Universidad en que labora:	Universidad César Vallejo
Fecha	: 27/03/2021

### TITULO DE TESIS

"Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021"

### EVALUACIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE SOFTWARE

Mediante la tabla de evaluación de expertos usted tiene la facultad de calificar las metodologías involucradas, mediante una serie de preguntas con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

#### TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

ITEMS	PREGUNTAS	METODOLOGIAS			
		RUP	XP	SCRUM	OBSERVACIONES
1	¿Realiza asignación de tareas y responsabilidades?	3	2	3	
2	¿Emplea una arquitectura basada en componentes?	3	2	2	
3	¿Trabaja con fases de negocio?	3	1	1	
4	¿Permite un adecuado análisis de requerimientos?	3	2	2	
5	¿Permite la implementación del software con una programación organizada?	2	2	3	
	TOTAL	14	9	11	

Evaluar con la siguiente puntuación:

1: Malo      2: Regular      3: Bueno

Sugerencias:

---

---

Firma del Experto:



---



## FICHA DE EXPERTOS PARA INDICADOR1\_E2

### FICHA DE EXPERTOS PARA INDICADOR 1 PORCENTAJE DE INCIDENCIAS ASIGNADAS

Apellidos y Nombres de Experto:	Fierro Barriales Alan Leoncio
Título y Grado	Ph.D ( ) Doctor ( ) Magister ( x ) Licenciado ( ) Otros ( )
Universidad en que labora:	Universidad César Vallejo
Fecha	: 28/03/2021

#### TITULO DE TESIS

**"Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021"**

#### EVALUACIÓN DEL PORCENTAJE DE INCIDENCIAS ASIGNADAS

Mediante la tabla de evaluación de expertos usted tiene la facultad de calificar el criterio de evaluación para el indicador del nivel de incidencias atendidas, mediante una serie de preguntas con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los items indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

#### TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

ITEMS	PREGUNTAS	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Bueno 51-70%	Muy Bueno 71-80%	Excelente 81-100%
1	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?					85
2	¿El instrumento de medición facilita el análisis y procesamiento de los datos?					85
3	¿El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado?					82
4	¿El instrumento de recolección cumple con el título de la investigación?					82
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de la investigación?					82
	<b>TOTAL</b>					<b>83</b>

Evaluar con la siguiente puntuación:

De 0 % a 100%

Sugerencias

---

---

Firma del Experto:



## FICHA DE EXPERTOS PARA INDICADOR2\_E2

### FICHA DE EXPERTOS PARA INDICADOR 2 PORCENTAJE DE INCIDENCIAS RESUELTAS

Apellidos y Nombres de Experto:	Fierro Barriales Alan Leoncio
Título y Grado	Ph.D ( ) Doctor ( ) Magister ( x ) Licenciado ( ) Otros ( )
Universidad en que labora:	Universidad César Vallejo
Fecha	: 28/03/2021

#### TITULO DE TESIS

**“Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021”**

#### EVALUACIÓN DEL PORCENTAJE DE INCIDENCIAS RESUELTAS

Mediante la tabla de evaluación de expertos usted tiene la facultad de calificar el criterio de evaluación para el indicador del nivel de incidencias pendientes, mediante una serie de preguntas con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los items indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

#### TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

ITEMS	PREGUNTAS	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Bueno 51-70%	Muy Bueno 71-80%	Excelente 81-100%
1	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?					81
2	¿El instrumento de medición facilita el análisis y procesamiento de los datos?					81
3	¿El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado?					81
4	¿El instrumento de recolección cumple con el título de la investigación?					81
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de la investigación?					81
	TOTAL					81

Evaluar con la siguiente puntuación:

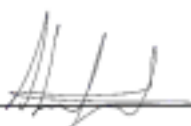
De 0 % a 100%

Sugerencias

---

---

Firma del Experto:



---

# FICHA DE EXPERTOS PARA METODOLOGÍA DE DESARROLLO

## FICHA DE EXPERTOS PARA METODOLOGIA DE DESARROLLO DE SOFTWARE

Apellidos y Nombres de Experto:	Vargas Huaman Jhonatan Isaac
Título y Grado	
Ph.D ( ) Doctor ( ) Magister ( X ) Licenciado ( ) Otros ( )	
Universidad en que labora:	Universidad César Vallejo
Fecha :	29/03/2021

### TITULO DE TESIS

"Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021"

### EVALUACIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE SOFTWARE

Mediante la tabla de evaluación de expertos usted tiene la facultad de calificar las metodologías involucradas, mediante una serie de preguntas con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

#### TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

ITEMS	PREGUNTAS	METODOLOGIAS			
		RUP	XP	SCRUM	OBSERVACIONES
1	¿Realiza asignación de tareas y responsabilidades?	3	3	3	
2	¿Emplea una arquitectura basada en componentes?	3	2	2	
3	¿Trabaja con fases de negocio?	3	3	3	
4	¿Permite un adecuado análisis de requerimientos?	3	3	3	
5	¿Permite la implementación del software con una programación organizada?	3	3	3	
	TOTAL	15	14	14	

Evaluar con la siguiente puntuación:


1: Malo      2: Regular      3: Bueno

Sugerencias

---

---

Firma del Experto:



## FICHA DE EXPERTOS PARA INDICADOR1\_E3

### FICHA DE EXPERTOS PARA INDICADOR 1 PORCENTAJE DE INCIDENCIAS ASIGNADAS

Apellidos y Nombres de Experto:	Vargas Huaman Jhonatan Isaac
Título y Grado	
Ph.D ( ) Doctor ( ) Magister ( X ) Licenciado ( ) Otros ( )	
Universidad en que labora:	Universidad César Vallejo
Fecha :	29/03/2021

#### TITULO DE TESIS

**"Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021"**

#### EVALUACIÓN DEL PORCENTAJE DE INCIDENCIAS ASIGNADAS

Mediante la tabla de evaluación de expertos usted tiene la facultad de calificar el criterio de evaluación para el indicador del nivel de incidencias atendidas, mediante una serie de preguntas con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

#### TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

ITEMS	PREGUNTAS	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Bueno 51-70%	Muy Bueno 71-80%	Excelente 81-100%
1	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?					90%
2	¿El instrumento de medición facilita el análisis y procesamiento de los datos?					90%
3	¿El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado?					90%
4	¿El instrumento de recolección cumple con el título de la investigación?					90%
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de la investigación?					90%
	TOTAL					90%

Evaluar con la siguiente puntuación:


De 0 % a 100%

Sugerencias

---

---

Firma del Experto:

  
\_\_\_\_\_

## FICHA DE EXPERTOS PARA INDICADOR2\_E3

### FICHA DE EXPERTOS PARA INDICADOR 2 PORCENTAJE DE INCIDENCIAS RESUELTAS

Apellidos y Nombres de Experto:	Vargas Huaman Jhonatan Isaac
Título y Grado	
Ph.D ( ) Doctor ( ) Magister ( X ) Licenciado ( ) Otros ( )	
Universidad en que labora:	Universidad César Vallejo
Fecha :	29/03/2021

#### TITULO DE TESIS

**"Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021"**

#### EVALUACIÓN DEL PORCENTAJE DE INCIDENCIAS RESUELTAS

Mediante la tabla de evaluación de expertos usted tiene la facultad de calificar el criterio de evaluación para el indicador del nivel de incidencias pendientes, mediante una serie de preguntas con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

#### TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

ITEMS	PREGUNTAS	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Bueno 51-70%	Muy Bueno 71-80%	Excelente 81-100%
1	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?					90%
2	¿El instrumento de medición facilita el análisis y procesamiento de los datos?					90%
3	¿El instrumento de medición cumple con el diseño adecuado?					90%
4	¿El instrumento de recolección cumple con el título de la investigación?					90%
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de la investigación?					90%
	TOTAL					90%

Evaluar con la siguiente puntuación:

De 0 % a 100%

Sugerencias

---

---

Firma del Experto:



## **DESCRIPCIÓN METODOLOGÍA DE SOFTWARE**

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación describe el funcionamiento del método de desarrollo del Sistema Web para la gestión de incidencias basado en Itilv3.

Jean-Paul SUBRA y Aurélien VANNIEVWENHUYZE (2018) refiere que la metodología ágil SCRUM se realiza por medio de sucesos, equipos y se basa en tres pilares que a continuación se describen.

## **Descripción de la metodología**

### **Transparencia**

La transparencia en SCRUM representa que todo individuo comprometido en el proyecto debe entender fácil y rápidamente el estado del proyecto.

### **Inspección**

Con continuidad el equipo SCRUM debe comprobar lo que elabora y el estado de progreso respecto a sus objetivos.

### **Adaptación**

Si en el transcurso de la fase anterior hay desvíos es decir en la entrega de lo acordado, demora, etc.). Los eventos que a continuación se describen permitirán rápidamente minimizar cualquier impacto positivo o negativo.

## **Los eventos**

### **Planeación del Sprint (Sprint Planning)**

En esta fase, los implicados se reúnen para planear el sprint y destinar las operaciones que trabajará cada miembro del equipo, así como también el tiempo determinado para realizar su tarea. De esta forma se especificará el intervalo de permanencia del Sprint.

### **Reunión del equipo Scrum**

En esta asamblea se considera un tiempo de 15 minutos diarios con la finalidad de dar soporte en caso de encontrar inconvenientes en el desarrollo de alguna actividad. Se debe responder 3 preguntas:

¿Qué se trabajó ayer?

¿Qué tienes proyectado hacer hoy?

¿Qué dificultades encontraste en el camino?

### **Refinamiento del Backlog (Backlog Refinement)**

Es un nuevo trayecto de verificación del producto owner de los requisitos con la finalidad de despejar inquietudes en el equipo de programadores de ser importante nuevamente se definen los tiempos.

### **Revisión del Sprint (Sprint Review)**

Es una observación de lo trabajado en el sprint bajo la responsabilidad del producto owner verificando las labores finalizadas.

### **Retrospectiva del Sprint**

Fase donde el producto owner se junta con el personal de trabajo para detallar lo trabajado durante el sprint y se alternan lo siguiente:

Qué se realizó deficientemente durante el sprint para encontrar posibles mejoras.

Qué se acertó para continuar por esa vía.

Qué dificultades se hallaron que no permitieron continuar con lo planificado.

### **Roles**

#### **Project Owner**

Se cerciora que el propósito se esté realizando acorde con la táctica del negocio.

Apunta las historias de usuario, las prevalece, y las ubica en el producto backlog.

#### **Scrum Master**

Separa los inconvenientes que imposibilitan el trabajo del equipo el poder cumplir con su objetivo.



## **Development Team Member**

Debe estar conformado por un equipo disciplinario, responsables de crear el producto con las especificaciones necesarias para que pueda retribuir las expectativas del cliente.

ROL	NOMBRE
Project Owner	Roberto Orue.
Scrum Master	Raúl Zarate Victoria.
Development Team	Roberto Carlos Angulo.

## **Herramientas**

### **Product Backlog**

Describe a todas las partes que sean del proyecto nos proporciona información general del proyecto.

### **User Stories**

Cada historia de uso se divide en tareas antes de ejecutarse por el equipo de desarrollo lo adecuadamente fina para que se pueda continuar con el progreso del equipo fácilmente.

### **Sprint Backlog**

Es la lista de las historias de usuario, resultado de backlog del producto.

## Historias de Usuario

<b>Historia de Usuario</b>	
<b>Proyecto:</b> Mesa de Ayuda – HelpDesk	
<b>Numero:</b> Hu_001	
<b>Asunto:</b> Planificación del Proyecto	
<b>Responsable:</b> Scrum Master	<b>Sprint:</b> 1
<b>Descripción:</b> Realizar entrevistas con la alta dirección para conocer la problemática actual.	

<b>Historia de Usuario</b>	
<b>Proyecto:</b> Mesa de Ayuda – HelpDesk	
<b>Numero:</b> Hu_002	
<b>Asunto:</b> Creación de Base de Datos	
<b>Responsable:</b> Scrum Master	<b>Sprint:</b> 2
<b>Descripción:</b> Realizar entrevistas con la alta dirección para conocer la problemática actual.	

<b>Historia de Usuario</b>	
<b>Proyecto:</b> Mesa de Ayuda – HelpDesk	
<b>Numero:</b> Hu_003	
<b>Asunto:</b> Inicio de Sesión	
<b>Responsable:</b> Roberto Angulo	<b>Sprint:</b> 3
<b>Descripción:</b> El sistema debe contar con: inicio de sesión, usuario, contraseña y código capcha.	
<b>Restricciones:</b> Se podrá acceder al sistema con un perfil de administrador. Se podrá acceder al sistema con el perfil de coordinador de local. Se podrá acceder al sistema con el perfil de Asistente Técnico.	

<b>Historia de Usuario</b>	
<b>Proyecto:</b> Mesa de Ayuda – HelpDesk	
<b>Numero:</b> Hu_004	
<b>Asunto:</b> Mantenimiento de Roles	
<b>Responsable:</b> Roberto Angulo	<b>Sprint: 3</b>
Descripción: El sistema permitirá crear roles solo con el perfil de administrador.	
Restricciones: Solo el perfil de administrador permitirá crear nuevos roles.	

Historia de Usuario	
Proyecto: Mesa de Ayuda – HelpDesk	
Numero: Hu_005	
Asunto: Mantenimiento de Sedes	
Responsable: Roberto Angulo	<b>Sprint: 3</b>
Descripción: El sistema permitirá crear sedes solo con el perfil de administrador.	
Restricciones: Solo el perfil de administrador permitirá crear nuevas sedes.	

Historia de Usuario	
Proyecto: Mesa de Ayuda – HelpDesk	
Numero: Hu_006	
Asunto: Mantenimiento de Usuarios	
Responsable: Roberto Angulo	<b>Sprint: 3</b>
Descripción: El sistema permitirá crear usuarios solo con el perfil de administrador.	
<b>Restricciones:</b> Solo el perfil de administrador permitirá crear nuevos usuarios.	

<b>Historia de Usuario</b>	
<b>Proyecto:</b> Mesa de Ayuda – HelpDesk	
<b>Numero:</b> Hu_007	
<b>Asunto:</b> Mantenimiento de Encargados	
<b>Responsable:</b> Roberto Angulo	<b>Sprint:</b> 3
<b>Descripción:</b> El sistema permitirá crear encargados solo con el perfil de administrador.	
<b>Restricciones:</b> Solo el perfil de administrador permitirá crear nuevos encargados.	

<b>Historia de Usuario</b>	
<b>Proyecto:</b> Mesa de Ayuda – HelpDesk	
<b>Numero:</b> Hu_008	
<b>Asunto:</b> Mantenimiento de Locales	
<b>Responsable:</b> Roberto Angulo	<b>Sprint:</b> 3
<b>Descripción:</b> El sistema permitirá crear locales solo con el perfil de administrador.	
<b>Restricciones:</b> Solo el perfil de administrador permitirá crear nuevos locales.	

<b>Historia de Usuario</b>	
<b>Proyecto:</b> Mesa de Ayuda – HelpDesk	
<b>Numero:</b> Hu_009	
<b>Asunto:</b> Mantenimiento de Grupos	
<b>Responsable:</b> Roberto Angulo	<b>Sprint:</b> 3
<b>Descripción:</b> El sistema permitirá crear grupos solo con el perfil de administrador.	
<b>Restricciones:</b> Solo el perfil de administrador permitirá crear nuevos grupos.	

Historia de Usuario	
Proyecto: Mesa de Ayuda – HelpDesk	
Numero: Hu_010	
Asunto: Mantenimiento de Categorías	
Responsable: Roberto Angulo	<b>Sprint: 3</b>
Descripción: El sistema permitirá crear categorías solo con el perfil de administrador.	
Restricciones: Solo el perfil de administrador permitirá crear nuevas categorías.	

Historia de Usuario	
Proyecto: Mesa de Ayuda – HelpDesk	
Numero: Hu_011	
Asunto: Mantenimiento de Servicios	
Responsable: Roberto Angulo	<b>Sprint: 3</b>
Descripción: El sistema permitirá crear servicios solo con el perfil de administrador	
Restricciones: Solo el perfil de administrador permitirá crear nuevos servicios.	

Historia de Usuario	
Proyecto: Mesa de Ayuda – HelpDesk	
Numero: Hu_012	
Asunto: Mantenimiento de Tickets	
Responsable: Roberto Angulo	<b>Sprint: 4</b>
Descripción: Perfil de administrador: El sistema permitirá Crear tickets con el perfil de administrador. Asignar tickets a los encargados. Cerrar los tickets atendidos.	

<p>Perfil de Encargado</p> <p>El sistema permitirá crear tickets.</p> <p>El sistema permitirá cambiar el estado a asignados.</p> <p>El sistema permitirá resolver los tickets registrando la solución.</p> <p>El sistema permitirá cambiar el estado ha resuelto.</p>
<p>Restricciones:</p> <p>Solo el perfil de administrador podrá asignar tickets a un determinado encargado.</p> <p>Solo el perfil de administrador permite cerrar los tickets resueltos.</p> <p>El perfil de administrador y encargado permite registrar tickets</p>

Historia de Usuario	
Proyecto: Mesa de Ayuda – HelpDesk	
Numero: Hu_013	
Asunto: Listado Por tipo de Ticket	
Responsable: Roberto Angulo	<b>Sprint: 5</b>
<p>Descripción:</p> <p>El sistema permitirá listar y Generar un informe de los tickets por tipo solo con la cuenta del administrador.</p>	
<p>Restricciones:</p> <p>Solo la cuenta del administrador podrá generar el informe por tipo de tickets.</p>	

Historia de Usuario	
Proyecto: Mesa de Ayuda – HelpDesk	
Numero: Hu_014	
Asunto: Listado por Estado de Ticket	
Responsable: Roberto Angulo	<b>Sprint: 5</b>
<p>Descripción:</p> <p>El sistema permitirá listar y Generar un informe de los tickets por estado solo con la cuenta del administrador.</p>	
<p>Restricciones:</p> <p>Solo la cuenta del administrador podrá generar el informe por estado de tickets.</p>	

Historia de Usuario	
Proyecto: Mesa de Ayuda – HelpDesk	
Numero: Hu_015	
Asunto: Listado de Tickets por Encargado	
Responsable: Roberto Angulo	<b>Sprint: 5</b>
<p>Descripción:</p> <p>El sistema permitirá listar y Generar un informe de los tickets por encargado solo con la cuenta del administrador.</p>	
<p>Restricciones:</p> <p>Solo la cuenta del administrador podrá generar el informe tickets por encargado.</p>	

Historia de Usuario	
Proyecto: Mesa de Ayuda – HelpDesk	
Numero: Hu_016	
Asunto: Listado de Tickets por Local	
Responsable: Roberto Angulo	<b>Sprint: 5</b>
<p>Descripción:</p> <p>El sistema permitirá listar y Generar un informe de los tickets por local solo con la cuenta del administrador.</p>	
<p>Restricciones:</p> <p>Solo la cuenta del administrador podrá generar el informe tickets por local.</p>	

## Product BackLog

<b>N.</b>	<b>Requerimiento Funcional</b>	<b>H. U</b>
1	Planificación del Proyecto	1
2	El Sistema contara con un inicio de sesión para coordinador de local, coordinador general y técnico.	3
El sistema permitirá el Mantenimiento de:		
3	Roles.	4
4	Sedes.	5
5	Usuarios.	6
6	Encargados.	7
7	Locales.	8
8	Grupos.	9
9	Categorías.	10
10	Servicios.	11
11	Tickets.	12
12	El sistema debe permitir obtener Listado Por tipo de Ticket.	13
13	El sistema debe permitir obtener un Listado por Estado de Ticket.	14
14	El sistema debe permitir obtener un Listado de Tickets por Encargado.	15
15	El sistema permitirá obtener un listado de tickets por local.	16

## Roles del Sistema

<b>Rol</b>	<b>Responsabilidad</b>
Administrador	Responsable de realizar mantenimiento a todas las opciones del sistema.
Coordinador de Local	Encargado de verificar el estado de las incidencias en el sistema.
Asistente Técnico	Encargado de registrar las incidencias en el sistema.



## Planificación de los Sprint

<b>Sprint 1: Planificación del Proyecto</b>				
Tareas	Estimados	Dia 1	Dia2	Total
Obtener Requerimientos	4	2	2	4
Definir Problemática	3	2	1	3
Definir Proyecto	4	2	2	4
Definir Tiempos	3	2	1	3

<b>Sprint 2: Creación de Base de Datos</b>				
Tareas	Estimados	Dia 1	Dia 2	Total
Modelos Relacional	5	3	2	5
Modelo Físico	4	2	2	4
Modelo Lógico	4	2	2	4

<b>Sprint 3: Módulos de Mantenimiento</b>						
Tareas	Estimados	Dia 1	Dia 2	Dia 3	Dia 4	Total
Login de Acceso	8	3	2	2	1	8
Mantenimiento de Roles	8	2	2	2	2	8
Mantenimiento de Sedes	8	2	2	2	2	8
Mantenimiento de Usuarios	8	3	1	2	2	8
Mantenimiento de Encargados	8	2	2	2	2	8
Mantenimiento de Locales	8	2	2	2	2	8
Mantenimiento de Grupos	8	2	2	2	2	8
Mantenimiento de Categorías	8	2	2	2	2	8
Mantenimiento de Servicios	8	2	2	2	2	8

<b>Sprint 4: Registro de Incidencias</b>									
Tareas	Estimados	Dia 1	Dia 2	Dia 3	Dia 4	Dia 5	Dia 6	Dia 7	Total
Mantenimiento de Incidencias	33	5	5	5	5	5	4	4	33

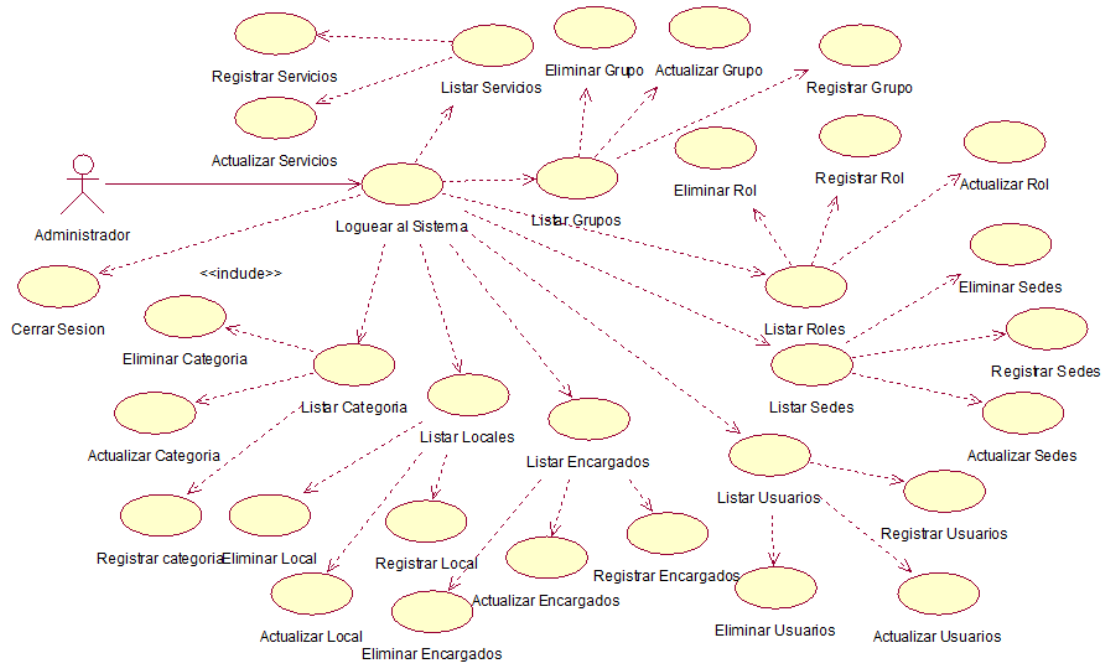
<b>Sprint 5: Módulos de Reportes</b>						
Tareas	Estimados	Dia 1	Dia 2	Dia 3	Dia 4	Total
Listado Por Tipo	8	2	2	2	2	8
Listado Por Estado	8	2	3	2	1	8
Listado Por Encargado	8	2	2	3	1	8
Listado Por Local	8	2	2	2	2	8

## Análisis y Desarrollo del Proyecto

### Diagramas de Caso de Uso del Sistema Por Sprint

#### Sprint3 → Módulo de Mantenimiento

Diagrama que representa la relación entre el actor y los casos de uso del sistema.



## Interfaces

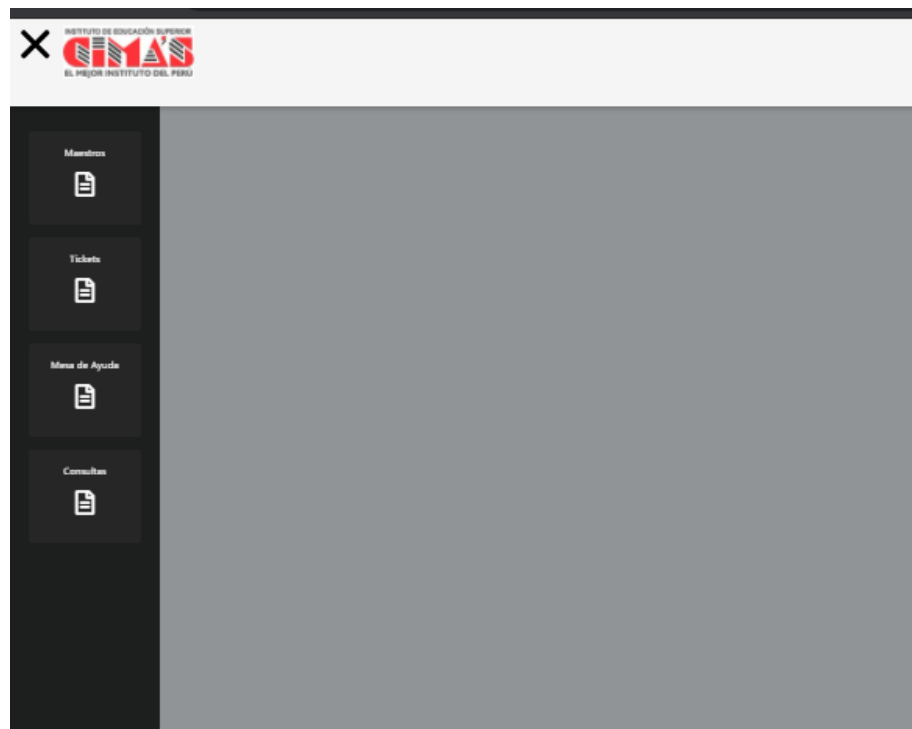
Se muestra la interfaz de inicio de sesión – Usuario Administrador

La interfaz de inicio de sesión para el Usuario Administrador muestra el logo de "Mesa de Ayuda" y el título "Iniciar Sesión". El formulario contiene los siguientes campos:

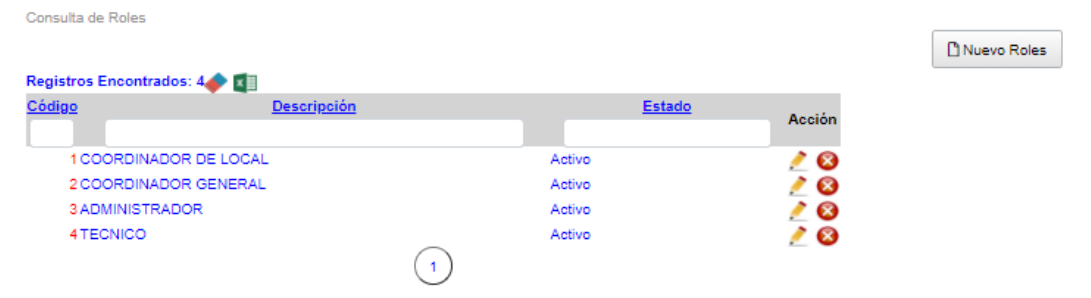
- Nombre de Usuario
- Contraseña
- CAPTCHA (con un código de ejemplo "8U91X")

Debajo del campo de Captcha, hay un enlace "Actualizar Captcha". Al final del formulario, hay dos botones: "Ingresar" (en azul) y "Cancelar" (en gris).

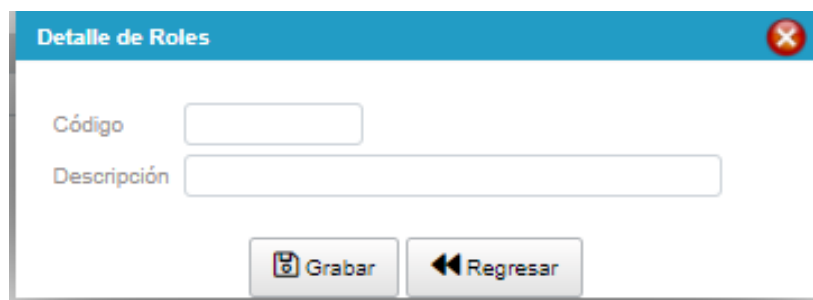
Se muestra interfaz del menú principal



## Interfaz de Mantenimiento de Roles



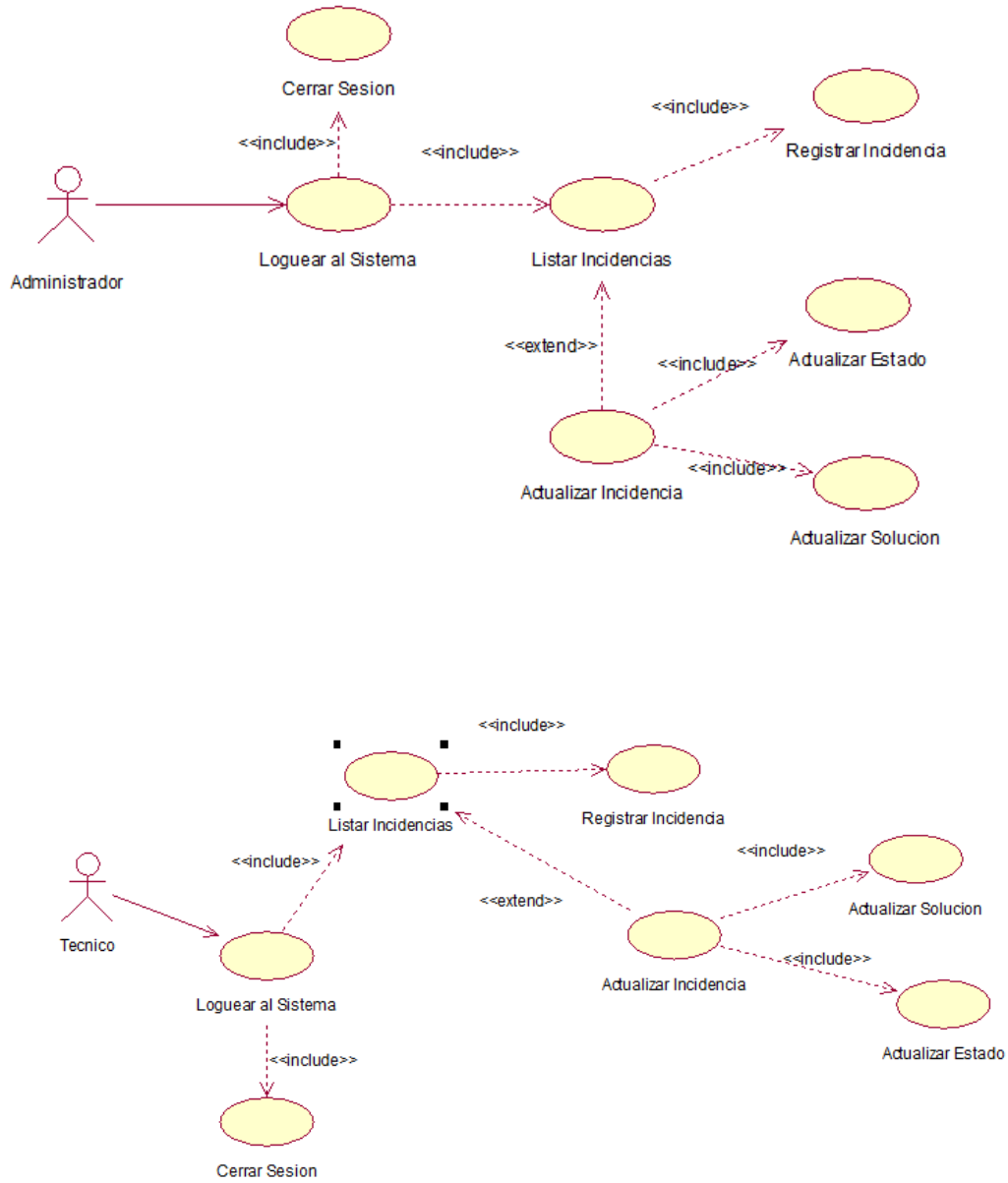
## Interfaz Nuevo Roles



Así mismo esta interfaz se presentará para los demás mantenimientos.

## Sprint 4 → Módulo de Registro de Incidencias

Diagrama que representa la relación entre los actores y los casos de uso del sistema.



## Interfaz

Se muestra interfaz listado de Incidencias (Tickets)

Consulta de Listado de Tickets

Nuevo Listado de Tickets

Registros Encontrados: 5

Código	Numero	Asunto	Fecha	Categoria	Servicio	Responsable	Grupo	Estado	Acción
12	1	ASUNTO1	05/03/2021	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Fernández Honores Elsa	HARDWARE	CERRADO	 
13	5	ASUNTO DE PRUEBA XY	05/03/2021	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	RESUELTO	 
14	2	ASUNTO DE PRUEBA 2	05/03/2021	IMPRESORA	Instalacion de parlantes	Neyra Pillaca Mary	HARDWARE	GENERADO	 
15	3	ASUNTO DE PRUEBA XYZ	19/03/2021	IMPRESORA	Reparacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	ASIGNADO	 
16	4	SE REQUIERE ACTIVACION DE LICENCIA	20/03/2021	OFFICE	Instalacion de MS Office 2013, version Professional Plus	Simbala Valle Sonia	SOFTWARE	ASIGNADO	 

1

## Interfaz de registro de Incidencias (Tickets) para el usuario administrador

Detalle de Listado de Tickets

Código	<input type="text"/>	Estado	Seleccione
Numero	<input type="text"/>	Servicio	<input type="text"/> ... +
Grupo	SELECCIONE	Tipo	Seleccione
Categoria	<input type="text"/> ... +	Fe.Creacion	<input type="text"/>
Prioridad	SELECCIONE	Fe.Asig	<input type="text"/>
Encargado	<input type="text"/> ... +	Fe.Sol	<input type="text"/>
Local	SELECCIONE	Asunto	<input type="text"/>
Solucion	<input type="text"/>		

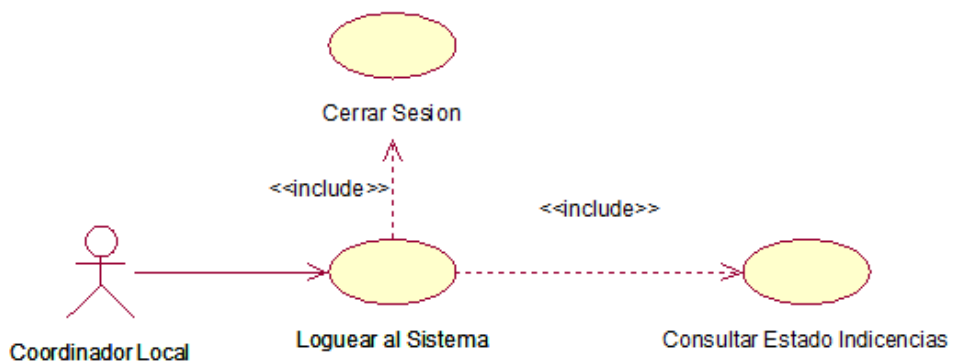
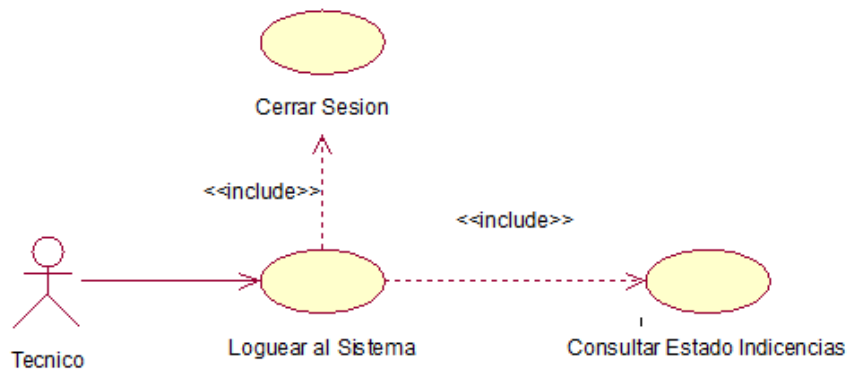
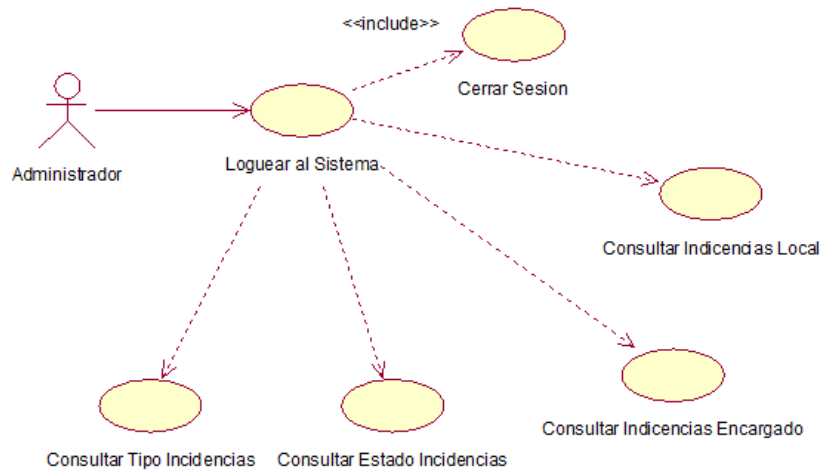
## Interfaz de registro de Incidencias (Tickets) para el usuario técnico

Detalle de Registrar Incidencia

Código	<input type="text"/>	Servicio	<input type="text"/> ... +
Numero	<input type="text"/>	Tipo	SELECCIONE
Grupo	SELECCIONE		
Categoria	SELECCIONE		
Prioridad	SELECCIONE		
Asunto	<input type="text"/>		

## Sprint 5 → Módulo de reportes

Diagrama que representa la relación entre los actores y los casos de uso del sistema.



## Interfaz para Reportes

### Consulta de Tickets Por Usuario – Usuario Administrador / Técnico / Asistente

Estados de Ticket

Todos

Fecha Inicio :

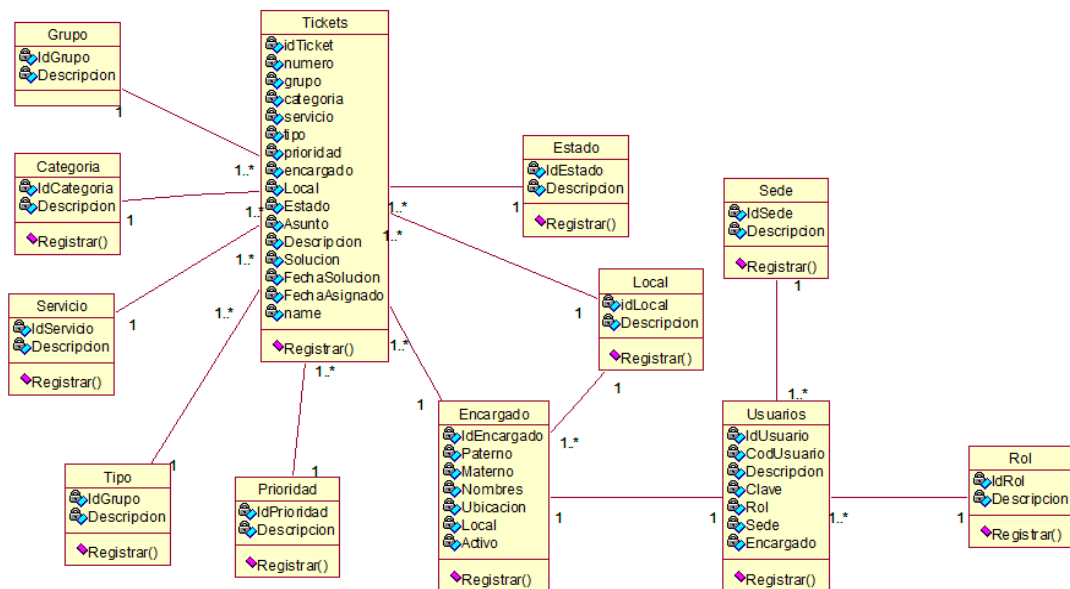
Fecha Final :

Consultar

Ver Informe

# Categoría Encargado Local Servicio Tipo Asunto Fecha Creado Fecha Asignado Fecha Resuelto Estado

## Diagrama de Clases





## ACTA DE REUNIÓN 001-APERTURA SPRINT 1

### Planificación del proyecto

#### Datos

Empresa	ISTP CIMA'S
Proyecto	Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021
Cliente	Roberto Orue

#### Participantes

Rol	Nombre
Producto Owner	Roberto Orue
Team	Roberto Angulo

#### Acuerdos

Se realizó la reunión para conocer la problemática actual de la institución ante la falta de un registro para incidencias nace la implementación de un sistema para registrar y llevar el control de las incidencias presentadas.

Sprint 1: Planificación del Proyecto				
Tareas	Estimados	Dia 1	Dia2	Total
Obtener Requerimientos	4	2	2	4
Definir Problemática	3	2	1	3
Definir Proyecto	4	2	2	4
Definir Tiempos	3	2	1	3



  
RAQUEL ZARATE VICTORIA  
COORDINADORA GENERAL

## ACTA DE REUNIÓN 002-CIERRE SPRINT 1

### Planificación del proyecto

#### Datos

Empresa	ISTP CIMA'S
Proyecto	Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021
Cliente	Roberto Orue

#### Participantes

Rol	Nombre
Producto Owner	Roberto Orue
Team	Roberto Angulo

#### Acuerdos

Se acordó en la reunión informar de los diferentes módulos que se implementarán en el sistema para la gestión de las incidencias presentadas en la institución.



  
RAQUEL ZARATE VICTORIA  
COORDINADOR GENERAL

## ACTA DE REUNIÓN 003-APERTURA SPRINT 2

### Creación de la base de datos

#### Datos

Empresa	ISTP CIMA'S
Proyecto	Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021
Cliente	Roberto Orue

#### Participantes


Rol	Nombre
Producto Owner	Roberto Orue
Team	Roberto Angulo

#### Acuerdos

En la reunión se mostrará el modelo físico y lógico de la base de datos.

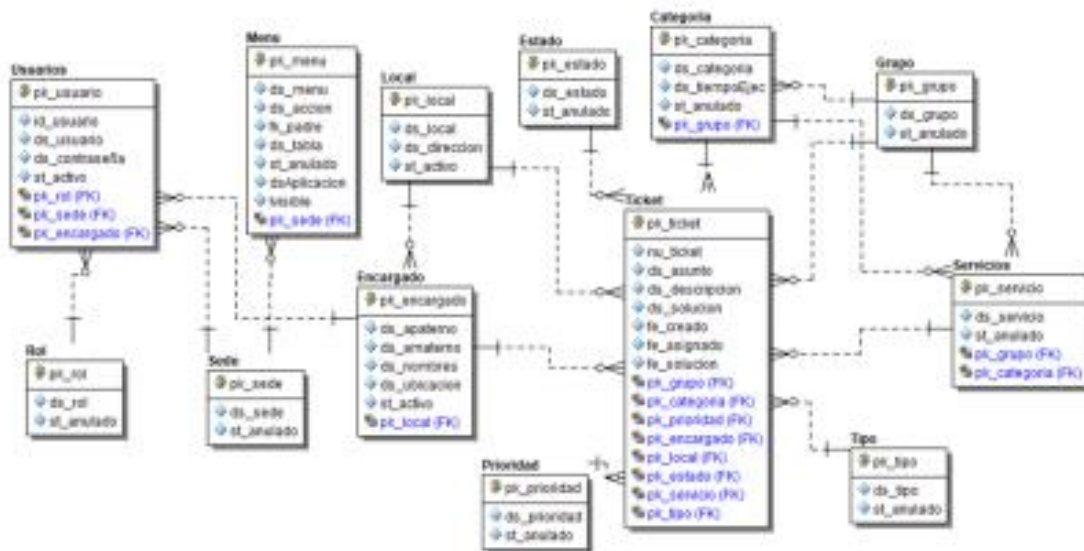
Sprint 2: Creación de Base de Datos				
Tareas	Estimados	Día 1	Día 2	Total
Modelo Relacional	5	3	2	5
Modelo Físico	4	2	2	4
Modelo Lógico	4	2	2	4



  
LIC. RAUL A. ZARATE VICTORIA  
COORDINADOR GENERAL

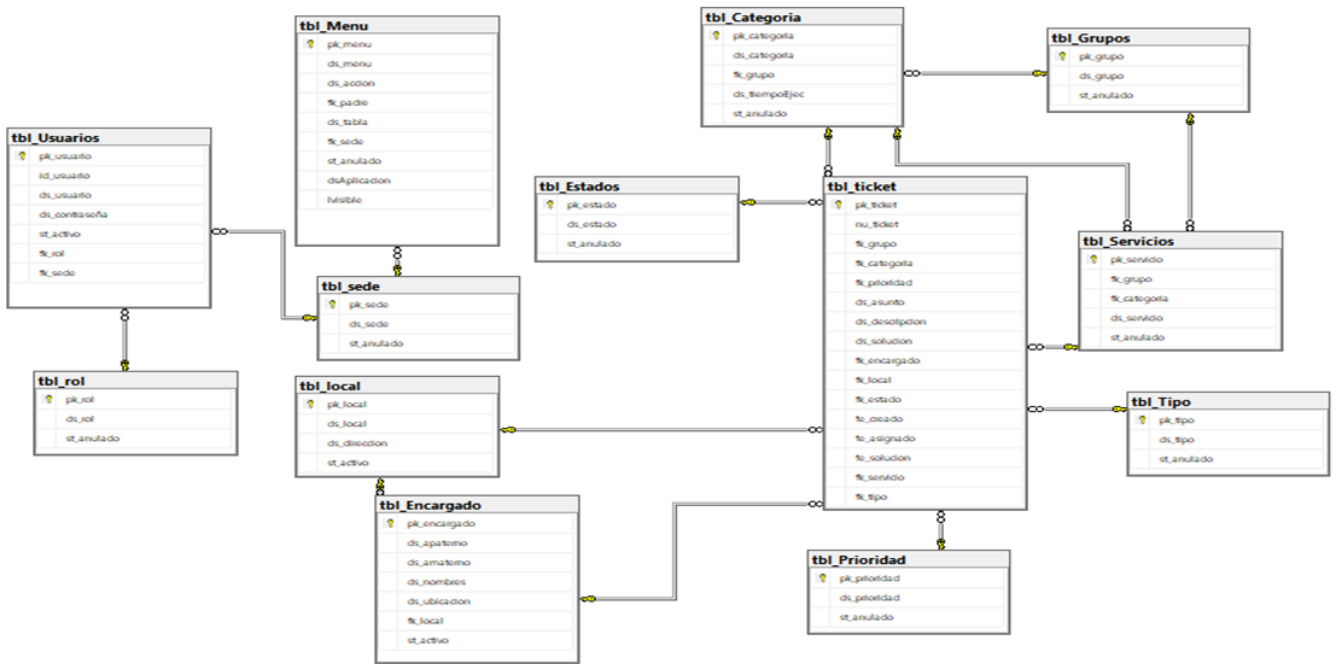
## Implementación modelo lógico:

### Implementación:



  
L. RAQUEL ZARATE VICTORIA  
COORDINADORA GENERAL

# Implementación modelo físico:



## ACTA DE REUNIÓN 004-CIERRE SPRINT 2

### Creación de la base de datos

#### Datos

Empresa	ISTP CIMA'S
Proyecto	Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021
Cliente	Roberto Orue

#### Participantes

Rol	Nombre
Producto Owner	Roberto Orue
Team	Roberto Angulo

#### Acuerdos

Se realizó la reunión para poder cumplir con los requerimientos y mostrar el diseño de la base de datos que se informaron en el acta de apertura 1.



RAFAEL ZARATE VICTORIA  
COORDINADOR GENERAL



## ACTA DE REUNIÓN 005-APERTURA SPRINT 3

### Módulos de Mantenimiento

#### Datos

Empresa	ISTP CIMA'S
Proyecto	Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021
Cliente	Roberto Orue

#### Participantes

Rol	Nombre
Producto Owner	Roberto Orue
Team	Roberto Angulo

#### Acuerdos

Se determinó las historias de usuario para el sprint 3, así como los elementos que contiene: Inicio de sesión, Mantenimiento de:

- Roles
- Sedes
- Usuarios
- Encargados
- Locales
- Grupos
- Categorías
- Servicios
- 



*[Handwritten Signature]*  
LE RAULPA, ZARATE VICTORIA  
COORDINADOR GENERAL

## Implementación

Se muestra la interfaz de inicio de sesión – Usuario, Contraseña y código capcha.



The screenshot shows a login form titled "Mesa de Ayuda". At the top, there is a logo and the text "Mesa de Ayuda". Below that, it says "Iniciar Sesión". The form contains three input fields: "Nombre de Usuario" (with a user icon), "Contraseña" (with a lock icon), and a CAPTCHA field (with a CAPTCHA icon). Below the CAPTCHA field is a link that says "Actualizar Captcha". At the bottom of the form, there are two buttons: "Ingresar" (highlighted in blue) and "Cancelar".

Fuente: Elaboración propia

Sprint 2: Módulos de Mantenimiento						
Tareas	Estimados	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Total
Login de Acceso	8	3	2	2	1	8
Mantenimiento de Roles	8	2	2	2	2	8
Mantenimiento de Sedes	8	2	2	2	2	8
Mantenimiento de Usuarios	8	3	1	2	2	8
Mantenimiento de Encargados	8	2	2	2	2	8
Mantenimiento de Locales	8	2	2	2	2	8
Mantenimiento de Grupos	8	2	2	2	2	8
Mantenimiento de Categorías	8	2	2	2	2	8
Mantenimiento de Servicios	8	2	2	2	2	8



The image shows a blue circular official stamp from the "DIRECCIÓN ACADÉMICA" of the "UNIVERSIDAD MARIA DE LOS ANGELES" in "CIMA". The stamp is partially overlaid by a handwritten signature in black ink. Below the signature, the name "L. BALISA ZARATE VICTORIA" and the title "COORDINADOR GENERAL" are printed.



## ACTA DE REUNIÓN 006-CIERRE SPRINT 3

### Módulos de Mantenimiento

#### Datos

Empresa	ISTP CIMA'S
Proyecto	Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021
Cliente	Roberto Orue

#### Participantes

Rol	Nombre
Producto Owner	Roberto Orue
Team	Roberto Angulo

#### Acuerdos

Se cumplió con los plazos y las historias de uso presentadas en la apertura para el módulo de mantenimiento.



LEONOR RAJISA, ZARATE VICTORIA  
COORDINADORA GENERAL



INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
CIMA'S  
DIRECCIÓN ACADÉMICA  
TEL: 033-3000000

## ACTA DE REUNIÓN 007-APERTURA SPRINT 4

### Registro de Incidencias

#### Datos

Empresa	ISTP CIMA'S
Proyecto	Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021
Cliente	Roberto Orue

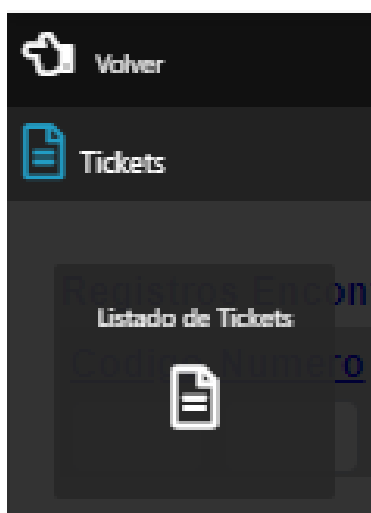
#### Participantes

Rol	Nombre
Producto Owner	Roberto Orue
Team	Roberto Angulo

#### Acuerdos

Se determinó las historias de usuario para el sprint 4, así como los elementos que contiene: Mantenimiento de Incidencias.

#### Implementación



Fuente: Elaboración propia

Consulta de Estado de Tareas

Cerrar Lista de Tareas

Registros Encuentrados: 5

Código	Nombre	Asunto	Fecha	Categoría	Metodo	Desarrollador	Estado	Acción
13	LABORATORIO	06/03/2021	ACCESORIOS	Instalación de parámetros	Fernanda Herrera Elba	HARDWARE	COMPLETADO	
13	LABORATORIO DE PRUEBA XY	06/03/2021	ACCESORIOS	Instalación de parámetros	Emilia Vela Soria	HARDWARE	RESUELTO	
14	LABORATORIO DE PRUEBA 2	05/03/2021	IMPRESORA	Instalación de parámetros	Neira Pineda Mary	HARDWARE	GENERADO	
16	LABORATORIO DE PRUEBA XY2	06/03/2021	IMPRESORA	Preparación de parámetros	Emilia Vela Soria	HARDWARE	ABANDONADO	
16	SE REQUIERE ACTIVACION DE LICENCIA	28/03/2021	OFFICE	Instalación de MS Office 2013, version Profesional Plus	Emilia Vela Soria	SOFTWARE	ABANDONADO	

1

Fuente: Elaboración propia

Sprint 4: Registro de Incidencias									
Tareas	Estimados	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7	Total
Mantenimiento de Incidencias	33	5	5	5	5	5	4	4	33



*[Handwritten Signature]*  
 LIC. RAUL A. ZARATE VICTORIA  
 COORDINADOR GENERAL

## ACTA DE REUNIÓN 008-CIERRE SPRINT 4

### Registro de Incidencias

#### Datos

Empresa	ISTP CIMA'S
Proyecto	Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021
Cliente	Roberto Orue

#### Participantes

Rol	Nombre
Producto Owner	Roberto Orue
Team	Roberto Angulo

#### Acuerdos

Se cumplió con los plazos y las historias precisadas en el acta de apertura para el módulo de registro de incidencias.



CATALINA ZARATE VICTORIA  
COORDINADOR GENERAL



## ACTA DE REUNIÓN 009-APERTURA SPRINT 5

### Módulo de Reportes

#### Datos

Empresa	ISTP CIMA'S
Proyecto	Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021
Cliente	Roberto Orue

#### Participantes

Rol	Nombre
Producto Owner	Roberto Orue
Team	Roberto Angulo

#### Acuerdos

Se determinó historias de usuario para el sprint 5 del proyecto, así como los elementos que contiene:

- Listado por tipo
- Listado por Estado
- Listado por Encargado
- Listado por Local



LEYDIA ZARATE VICTORIA  
COORDINADOR GENERAL

## Implementación

- **Listado Por Tipos**

Tipo de Ticket  
- Seleccione una Opcion -

Fecha Inicio:   
Fecha Final:

#	Categoría	Encargado	Local	Servicio	Tipo	Asunto	Fecha Creado	Fecha Asignado	Fecha Resuelto	Estado
---	-----------	-----------	-------	----------	------	--------	--------------	----------------	----------------	--------

- **Listado Por Estado**

Estados de Ticket  
- Seleccione una Opcion -

Fecha Inicio:   
Fecha Final:

#	Categoría	Encargado	Local	Servicio	Tipo	Asunto	Fecha Creado	Fecha Asignado	Fecha Resuelto	Estado
---	-----------	-----------	-------	----------	------	--------	--------------	----------------	----------------	--------

## Listado Por Encargado

Encargado  
- Seleccione una Opcion -

Fecha Inicio:   
Fecha Final:

#	Categoría	Encargado	Local	Servicio	Tipo	Asunto	Fecha Creado	Fecha Asignado	Fecha Resuelto	Estado
---	-----------	-----------	-------	----------	------	--------	--------------	----------------	----------------	--------

## Listado Por Local

Local  
- Seleccione una Opcion -

Fecha Inicio:   
Fecha Final:

#	Categoría	Encargado	Local	Servicio	Tipo	Asunto	Fecha Creado	Fecha Asignado	Fecha Resuelto	Estado
---	-----------	-----------	-------	----------	------	--------	--------------	----------------	----------------	--------

Sprint 5: Módulos de Reportes						
Tareas	Estimados	Dia 1	Dia 2	Dia 3	Dia 4	Total
Listado Por Tipo	8	2	2	2	2	8
Listado Por Estado	8	2	3	2	1	8
Listado Por Encargado	8	2	2	3	1	8
Listado Por Local	8	2	2	2	2	8

## ACTA DE REUNIÓN 010-CIERRE SPRINT 5

### Módulo de Reportes

#### Datos

Empresa	ISTP CIMA'S
Proyecto	Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021
Cliente	Roberto Orue

#### Participantes

Rol	Nombre
Producto Owner	Roberto Orue
Team	Roberto Angulo

#### Acuerdos

Se cumplió con los plazos y las historias precisadas en el acta de apertura para el módulo de reportes.



*[Handwritten Signature]*  
L. RAUFA, ZARATE VICTORIA  
COORDINADOR GENERAL

## Diccionario de Datos

### Lista de Tablas

Nombre	Descripción
tbl_Categoria	Contiene información de las categorías que maneja el sistema.
tbl_Encargado	Contiene información de los encargados.
tbl_Estados	Contiene información de los estados que se manejan en el sistema.
tbl_Grupos	Contiene información de los grupos.
tbl_local	Contiene información de los locales.
tbl_Menu	Contiene información del menú de opciones del sistema.
tbl_Prioridad	Contiene información de la prioridad utilizada para los tickets.
tbl_rol	Contiene información de los roles de los usuarios.
tbl_sede	Contiene información de las sedes.
tbl_Servicios	Contiene información de los servicios utilizadas para las incidencias.
tbl_ticket	Contiene información de las incidencias registradas.
tbl_Tipo	Contiene información de los tipos de incidencias.
tbl_Usuarios	Contiene información de los usuarios del sistema.

### Descripción de las Tablas

#### Tabla Categoría

Nombre	Descripción
pk_categoria	Clave principal de la tabla
ds_categoria	descripción de la categoría
fk_grupo	Clave foránea referente al grupo
ds_tiempoEjec	Tiempo de resolución
st_anulado	Estado si es activo o inactivo



### Tabla Encargado

Nombre	Descripción
pk_encargado	Clave principal de la tabla
ds_apaterno	Apellido Paterno
ds_amaterno	Apellido Materno
ds_nombres	Nombre del Encargado
ds_ubicacion	Ubicación
fk_local	Clave foránea referente al local
st_activo	Estado si es activo o inactivo

### Tabla Estados

Nombre	Descripción
pk_estado	Clave principal de la tabla
ds_estado	Descripción del estado
st_anulado	Estado si es activo o inactivo

### Tabla Grupos

Nombre	Descripción
pk_grupo	Clave principal de la tabla
ds_grupo	Descripción de grupo
st_anulado	Estado si es activo o inactivo

### Tabla Local

Nombre	Descripción
pk_local	Clave principal de la tabla
ds_local	Descripción del local
ds_direccion	Dirección del local
st_activo	Estado si es activo o inactivo

### Tabla Menú

Nombre	Descripción
pk_menu	Clave principal de la tabla
ds_menu	Descripción de la opción
ds_accion	Descripción de la acción
fk_padre	Referencia al menú de referencia
ds_tabla	Descripción de la tabla
fk_sede	Clave foránea referente a la sede
st_anulado	Estado si es activo o inactivo
DsAplicacion	Descripción de la aplicación
Ivisible	Identificador si es visible o no la opcion

### Tabla Prioridad

Nombre	Descripción
pk_prioridad	Clave principal de la tabla
ds_prioridad	Descripción de prioridad
st_anulado	Estado si es activo o inactivo

### Tabla Rol

Nombre	Descripción
pk_rol	Clave principal de la tabla
ds_rol	Descripción del rol
st_anulado	Estado si es activo o inactivo

### Tabla Sede

Nombre	Descripción
pk_sede	Clave principal de la tabla
ds_sede	Descripción de la sede
st_anulado	Estado si es activo o inactivo

### Tabla Servicios

Nombre	Descripción
pk_servicio	Clave principal de la tabla
fk_grupo	Clave foránea referente al grupo
fk_categoria	Clave foránea referente a la categoría
ds_servicio	Descripción del servicio
st_anulado	Estado si es activo o inactivo

### Tabla Ticket

Nombre	Descripción
pk_ticket	Clave principal de la tabla
nu_ticket	Numero de ticket
fk_grupo	Clave foránea referente al grupo
fk_categoria	Clave foránea referente a la categoría
fk_prioridad	Clave foránea referente a la prioridad
ds_asunto	Asunto de la incidencia
ds_descripcion	Descripción de la incidencia
ds_solucion	Descripción de la Solución
fk_encargado	Clave foránea referente al encargado
fk_local	Clave foránea referente al local
fk_estado	Clave foránea referente al estado
fe_creado	Fecha de creación
fe_asignado	Fecha de asignación
fe_solucion	Fecha de solución
fk_servicio	Clave foránea referente al servicio
fk_tipo	Clave foránea referente al tipo

### Tabla Tipo

Nombre	Descripción
pk_tipo	Clave principal de la tabla
ds_tipo	Descripción del tipo
st_anulado	Estado si es activo o inactivo

## Tabla Usuarios

Nombre	Descripción
pk_usuario	Clave principal de la tabla
id_usuario	Código de usuario
ds_usuario	Descripción del usuario
ds_contraseña	Contraseña del usuario
st_activo	Estado si es activo o inactivo
fk_rol	Clave foránea referente al rol
fk_sede	Clave foránea referente a la sede
fk_encargado	Clave foránea referente al encargado

**MÓDULO DE REGISTRO DE INCIDENCIAS – HELP DESK**  
**MANUAL DE USUARIO MODULO ADMINISTRADOR**

## 1. OBJETIVO DEL SISTEMA

El módulo de registro de incidencias o mesa de ayuda nace ante la necesidad de optimar, llevar el control de las incidencias presentadas.

## 2. ALCANCE DEL SISTEMA

Desarrollar el módulo de Mesa de Ayuda – Modulo Administración.

## 3. DESCRIPCION GENERAL DEL SISTEMA

El módulo ha sido diseñado para uso del instituto Cimas para el registro de incidencias.

El módulo cuenta con seguridad de autenticación, a fin de permitir o denegar el acceso.

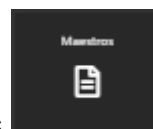
## 4. FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA

### 4.1. Módulo de Administración

- Ingreso al Sistema



Opción Maestros









- **Mantenimiento de Roles**

Mostrará la relación de roles definidos en el sistema

Consulta de Roles

Registros Encontrados: 4

Nuevo Roles

Código	Descripción	Estado	Acción
1	COORDINADOR DE LOCAL	Activo	 
2	COORDINADOR GENERAL	Activo	 
3	ADMINISTRADOR	Activo	 
4	TECNICO	Activo	 

1

### Nuevo Registro

Para ingresar un nuevo registro presionar el Botón Nuevo Roles, se mostrará un cuadro de dialogo donde se debe ingresar la descripción del rol que se ingresará y finalmente clic en el botón grabar.


Detalle de Roles

Código

Descripción









Grabar Regresar

### Actualizar

Para actualizar un registro se debe seleccionar el icono (Lápiz)  , se mostrará una ventana con los datos de la fila seleccionada.

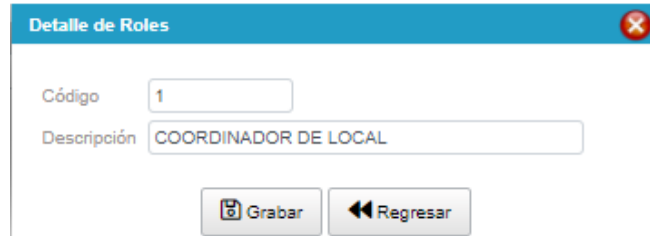
Consulta de Roles

Registros Encontrados: 4

Código	Descripción	Estado	Acción
1	COORDINADOR DE LOCAL	Activo	 
2	COORDINADOR GENERAL	Activo	 
3	ADMINISTRADOR	Activo	 
4	TECNICO	Activo	 

1

Se modificarán los datos necesarios y finalmente seleccionar el botón Grabar.




Detalle de Roles

Código: 1

Descripción: COORDINADOR DE LOCAL








Grabar Regresar

## Eliminar

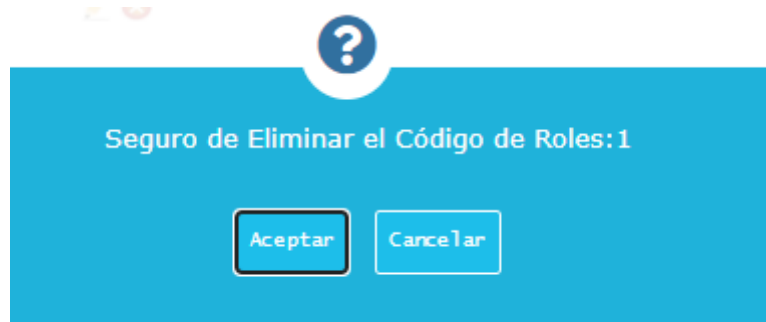
Para suprimir un registro se debe hacer clic en el botón  , se mostrará un mensaje para confirmar la eliminación, se puede dar clic en aceptar para confirmar, caso contrario hacer clic en cancelar.

Consulta de Roles

Registros Encontrados: 4

Código	Descripción	Estado	Acción
1	COORDINADOR DE LOCAL	Activo	 
2	COORDINADOR GENERAL	Activo	 
3	ADMINISTRADOR	Activo	 
4	TECNICO	Activo	 

1





Seguro de Eliminar el Código de Roles: 1

Aceptar Cancelar



## Borrar Filtros / Exportar a Excel

Para exportar a Excel se debe seleccionar el icono  , mostrará un cuadro de dialogo en donde direccionar la para guardar el archivo.

Cuando se realizan la búsqueda en el listado y se desea borrar lo que se ingresó se debe hacer clic en el botón 

Consulta de Roles

Registros Encontrados: 4 


Código	Descripción	Estado	Acción
1	COORDINADOR DE LOCAL	Activo	 
2	COORDINADOR GENERAL	Activo	 
3	ADMINISTRADOR	Activo	 
4	TECNICO	Activo	 



1

- **Mantenimiento de Sede**

Mostrará la relación de sedes definidos en el sistema

Consulta de Sedes

Registros Encontrados: 5 

Código	Descripción	Estado	Acción
1	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	 
2	SEDE CONTABILIDAD	Activo	 
5	SEDE ADMINISTRACION Y DISEÑO GRAFICO	Activo	 
6	SEDE SECRETARIADO EJECUTIVO	Activo	 
7	SEDE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACION	Activo	 


1

## Nuevo Registro


Para ingresar un nuevo registro seleccionar el Botón Nuevo Sedes, se mostrará una ventana en la cual se debe ingresar la descripción de la sede que se ingresará, además el estado si estará activo o inactivo y finalmente clic en el botón grabar.













## Actualizar

Para actualizar un registro se debe seleccionar el icono (Lápiz) , se mostrará una ventana con los datos de la fila seleccionada.

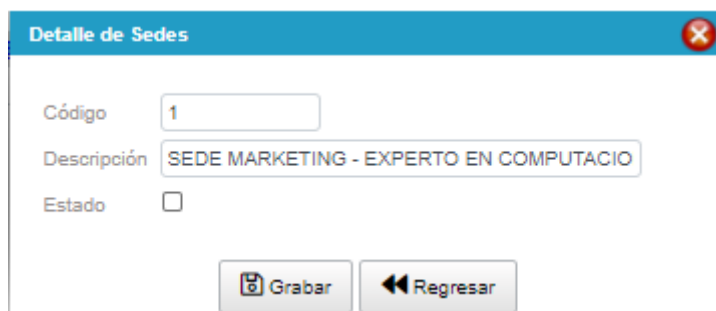
Consulta de Sedes

Registros Encontrados: 5 


Código	Descripción	Estado	Acción
1	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	 
2	SEDE CONTABILIDAD	Activo	 
5	SEDE ADMINISTRACION Y DISEÑO GRAFICO	Activo	 
6	SEDE SECRETARIADO EJECUTIVO	Activo	 
7	SEDE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACION	Activo	 

1


Se modificarán los datos necesarios y finalmente seleccionar el botón Grabar.













## Eliminar

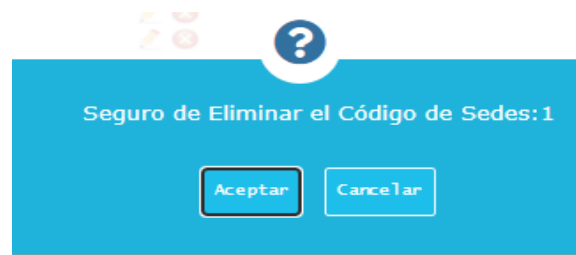
Para suprimir un registro se debe hacer clic en el botón , se mostrará un mensaje para confirmar la eliminación, se puede dar clic en aceptar para confirmar, caso contrario hacer clic en cancelar.

Consulta de Sedes


Registros Encontrados: 5 


Código	Descripción	Estado	Acción
1	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	 
2	SEDE CONTABILIDAD	Activo	 
5	SEDE ADMINISTRACION Y DISEÑO GRAFICO	Activo	 
6	SEDE SECRETARIADO EJECUTIVO	Activo	 
7	SEDE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACION	Activo	 

1




## Borrar Filtro / Exportar a Excel

Para exportar a Excel se debe seleccionar el icono , mostrará un cuadro de dialogo en la cual le pedirá la ubicación donde guardar el archivo.

Cuando se realizan la búsqueda en el listado y se desea borrar lo que se ingresó se debe hacer clic en el botón 

Consulta de Sedes

Registros Encontrados: 5

Código	Descripción	Estado	Acción
1	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	 
2	SEDE CONTABILIDAD	Activo	 
5	SEDE ADMINISTRACION Y DISEÑO GRAFICO	Activo	 
6	SEDE SECRETARIADO EJECUTIVO	Activo	 
7	SEDE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACION	Activo	 

1

- **Mantenimiento de Usuario**

Mostrará la relación de usuarios definidos en el sistema

Consulta de Usuarios

Registros Encontrados: 6

Código	Usuario	Descripción	Rol	Sede	Estado	Acción
1	administrador	administrador	ADMINISTRADOR	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	 
2	ssimbala	Sonia Simbala Valle	ADMINISTRADOR	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	 
3	efernandez	Elisa Fernández Honores	COORDINADOR DE LOCAL	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	 
4	mneyra	Mary Neyra Pillaca	COORDINADOR DE LOCAL	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	 
5	coquiroz	Carlos Quiroz Quiroz	COORDINADOR DE LOCAL	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	 
6	rzarate	Raúl Zarate Victoria	COORDINADOR DE LOCAL	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	 

1

## Nuevo Registro

Para ingresar un nuevo registro seleccionar el Botón Nuevo Usuario, se mostrará un cuadro de dialogo donde se debe ingresar el usuario, la descripción, la contraseña, el rol y la sede, además el estado si estará activo o inactivo y finalmente clic en el botón grabar.

**Detalle de Usuarios**

Código

Usuario

Descripción

Contraseña

Rol

Sede

Estado

### Actualizar

Para actualizar un registro se debe seleccionar el icono (Lápiz)



, se mostrará una ventana con los datos de la fila seleccionada.

Consulta de Usuarios

Registros Encontrados: 6

Código	Usuario	Descripción	Rol	Sede	Estado	Acción
1	administrador	administrador	ADMINISTRADOR	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	
2	ssimbala	Sonia Simbala Valle	ADMINISTRADOR	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	
3	efernandez	Elsa Fernández Honores	COORDINADOR DE LOCAL	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	
4	mneyra	Mary Neyra Pillaca	COORDINADOR DE LOCAL	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	
5	coquiroz	Carlos Quiroz Quiroz	COORDINADOR DE LOCAL	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	
6	rzarate	Raúl Zarate Victoria	COORDINADOR DE LOCAL	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	

1

Se modificarán los datos necesarios y finalmente seleccionar el botón Grabar.

**Detalle de Usuarios**

Código

Usuario

Descripción


Contraseña

Rol

Sede

Estado

## Eliminar

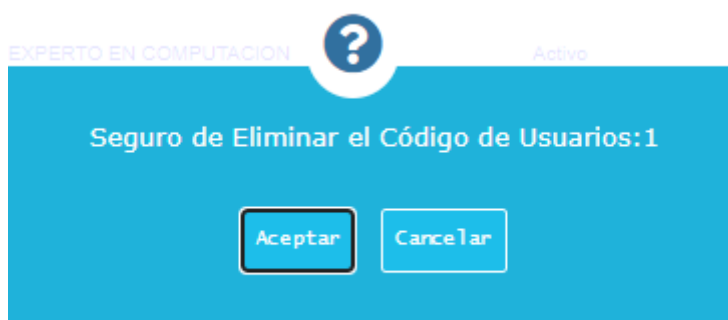
Para suprimir un registro se debe hacer clic en el botón , se mostrará un mensaje para confirmar la eliminación, se puede dar clic en aceptar para confirmar, caso contrario hacer clic en cancelar.

Consulta de Usuarios Nuevo Usuarios


Registros Encontrados: 6 


Código	Usuario	Descripción	Rol	Sede	Estado	Acción
1	administrador	administrador	ADMINISTRADOR	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	
2	ssimbala	Sonia Simbala Valle	ADMINISTRADOR	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	
3	efernandez	Elsa Fernández Honores	COORDINADOR DE LOCAL	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	
4	mneyra	Mary Neyra Pillaca	COORDINADOR DE LOCAL	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	
5	ccuiroz	Carlos Quiroz Quiroz	COORDINADOR DE LOCAL	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	
6	rzarate	Raúl Zarate Victoria	COORDINADOR DE LOCAL	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	

1



## Borrar Filtro / Exportar a Excel

Para exportar a Excel se debe seleccionar el icono , mostrará un cuadro de diálogo donde le pedirá la ubicación donde guardar el archivo.

Cuando se realizan la búsqueda en el listado y se desea borrar lo que se ingresó se debe hacer clic en el botón 

Consulta de Usuarios

Nuevo Usuarios

Registros Encontrados: 6

Código	Usuario	Descripción	Rol	Sede	Estado	Acción
1	administrador	administrador	ADMINISTRADOR	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	 
2	ssimbala	Sonia Simbala Valle	ADMINISTRADOR	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	 
3	efernandez	Elsa Fernández Honores	COORDINADOR DE LOCAL	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	 
4	mneyra	Mary Neyra Pillaca	COORDINADOR DE LOCAL	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	 
5	equiroz	Carlos Quiroz Quiroz	COORDINADOR DE LOCAL	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	 
6	rzarate	Raúl Zarate Victoria	COORDINADOR DE LOCAL	SEDE MARKETING - EXPERTO EN COMPUTACION	Activo	 

1











- **Mantenimiento de Encargados**

Mostrará la relación de encargados definidos en el sistema

Consulta de Encargado

Nuevo Encargado

Registros Encontrados: 5

Código	Ape.Paterno	Ape.Materno	Nombres	Ubicacion	Local	Estado	Acción
1	Simbala	Valle	Sonia	Cercado de lima	Cimas Sede Contabilidad	ACTIVO	 
2	Fernández	Honores	Elsa	Cercado de lima	Cimas Sede Marketing	ACTIVO	 
3	Neyra	Pillaca	Mary	Cercado de lima	Cimas Sede Administracion y Diseño Grafico	ACTIVO	 
4	Quiroz	Quiroz	Carlos	Cercado de lima	Cimas Sede Secretariado Ejecutivo	ACTIVO	 
6	Zarate	Victoria	Raúl	Cercado de lima	Cimas Sede Desarrollo de Sistemas de Informacion	ACTIVO	 

1

### Nuevo Registro

Para ingresar un nuevo registro seleccionar el Botón Nuevo Encargado, se mostrará un cuadro de diálogo donde se debe ingresar el apellido paterno, apellido materno, Nombres, Ubicación y Local, además el estado si estará activo o inactivo y finalmente clic en el botón grabar.

**Detalle de Encargado** ✖

Código

Ape.Paterno

Ape.Materno


Nombres

Ubicacion

Local











Estado

## Actualizar

Para actualizar un registro se debe seleccionar el icono (Lápiz) , se mostrará una ventana con los datos de la fila seleccionada.

Consulta de Encargado

Registros Encontrados: 5

Código	Ape.Paterno	Ape.Materno	Nombres	Ubicacion	Local	Estado	Acción
1	Simbala	Valle	Sonia	Cercado de lima	Cimas Sede Contabilidad	ACTIVO	 
2	Fernández	Honores	Elsa	Cercado de lima	Cimas Sede Marketing	ACTIVO	 
3	Nayra	Pillaca	Mary	Cercado de lima	Cimas Sede Administracion y Diseño Grafico	ACTIVO	 
4	Quiroz	Quiroz	Carlos	Cercado de lima	Cimas Sede Secretariado Ejecutivo	ACTIVO	 
6	Zarate	Victoria	Raúl	Cercado de lima	Cimas Sede Desarrollo de Sistemas de Informacion	ACTIVO	 

1

Se modificarán los datos necesarios y finalmente hacer seleccionar el botón Grabar.

**Detalle de Encargado**

Código:

Ape.Paterno:

Ape.Materno:


Nombres:

Ubicacion:

Local:











Estado:

## Eliminar

Para suprimir un registro se debe hacer clic en el botón , se mostrará un mensaje para confirmar la eliminación, se puede dar clic en aceptar para confirmar, caso contrario hacer clic en cancelar.

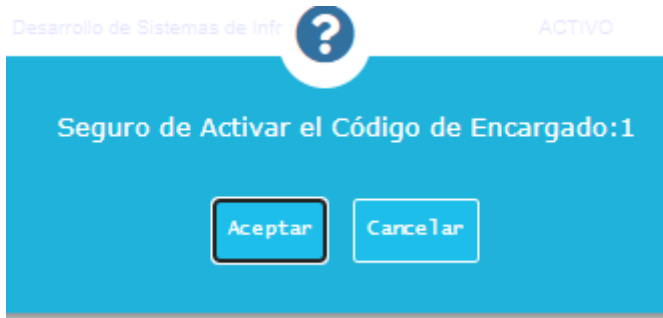
Consulta de Encargado

Registros Encontrados: 5


Código	Ape.Paterno	Ape.Materno	Nombres	Ubicacion	Local	Estado	Acción
1	Simbala	Valle	Sonia	Cercado de lima	Cimas Sede Contabilidad	ACTIVO	 
2	Fernández	Honores	Elsa	Cercado de lima	Cimas Sede Marketing	ACTIVO	 
3	Nayra	Pillaca	Mary	Cercado de lima	Cimas Sede Administracion y Diseño Grafico	ACTIVO	 
4	Quiroz	Quiroz	Carlos	Cercado de lima	Cimas Sede Secretariado Ejecutivo	ACTIVO	 
6	Zarate	Victoria	Raúl	Cercado de lima	Cimas Sede Desarrollo de Sistemas de Informacion	ACTIVO	 


1











### Borrar Filtro / Exportar a Excel

Para exportar a Excel se debe seleccionar el icono  , mostrará un cuadro de diálogo en la cual le pedirá la ubicación donde guardar el archivo.

Cuando se realizan la búsqueda en el listado y se desea borrar lo que se ingresó se debe hacer clic en el botón 

Consulta de Encargado

Registros Encontrados: 5  



Código	Ape.Paterno	Ape.Materno	Nombres	Ubicacion	Local	Estado	Acción
1	Simbala	Valle	Sonia	Cercado de lima	Cimas Sede Contabilidad	ACTIVO	 
2	Fernández	Honores	Elsa	Cercado de lima	Cimas Sede Marketing	ACTIVO	 
3	Nayra	Pillaca	Mary	Cercado de lima	Cimas Sede Administracion y Diseño Grafico	ACTIVO	 
4	Quiroz	Quiroz	Carlos	Cercado de lima	Cimas Sede Secretariado Ejecutivo	ACTIVO	 
6	Zarate	Victoria	Raúl	Cercado de lima	Cimas Sede Desarrollo de Sistemas de Informacion	ACTIVO	 











1

- **Mantenimiento de Locales**

Mostrará la relación de los Locales definidos en el sistema.

Consulta de Locales


Registros Encontrados: 5  

Código	Descripción	Direccion	Estado	Acción
1	Cimas Sede Contabilidad	Av.Garolazo N.1218	Activo	 
2	Cimas Sede Marketing	Av.Arequipa N. 1010	Activo	 
3	Cimas Sede Administracion y Diseño Grafico	Av.Arequipa N. 1201	Activo	 
4	Cimas Sede Secretariado Ejecutivo	Av.Arequipa N. 1283	Activo	 
6	Cimas Sede Desarrollo de Sistemas de Informacion	Av.Arequipa N. 1296	Activo	 

1

## Nuevo Registro

Para ingresar un nuevo registro seleccionar el botón Nuevo Local, se mostrará un cuadro de diálogo donde se debe ingresar la descripción del local y dirección, además el estado si estará activo o inactivo y finalmente clic en el botón grabar.

**Detalle de Locales** 


Código

Descripción


Dirección




 Grabar  Regresar

## Actualizar

Para actualizar un registro se debe seleccionar el icono (Lápiz)  , se mostrará una ventana con los datos de la fila seleccionada.

Consulta de Locales 

Registros Encontrados: 5 

Código	Descripción	Dirección	Estado	Acción
1	Cimas Sede Contabilidad	Av.Garcilazo N.1218	Activo	 
2	Cimas Sede Marketing	Av.Arequipa N. 1010	Activo	 
3	Cimas Sede Administracion y Diseño Grafico	Av.Arequipa N. 1201	Activo	 
4	Cimas Sede Secretariado Ejecutivo	Av.Arequipa N. 1283	Activo	 
5	Cimas Sede Desarrollo de Sistemas de Informacion	Av.Arequipa N. 1286	Activo	 

1

Se modificarán los datos necesarios y finalmente seleccionar el botón Grabar.

**Detalle de Locales**


Código: 1

Descripción: Cimas Sede Contabilidad


Dirección: Av.Garcilazo N.1218











Grabar Regresar

## Eliminar


Para suprimir un registro se debe hacer clic en el botón , se mostrará un mensaje para confirmar la eliminación, se puede dar clic en aceptar para confirmar, caso contrario hacer clic en cancelar.


Consulta de Locales Nuevo Locales

Registros Encontrados: 5 

Código	Descripción	Dirección	Estado	Acción
1	Cimas Sede Contabilidad	Av.Garcilazo N.1218	Activo	 
2	Cimas Sede Marketing	Av.Arequipa N. 1010	Activo	 
3	Cimas Sede Administracion y Diseño Grafico	Av.Arequipa N. 1201	Activo	 
4	Cimas Sede Secretariado Ejecutivo	Av.Arequipa N. 1283	Activo	 
5	Cimas Sede Desarrollo de Sistemas de Informacion	Av.Arequipa N. 1296	Activo	 

1


1. 1296 Activo 




**Seguro de Eliminar el Código de Locales:1**



Aceptar Cancelar










## Borrar Filtro / Exportar a Excel

Para exportar a Excel se debe seleccionar el icono , mostrará un cuadro de diálogo donde le pedirá la ubicación donde guardar el archivo.

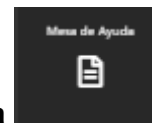
Cuando se realizan la búsqueda en el listado y se desea borrar lo que se ingresó se debe hacer clic en el botón 

Consulta de Locales

Registros Encontrados: 5  

Código	Descripción	Dirección	Estado	Acción
1	Cimas Sede Contabilidad	Av.Garilazo N.1218	Activo	 
2	Cimas Sede Marketing	Av.Arequipa N. 1010	Activo	 
3	Cimas Sede Administración y Diseño Grafico	Av.Arequipa N. 1201	Activo	 
4	Cimas Sede Secretariado Ejecutivo	Av.Arequipa N. 1283	Activo	 
5	Cimas Sede Desarrollo de Sistemas de Información	Av.Arequipa N. 1296	Activo	 

1

























Opción Mesa de Ayuda

- **Mantenimiento de Servicios**

Mostrará la relación de los servicios definidos en el sistema.

Consulta de Servicios

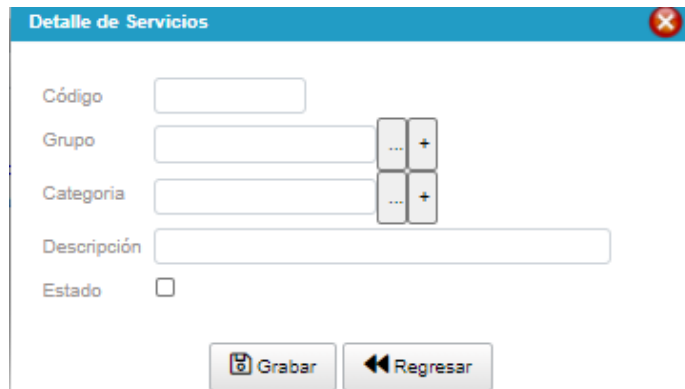
Registros Encontrados: 134  

Código	Grupo	Categoría	Descripción	Estado	Acción
1	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalación de parlantes	Activo	 
2	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparación de parlantes	Activo	 
3	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalación de lector/quemador/BlueRay	Activo	 
4	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparación de lector/quemador/BlueRay	Activo	 
5	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalación de proyector	Activo	 
6	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparación de proyector	Activo	 
7	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalación de teclado	Activo	 
8	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparación de teclado	Activo	 
9	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalación de mouse	Activo	 
10	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparación de mouse	Activo	 
11	HARDWARE	ACCESORIOS	Habilitar dispositivos USB	Activo	 
12	HARDWARE	ACCESORIOS	Compra/Alquiler de accesorios	Activo	 
13	HARDWARE	IMPRESORA	Instalación de print server	Activo	 
14	HARDWARE	IMPRESORA	Reparación de print server	Activo	 
15	HARDWARE	IMPRESORA	Instalación de impresoras en modo local o red	Activo	 

1 2 3 4 5 6 7 8 9

## Nuevo Registro

Para ingresar un nuevo registro seleccionar el botón Nuevo servicio, se mostrará un cuadro de diálogo en donde ingresar el grupo, la categoría y la descripción, además el estado si estará activo o inactivo y finalmente clic en el botón grabar.



Detalle de Servicios

Código

Grupo  ... +


Categoría  ... +

Descripción

Estado

Grabar Regresar































## Actualizar

Para actualizar un registro se debe seleccionar el icono (Lápiz)  , se mostrará una ventana con los datos de la fila seleccionada.

Consulta de Servicios

Nuevo Servicios

Registros Encontrados: 134

Código	Grupo	Categoría	Descripción	Estado	Acción
1	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Activo	 
2	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparacion de parlantes	Activo	 
3	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalacion de lector/quemador/BlueRay	Activo	 
4	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparacion de lector/quemador/BlueRay	Activo	 
5	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalación de proyector	Activo	 
6	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparación de proyector	Activo	 
7	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalacion de teclado	Activo	 
8	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparacion de teclado	Activo	 
9	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalacion de mouse	Activo	 
10	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparacion de mouse	Activo	 
11	HARDWARE	ACCESORIOS	Habilitar dispositivos USB	Activo	 
12	HARDWARE	ACCESORIOS	Compra/Alquiler de accesorios	Activo	 
13	HARDWARE	IMPRESORA	Instalacion de print server	Activo	 
14	HARDWARE	IMPRESORA	Reparacion de print server	Activo	 
15	HARDWARE	IMPRESORA	Instalacion de impresoras en modo local o red	Activo	 

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Se modificarán los datos necesarios y finalmente seleccionar el botón grabar.

**Detalle de Servicios**

Código:


Grupo:  ... +

Categoría:  ... +

Descripción:

Estado:

## Eliminar

Para suprimir un registro se debe hacer clic en el botón , se mostrará un mensaje para confirmar la eliminación, se puede dar clic en aceptar para confirmar, caso contrario hacer clic en cancelar.

Consulta de Servicios

Registros Encontrados: 134


Código	Grupo	Categoría	Descripción	Estado	Acción
1	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Activo	
2	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparacion de parlantes	Activo	
3	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalacion de lector/quemador/BlueRay	Activo	
4	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparacion de lector/quemador/BlueRay	Activo	
5	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalación de proyector	Activo	
6	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparación de proyector	Activo	
7	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalacion de teclado	Activo	
8	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparacion de teclado	Activo	
9	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalacion de mouse	Activo	
10	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparacion de mouse	Activo	
11	HARDWARE	ACCESORIOS	Habilitar dispositivos USB	Activo	
12	HARDWARE	ACCESORIOS	Compra/Alquiler de accesorios	Activo	
13	HARDWARE	IMPRESORA	Instalacion de print server	Activo	
14	HARDWARE	IMPRESORA	Reparacion de print server	Activo	
15	HARDWARE	IMPRESORA	Instalacion de impresoras en modo local o red	Activo	


1 2 3 4 5 6 7 8 9

? Activo


**Seguro de Eliminar el Código de Servicios: 1**































## Borrar Filtro / Exportar a Excel

Para exportar a Excel se debe seleccionar el icono  , mostrará un cuadro de diálogo donde le pedirá la ubicación para guardar el archivo.

Cuando se realizan la búsqueda en el listado y se desea borrar lo que se ingresó se debe hacer clic en el botón 

Consulta de Servicios

Registros Encontrados: 134 


Código	Grupo	Categoría	Descripción	Estado	Acción
1	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Activo	 
2	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparacion de parlantes	Activo	 
3	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalacion de lector/quemador/BlueRay	Activo	 
4	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparacion de lector/quemador/BlueRay	Activo	 
5	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalación de proyector	Activo	 
6	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparación de proyector	Activo	 
7	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalacion de teclado	Activo	 
8	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparacion de teclado	Activo	 
9	HARDWARE	ACCESORIOS	Instalacion de mouse	Activo	 
10	HARDWARE	ACCESORIOS	Reparacion de mouse	Activo	 
11	HARDWARE	ACCESORIOS	Habilitar dispositivos USB	Activo	 
12	HARDWARE	ACCESORIOS	Compra/Alquiler de accesorios	Activo	 
13	HARDWARE	IMPRESORA	Instalacion de print server	Activo	 
14	HARDWARE	IMPRESORA	Reparacion de print server	Activo	 
15	HARDWARE	IMPRESORA	Instalacion de impresoras en modo local o red	Activo	 































( 1 2 3 4 5 6 7 8 9 )

- **Mantenimiento de Categorías**

Mostrará la relación de las categorías definidos en el sistema.

Consulta de Categorías

Registros Encontrados: 22 

Código	Descripción	Grupo	TiempoEjec	Estado	Acción
1	ACCESORIOS	HARDWARE		0 Activo	 
2	IMPRESORA	HARDWARE		0 Activo	 
3	MONITOR	HARDWARE		0 Activo	 
4	CPU	HARDWARE		0 Activo	 
5	VARIOS	HARDWARE		0 Activo	 
6	MPREV-PC	HARDWARE		0 Activo	 
7	MPREV-IMPRE	HARDWARE		0 Activo	 
8	SO-CLIENTE	SOFTWARE		0 Activo	 
9	SO-ADMINISTRADOR	SOFTWARE		0 Activo	 
10	ANTIVIRUS	SOFTWARE		0 Activo	 
11	INTERNET	SOFTWARE		0 Activo	 
12	OFFICE	SOFTWARE		0 Activo	 
13	UTILIT-OTROS	SOFTWARE		0 Activo	 
14	APLICACIONES	SOFTWARE		0 Activo	 
15	CONFIG-DISPOSITIVO	REDES		0 Activo	 

( 1 2 )

## Nuevo Registro

Para ingresar un nuevo registro seleccionar el Botón Nuevo categorías, se mostrará un cuadro de diálogo donde debe ingresar la descripción, el grupo, el tiempo de ejecución, además el estado si estará activo o inactivo y finalmente clic en el botón grabar.



Detalle de Categorías

Código

Descripción


Grupo  ... +

Tiempo(min)


Estado

Grabar Regresar































## Actualizar

Para actualizar un registro se debe seleccionar el icono (Lápiz)  , se mostrará una ventana con los datos de la fila seleccionada.

Consulta de Categorías

Registros Encontrados: 22 

[Nuevo Categorías](#)

Código	Descripción	Grupo	TiempoEjec	Estado	Acción
1	ACCESORIOS	HARDWARE	0	Activo	 
2	IMPRESORA	HARDWARE	0	Activo	 
3	MONITOR	HARDWARE	0	Activo	 
4	CPU	HARDWARE	0	Activo	 
5	VARIOS	HARDWARE	0	Activo	 
6	MPREV-PC	HARDWARE	0	Activo	 
7	MPREV-IMPRESORA	HARDWARE	0	Activo	 
8	SO-CLIENTE	SOFTWARE	0	Activo	 
9	SO-ADMINISTRADOR	SOFTWARE	0	Activo	 
10	ANTIVIRUS	SOFTWARE	0	Activo	 
11	INTERNET	SOFTWARE	0	Activo	 
12	OFFICE	SOFTWARE	0	Activo	 
13	UTILIT-OTROS	SOFTWARE	0	Activo	 
14	APLICACIONES	SOFTWARE	0	Activo	 
15	CONFIG-DISPOSITIVO	REDES	0	Activo	 

1 2

Se modificarán los datos necesarios y finalmente seleccionar en el botón Grabar.



**Detalle de Categorías**

Código:


Descripción:

Grupo:  ... +

Tiempo(min):

Estado:

## Eliminar

Para suprimir un registro se debe hacer clic en el botón  , se mostrará un mensaje para confirmar la eliminación, se puede dar clic en aceptar para confirmar, caso contrario hacer clic en cancelar.

Consulta de Categorías


Registros Encontrados: 22


Código	Descripción	Grupo	TiempoEjec	Estado	Acción
1	ACCESORIOS	HARDWARE		0 Activo	
2	IMPRESORA	HARDWARE		0 Activo	
3	MONITOR	HARDWARE		0 Activo	
4	CPU	HARDWARE		0 Activo	
5	VARIOS	HARDWARE		0 Activo	
6	MPREV-PC	HARDWARE		0 Activo	
7	MPREV-IMPRES	HARDWARE		0 Activo	
8	SO-CLIENTE	SOFTWARE		0 Activo	
9	SO-ADMINISTRADOR	SOFTWARE		0 Activo	
10	ANTIVIRUS	SOFTWARE		0 Activo	
11	INTERNET	SOFTWARE		0 Activo	
12	OFFICE	SOFTWARE		0 Activo	
13	UTILIT-OTROS	SOFTWARE		0 Activo	
14	APLICACIONES	SOFTWARE		0 Activo	
15	CONFIG-DISPOSITIVO	REDES		0 Activo	

1 2


Seguro de Eliminar el Código de Categorías: 1

## Borrar Filtro / Exportar a Excel































Para exportar a Excel se debe seleccionar el icono  , mostrará un cuadro de diálogo donde le pedirá la ubicación para guardar el archivo.

Cuando se realizan la búsqueda en el listado y se desea borrar lo que se ingresó se debe hacer clic en el botón 

Consulta de Categorías

 Nuevo Categorías

Registros Encontrados: 22  

Código	Descripción	Grupo	TiempoEjec	Estado	Acción
1	ACCESORIOS	HARDWARE		0 Activo	 
2	IMPRESORA	HARDWARE		0 Activo	 
3	MONITOR	HARDWARE		0 Activo	 
4	CPU	HARDWARE		0 Activo	 
5	VARIOS	HARDWARE		0 Activo	 
6	MPREV-PC	HARDWARE		0 Activo	 
7	MPREV-IMPRESORA	HARDWARE		0 Activo	 
8	SO-CLIENTE	SOFTWARE		0 Activo	 
9	SO-ADMINISTRADOR	SOFTWARE		0 Activo	 
10	ANTIVIRUS	SOFTWARE		0 Activo	 
11	INTERNET	SOFTWARE		0 Activo	 
12	OFFICE	SOFTWARE		0 Activo	 
13	UTILIT-OTROS	SOFTWARE		0 Activo	 
14	APLICACIONES	SOFTWARE		0 Activo	 
15	CONFIG-DISPOSITIVO	REDES		0 Activo	 

1 2

- **Mantenimiento de Grupos**

Mostrará la relación de los grupos definidos en el sistema.

Consulta de Grupos

Registros Encontrados: 4  

Código	Descripción	Estado	Acción
1	HARDWARE	Activo	 
2	SOFTWARE	Activo	 
3	REDES	Activo	 
4	TELEFONIA	Activo	 

1

## Nuevo Registro

Para ingresar un nuevo registro seleccionar el Botón Nuevo Grupos, se mostrará un cuadro de diálogo donde debe ingresar la descripción, además el estado si estará activo o inactivo y finalmente clic en el botón grabar.



Detalle de Grupos


Código

Descripción

Estado


 Grabar  Regresar

## Actualizar

Para actualizar un registro se debe seleccionar el icono (Lápiz)  , se mostrará una ventana con los datos de la fila seleccionada.

Consulta de Grupos

Registros Encontrados: 4 

Código	Descripción	Estado	Acción
1	HARDWARE	Activo	 
2	SOFTWARE	Activo	 
3	REDES	Activo	 
4	TELEFONIA	Activo	 

1

Se modificarán los datos necesarios y finalmente seleccionar el botón Grabar.

**Detalle de Grupos**


Código: 1

Descripción: HARDWARE


Estado:









Grabar Regresar

## Eliminar

Para suprimir un registro se debe hacer clic en el botón , se mostrará un mensaje para confirmar la eliminación, se puede dar clic en aceptar para confirmar, caso contrario hacer clic en cancelar.

Consulta de Grupos

Registros Encontrados: 4 

Código	Descripción	Estado	Acción
1	HARDWARE	Activo	 
2	SOFTWARE	Activo	 
3	REDES	Activo	 
4	TELEFONIA	Activo	 


1


?

Seguro de Eliminar el Código de Grupos:1

Aceptar Cancelar




## Borrar Filtro / Exportar a Excel

Para exportar a Excel se debe seleccionar el icono , mostrará un cuadro de diálogo donde pedirá la ubicación para guardar el archivo.

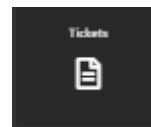
Cuando se realizan la búsqueda en el listado y se desea borrar lo que se ingresó se debe hacer clic en el botón 

Consulta de Grupos

Registros Encontrados: 4 

Código	Descripción	Estado	Acción
1	HARDWARE	Activo	 
2	SOFTWARE	Activo	 
3	REDES	Activo	 
4	TELEFONIA	Activo	 

1



### Opción Tickets

- **Listado de Tickets**

Mostrará la relación de tickets registrados.

Consulta de Listado de Tickets

Nuevo Listado de Tickets

Código	Numero	Asunto	Fecha	Categoría	Servicio	Responsable	Grupo	Estado	Acción
12	1	ASUNTO1	05/03/2021	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Fernández Honores Elsa	HARDWARE	ASIGNADO	 
13	2	ASUNTO DE PRUEBA XY	05/03/2021	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	RESUELTO	 
14	2	ASUNTO DE PRUEBA Z	05/03/2021	IMPRESORA	Instalacion de parlantes	Moya Prieta Mary	HARDWARE	GENERADO	 
15	3	ASUNTO DE PRUEBA XYZ	10/03/2021	IMPRESORA	Reparacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	ASIGNADO	 
16	4	SE REQUIERE ACTIVACION DE LICENCIA	20/03/2021	OFFICE	Instalacion de MS Office 2013 version Professional Plus	Simbala Valle Sonia	SOFTWARE	ASIGNADO	 

1

### Nuevo Registro

Para ingresar un nuevo registro seleccionar el Botón Nuevo Tickets, se mostrará un cuadro de diálogo donde debe ingresar el grupo, la categoría, la prioridad, el encargado, local, estado, servicio, tipo, fecha de creación, fecha de asignación, fecha de solución, asunto, descripción y la solución, además hacer clic en el botón grabar.

**Detalle de Listado de Tickets**

Código:

Estado:

Numero:

Servicio:

Grupo:

Tipo:

Categoría:

Fe. Creacion:

Prioridad:

Fe. Asig:

Encargado:

Fe. Sol:


Local:

Asunto:

Descripcion:







Solucion:

## Actualizar

Para actualizar un registro se debe seleccionar el icono (Lápiz)  , se mostrará una ventana con los datos de la fila seleccionada.

Consulta de Listado de Tickets

Registros Encontrados: 5

Código	Numero	Asunto	Fecha	Categoría	Servicio	Responsable	Grupo	Estado	Acción
12	1	ASUNTO1	05/03/2021	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Fernández Honores Esta	HARDWARE	ASIGNADO	 
13	0	ASUNTO DE PRUEBA.XY	05/03/2021	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	RESUELTO	 
14	2	ASUNTO DE PRUEBA.2	05/03/2021	IMPRESORA	Instalacion de parlantes	Neira Pilaca Mary	HARDWARE	GENERADO	 
15	3	ASUNTO DE PRUEBA.XYZ	19/03/2021	IMPRESORA	Reparacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	ASIGNADO	 
16	SE REQUIERE ACTIVACION DE LICENCIA	20/03/2021	OFFICE	Instalacion de MS Office 2013, version Professional Plus	Simbala Valle Sonia	SOFTWARE	ASIGNADO	 	

1

Se modificarán los datos necesarios y finalmente seleccionar el botón Grabar.

**Detalle de Listado de Tickets**

Código:

Estado:

Numero:

Servicio:

Grupo:

Tipo:

Categoría:

Fe. Creacion:

Prioridad:

Fe. Asig:

Encargado:

Fe. Sol:


Local:

Asunto:

Descripcion:

Solucion:

## Eliminar

Para suprimir un registro se debe hacer clic en el botón  , se mostrará un mensaje para confirmar la eliminación, se puede dar clic en aceptar para confirmar, caso contrario hacer clic en cancelar.

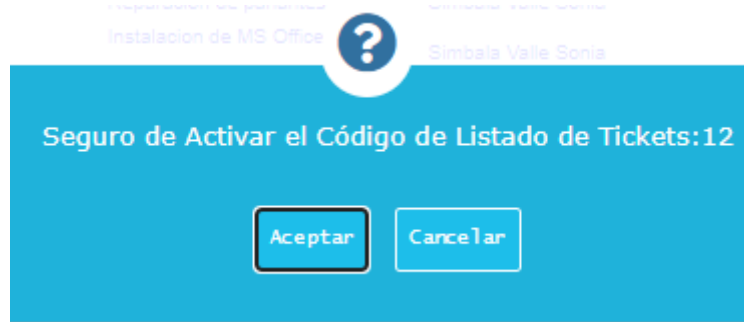
Consulta de Listado de Tickets

Nuevo Listado de Tickets


Registros Encontrados: 4


Código	Numero	Asunto	Fecha	Categoría	Servicio	Responsable	Grupo	Estado	Acción
12	1	ASUNTO1	05/03/2021	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Fernández Honores Elsa	HARDWARE	ASIGNADO	
13	0	ASUNTO DE PRUEBA XY	05/03/2021	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	RESUELTO	
14	2	ASUNTO DE PRUEBA 2	05/03/2021	IMPRESORA	Instalacion de parlantes	Neyra Pillaqa Mary	HARDWARE	GENERADO	
15	3	ASUNTO DE PRUEBA XYZ	16/03/2021	IMPRESORA	Reparacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	ASIGNADO	
16	4	SE REQUIERE ACTIVACION DE LICENCIA	20/03/2021	OFFICE	Instalacion de MS Office 2013, version Professional Plus	Simbala Valle Sonia	SOFTWARE	ASIGNADO	

1



## Borrar Filtro / Exportar a Excel






Para exportar a Excel se debe seleccionar el icono  , mostrará un cuadro de diálogo donde le pedirá la ubicación para guardar el archivo.

Cuando se realizan la búsqueda en el listado y se desea borrar lo que se ingresó se debe hacer clic en el botón 

Consulta de Listado de Tickets

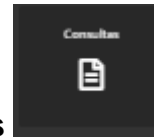
Nuevo Listado de Tickets

Registros Encontrados: 4

Código	Numero	Asunto	Fecha	Categoría	Servicio	Responsable	Grupo	Estado	Acción
12	1	ASUNTO1	05/03/2021	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Fernández Honores Elsa	HARDWARE	ASIGNADO	
13	0	ASUNTO DE PRUEBA XY	05/03/2021	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	RESUELTO	
14	2	ASUNTO DE PRUEBA 2	05/03/2021	IMPRESORA	Instalacion de parlantes	Neyra Pillaqa Mary	HARDWARE	GENERADO	
15	3	ASUNTO DE PRUEBA XYZ	16/03/2021	IMPRESORA	Reparacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	ASIGNADO	
16	4	SE REQUIERE ACTIVACION DE LICENCIA	20/03/2021	OFFICE	Instalacion de MS Office 2013, version Professional Plus	Simbala Valle Sonia	SOFTWARE	ASIGNADO	

1

## Opción Consultas



- **Listado Por Tipos**

Se muestra una ventana en la cual se debe seleccionar un tipo de ticket o seleccionar todos, elegir un rango de fechas.

Tipo de Ticket

- Seleccione una Opcion -  Todos

Fecha Inicio:

Fecha Final:

[Consultar](#) [Ver Reporte](#)

#	Categoría	Encargado	Local	Servicio	Tipo	Asunto	Fecha Creado	Fecha Asignado	Fecha Resuelto	Estado
---	-----------	-----------	-------	----------	------	--------	--------------	----------------	----------------	--------

**Consultar**, Permite visualizar la relación de tickets registrados.

**Ver Informe**, Permite descargar un reporte de los tickets registrados. Muestra un mensaje indicando si desea descargar el reporte y un mensaje confirmando la descarga.

localhost:1250 dice  
¿Desea Descargar el Reporte?

[Aceptar](#) [Cancelar](#)

localhost:1250 dice  
Descarga Completa

[Aceptar](#)



- **Listado Por Estado**

Se muestra una ventana en la cual se debe seleccionar un estado de ticket o seleccionar todos, elegir un rango de fechas.

Estados de Ticket

REGISTRADO  Todos

Fecha Inicio: 17/03/2020

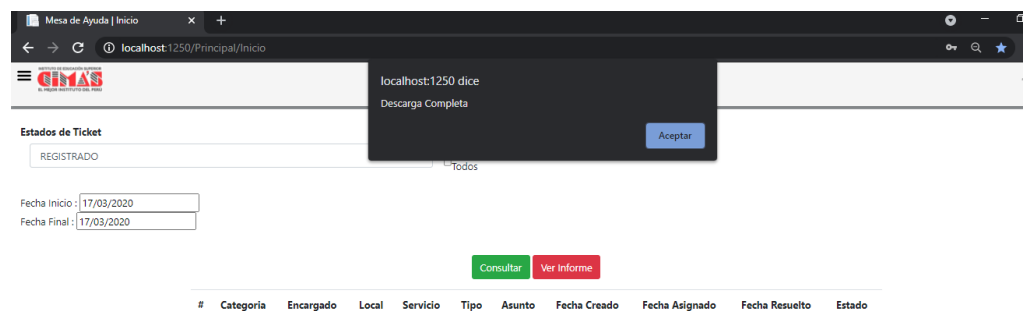
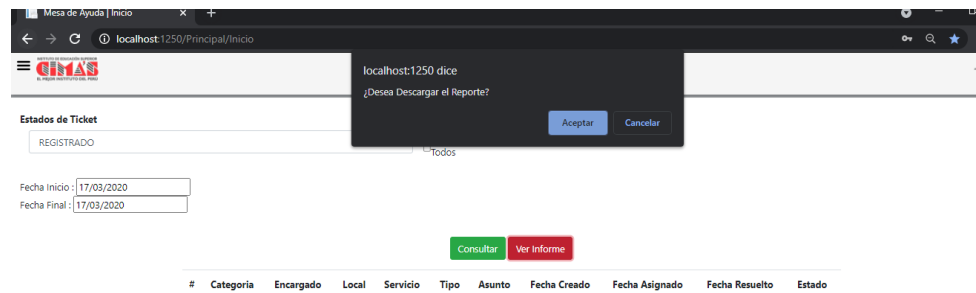
Fecha Final: 17/03/2020

[Consultar](#) [Ver Informe](#)

#	Categoría	Encargado	Local	Servicio	Tipo	Asunto	Fecha Creado	Fecha Asignado	Fecha Resuelto	Estado
---	-----------	-----------	-------	----------	------	--------	--------------	----------------	----------------	--------

**Consultar**, Permite visualizar la relación de tickets registrados.

**Ver Informe**, Permite descargar un reporte de los tickets registrados. Muestra un mensaje indicando si desea descargar el reporte y un mensaje confirmando la descarga.



- **Listado Por Encargado**

Se muestra una ventana en la cual se debe seleccionar un encargado o seleccionar todos, elegir un rango de fechas.

**Encargado**

Palacios Ramirez Jeffrey  Todos

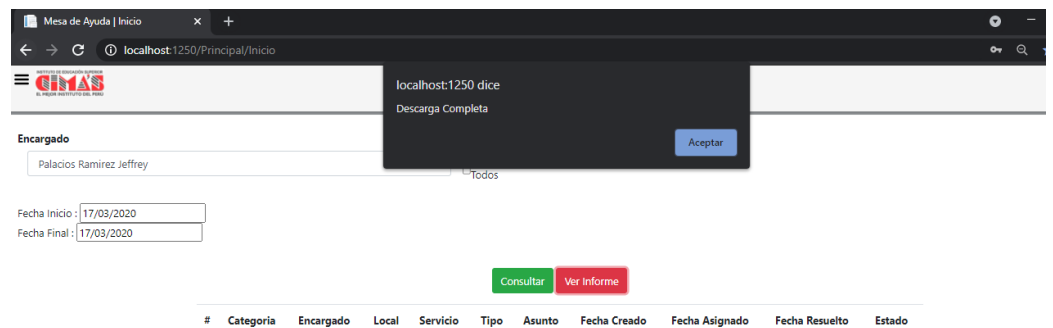
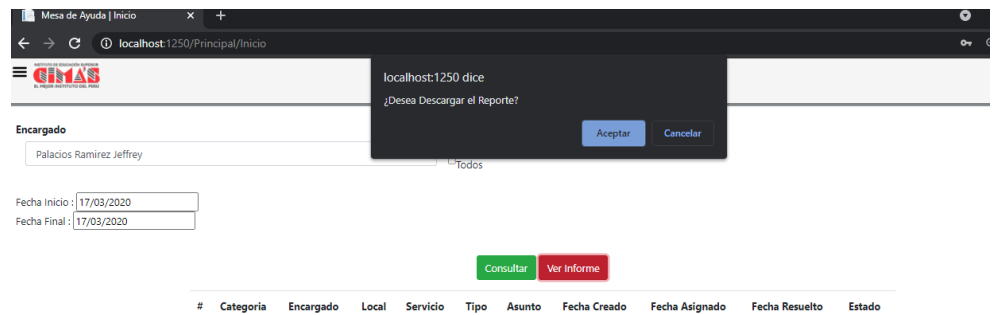
Fecha Inicio : 17/03/2020  
Fecha Final : 17/03/2020

[Consultar](#) [Ver Informe](#)

#	Categoria	Encargado	Local	Servicio	Tipo	Asunto	Fecha Creado	Fecha Asignado	Fecha Resuelto	Estado
---	-----------	-----------	-------	----------	------	--------	--------------	----------------	----------------	--------

**Consultar**, Permite visualizar la relación de tickets registrados.

**Ver Informe**, Permite descargar un reporte de los tickets registrados. Muestra un mensaje indicando si desea descargar el reporte y un mensaje confirmando la descarga.



- **Listado Por Local**

Se muestra una ventana en la cual se debe seleccionar un local o seleccionar todos, elegir un rango de fechas.

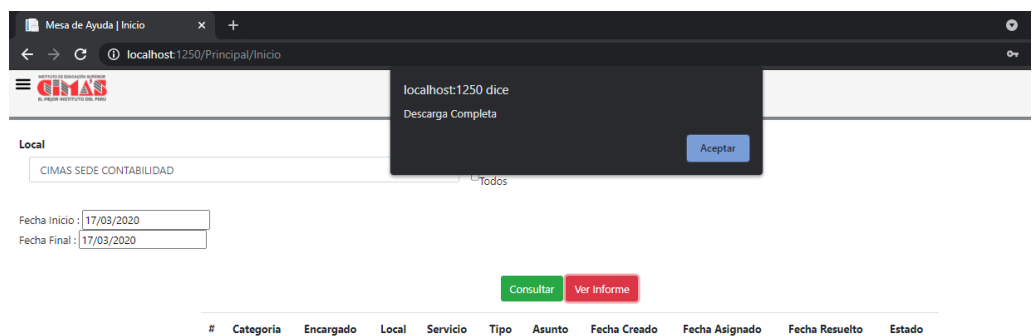
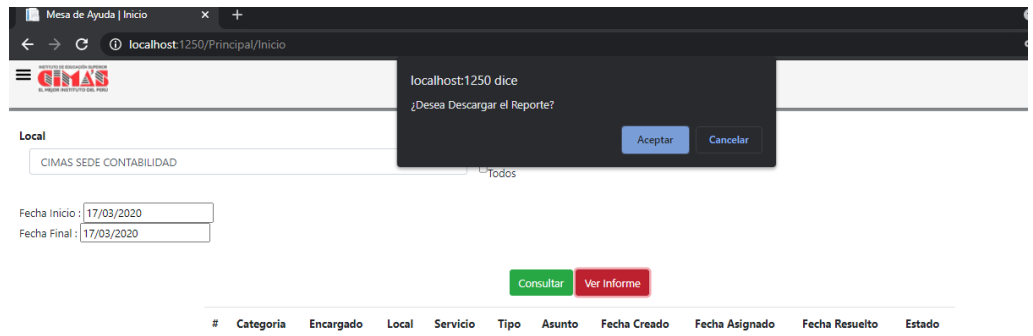
Local  
CIMAS SEDE CONTABILIDAD  Todos

Fecha Inicio :   
Fecha Final :

#	Categoria	Encargado	Local	Servicio	Tipo	Asunto	Fecha Creado	Fecha Asignado	Fecha Resuelto	Estado
---	-----------	-----------	-------	----------	------	--------	--------------	----------------	----------------	--------

**Consultar**, Permite visualizar la relación de tickets registrados.

**Ver Informe**, Permite descargar un reporte de los tickets registrados. Muestra un mensaje indicando si desea descargar el reporte y un mensaje confirmando la descarga.



**MÓDULO DE REGISTRO DE INCIDENCIAS – HELP**  
**DESK MANUAL DE USUARIO MÓDULO INCIDENCIAS**

## 5. OBJETIVO DEL SISTEMA

El módulo de registro de incidencias o mesa de ayuda nace ante la necesidad de optimar, llevar el control de las incidencias presentadas.

## 6. ALCANCE DEL SISTEMA

Desarrollar el módulo de Mesa de Ayuda – Modulo Administración.

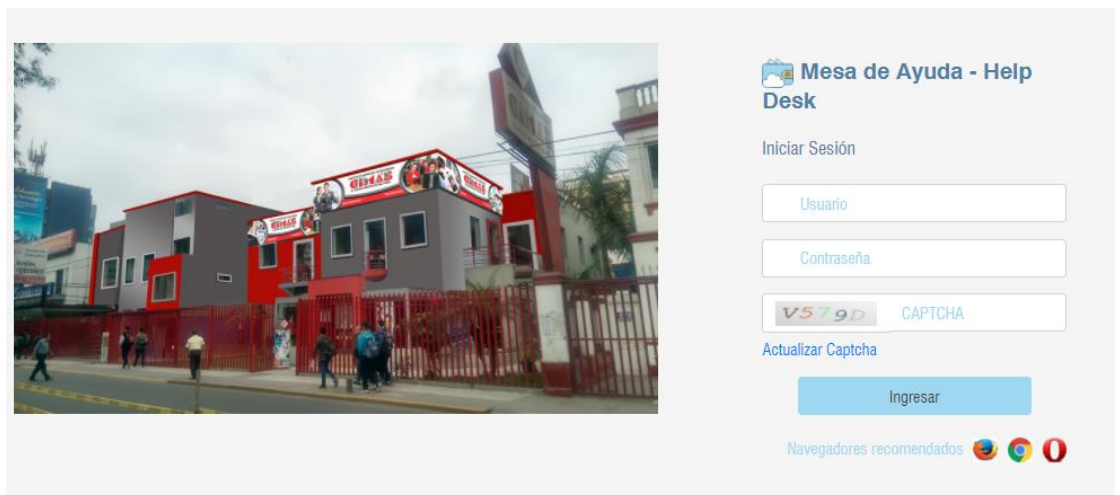
## 7. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA

El módulo ha sido diseñado para uso del instituto Cimas para el registro de incidencias.

El módulo cuenta con seguridad de autenticación, a fin de permitir o denegar el acceso.

## 8. FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA

- **Módulo de Asistencia**
- **Ingreso al Sistema**



- **Registro de Incidencias**  
Se muestra la relación de incidencias registradas por el usuario que inicia sesión. En la cual se mostrar las opciones de Nueva Incidencia, las acciones de actualizar y eliminar.

Consulta de Registrar Incidencia

Nuevo Registrar Incidencia

Registros Encontrados: 3

Código	Numero	Asunto	Fecha	Categoría	Servicio	Responsable	Grupo	Estado	Acción
13	0	ASUNTO DE PRUEBA XY	05/03/2021	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	RESUELTO	
15	3	ASUNTO DE PRUEBA XYZ	19/03/2021	IMPRESORA	Reparacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	ASIGNADO	
16	4	SE REQUIERE ACTIVACION DE LICENCIA	20/03/2021	OFFICE	Instalacion de MS Office 2013, version Professional Plus	Simbala Valle Sonia	SOFTWARE	ASIGNADO	

1

## Nueva Incidencia

Para ingresar un nuevo registro seleccionar el Botón Nueva Incidencia, se mostrará un cuadro de diálogo donde debe ingresar el grupo, la categoría, la prioridad, el servicio, el tipo, el asunto y finalmente clic en el botón grabar.

**Detalle de Registrar Incidencia**

Código

Numero

Grupo

Categoría

Prioridad

Asunto

Servicio    Tipo

## Modificar Incidencia

Para actualizar un registro se debe seleccionar el icono (Lápiz) , se mostrará una ventana con los datos de la fila seleccionada.

Consulta de Registrar Incidencia

Nuevo Registrar Incidencia

Registros Encontrados: 3

Código	Numero	Asunto	Fecha	Categoría	Servicio	Responsable	Grupo	Estado	Acción
13	0	ASUNTO DE PRUEBA XY	05/03/2021	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	RESUELTO	
15	3	ASUNTO DE PRUEBA XYZ	19/03/2021	IMPRESORA	Reparacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	ASIGNADO	
16	4	SE REQUIERE ACTIVACION DE LICENCIA	20/03/2021	OFFICE	Instalacion de MS Office 2013, version Professional Plus	Simbala Valle Sonia	SOFTWARE	ASIGNADO	

1

En esta opción solo se podrá modificar el tipo y el asunto, finalmente seleccionar el botón Grabar.



Detalle de Registrar Incidencia

Código: 13      Servicio: INSTALACION DE P/ ... +

Numero: 0      Tipo: REQUERIMIENTO DE SERVICIO

Grupo: HARDWARE


Categoria: ACCESORIOS

Prioridad: MEDIO

Asunto: ASUNTO DE PRUEBA XY

Grabar      Regresar

### Suprimir Incidencia

Para suprimir un registro se debe hacer clic en el botón , se mostrará un mensaje para confirmar la eliminación, se puede dar clic en aceptar para confirmar, caso contrario hacer clic en cancelar.

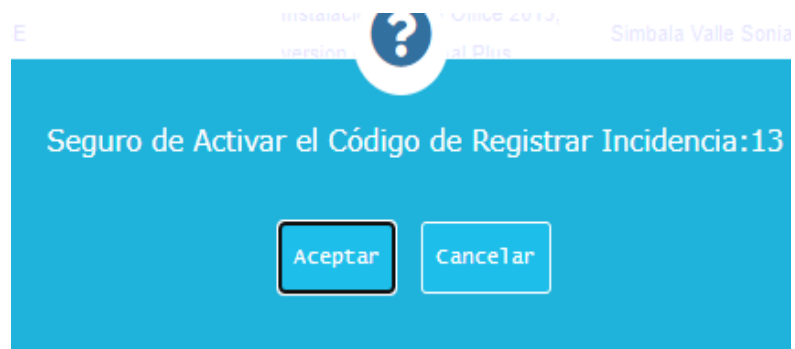
Consulta de Registrar Incidencia

Nuevo Registrar Incidencia


Registros Encontrados: 3


Código	Numero	Asunto	Fecha	Categoria	Servicio	Responsable	Grupo	Estado	Acción
13	0	ASUNTO DE PRUEBA XY	05/03/2021	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	RESUELTO	
15	3	ASUNTO DE PRUEBA XYZ	19/03/2021	IMPRESORA	Reparacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	ASIGNADO	
16	4	SE REQUIERE ACTIVACION DE LICENCIA	20/03/2021	OFFICE	Instalacion de MS Office 2013, version Professional Plus	Simbala Valle Sonia	SOFTWARE	ASIGNADO	

1



## Borrar Filtro / Exportar a Excel

Para exportar a Excel se debe seleccionar el icono  , mostrará un cuadro de diálogo donde le pedirá la ubicación para guardar el archivo.

Cuando se realizan la búsqueda en el listado y se desea borrar lo que se ingresó se debe hacer clic en el botón 

Consulta de Solucionar Incidencias

Registros Encontrados: 3 


Codigo	Numero	Asunto	Fecha	Categoria	Servicio	Responsable	Grupo	Estado	Acción
13	0	ASUNTO DE PRUEBA XY	05/03/2021	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	RESUELTO	 
15	3	ASUNTO DE PRUEBA XYZ	19/03/2021	IMPRESORA	Reparacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	ASIGNADO	 
16	4	SE REQUIERE ACTIVACION DE LICENCIA	20/03/2021	OFFICE	Instalacion de MS Office 2013, version Professional Plus	Simbala Valle Sonia	SOFTWARE	ASIGNADO	 







1

- **Detalle de Incidencias**

Mostrará la relación de tickets registrados.


Consulta de Solucionar Incidencias

Registros Encontrados: 3 


Codigo	Numero	Asunto	Fecha	Categoria	Servicio	Responsable	Grupo	Estado	Acción
13	0	ASUNTO DE PRUEBA XY	05/03/2021	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	RESUELTO	 
15	3	ASUNTO DE PRUEBA XYZ	19/03/2021	IMPRESORA	Reparacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	ASIGNADO	 
16	4	SE REQUIERE ACTIVACION DE LICENCIA	20/03/2021	OFFICE	Instalacion de MS Office 2013, version Professional Plus	Simbala Valle Sonia	SOFTWARE	ASIGNADO	 





1

## Modificar Incidencia

Para actualizar un registro se debe seleccionar el icono (Lápiz)  , se mostrará una ventana con los datos de la fila seleccionada.

Consulta de Solucionar Incidencias

Registros Encontrados: 3 

Codigo	Numero	Asunto	Fecha	Categoria	Servicio	Responsable	Grupo	Estado	Acción
13	0	ASUNTO DE PRUEBA XY	05/03/2021	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	RESUELTO	  
15	3	ASUNTO DE PRUEBA XYZ	19/03/2021	IMPRESORA	Reparacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	ASIGNADO	  
16	4	SE REQUIERE ACTIVACION DE LICENCIA	20/03/2021	OFFICE	Instalacion de MS Office 2013, version Professional Plus	Simbala Valle Sonia	SOFTWARE	ASIGNADO	  

1



En esta opción solo se podrá modificar el tipo y la solución, finalmente seleccionar el botón Grabar.

**Detalle de Solucionar Incidencias**

Código: 13      Estado: RESUELTO

Numero: 0      Servicio: INSTALACION DE PA... +

Grupo: HARDWARE      Tipo: REQUERIMIENTO DE SERVICIO

Categoría: ACCESORIOS


Prioridad: MEDIO

Asunto: ASUNTO DE PRUEBA XY

Solucion: SOLUCION1

Grabar      Regresar

### Suprimir Incidencia

Para suprimir registro se debe hacer clic en el botón , se mostrará un mensaje para confirmar la eliminación, se puede dar clic en aceptar para confirmar, caso contrario hacer clic en cancelar.

Consulta de Solucionar Incidencias

Nuevo Solucionar Incidencias

Registros Encontrados: 3

Código	Numero	Asunto	Fecha	Categoría	Servicio	Responsable	Grupo	Estado	Acción
13	0	ASUNTO DE PRUEBA XY	05/03/2021	ACCESORIOS	Instalacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	RESUELTO	
15	3	ASUNTO DE PRUEBA XYZ	19/03/2021	IMPRESORA	Reparacion de parlantes	Simbala Valle Sonia	HARDWARE	ASIGNADO	
16	4	SE REQUIERE ACTIVACION DE LICENCIA	20/03/2021	OFFICE	Instalacion de MS Office 2013, version Professional Plus	Simbala Valle Sonia	SOFTWARE	ASIGNADO	

1

Seguro de Activar el Código de Solucionar Incidencias:13

Aceptar      Cancelar

- **Consultas**

Se muestra una ventana en la cual se debe seleccionar un estado de ticket o seleccionar todos, elegir un rango de fechas.

Estados de Ticket

- Seleccione una Opcion -  Todos

Fecha Inicio:

Fecha Final:

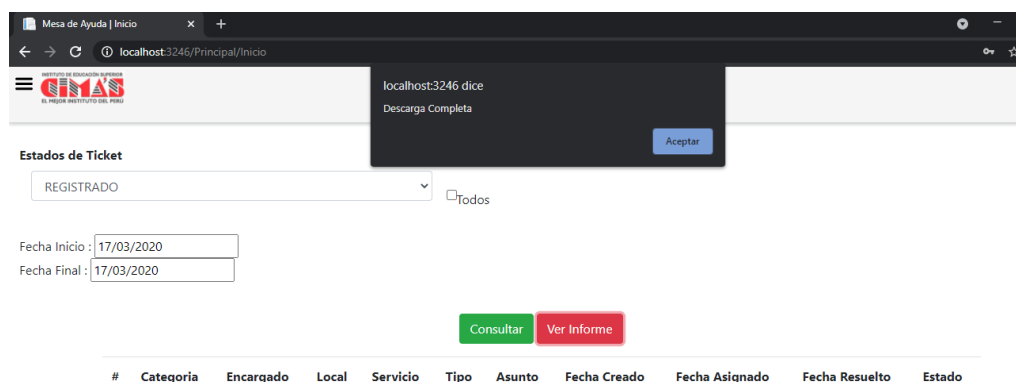
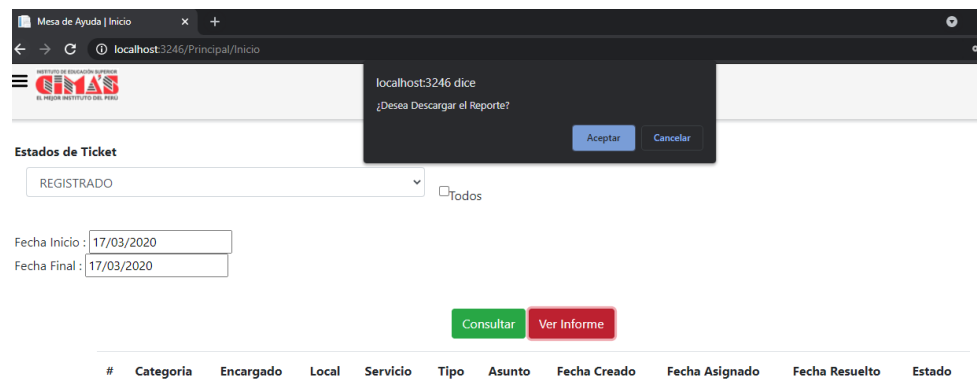
[Consultar](#) [Ver Informe](#)

#	Categoria	Encargado	Local	Servicio	Tipo	Asunto	Fecha Creado	Fecha Asignado	Fecha Resuelto	Estado
---	-----------	-----------	-------	----------	------	--------	--------------	----------------	----------------	--------

**Consultar**, Permite visualizar la relación de tickets registrados.

**Ver Informe**, Permite descargar un reporte de los tickets registrados.

Muestra un mensaje indicando se desea descargar el reporte y un mensaje confirmando la descarga.



## ACTA DE CONFORMIDAD

Lima 05 de mayo del 2021

Por medio del presente se da a conocer la aplicación del sistema web para el proceso de incidencias realizado en el área de asistencia técnica de la institución el cual es realizado por el Sr. Roberto Carlos Angulo Quispe D.N.I 40761165, con tesis titulado "Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021" realizado en el año 2021. Se expresa lo siguiente:

- Los documentos mostrados firmados y sellados que se encuentra en la investigación han sido verificados y son de carácter verdaderos.
- El sistema web contribuye a la mejora de la gestión del porcentaje de incidencias asignadas y resueltas; esto aumentará en medida favorable luego de la aplicación tal como se fundamenta en la conclusión del estudio.
- El sistema web se aplica en el área de asistencia técnica de la institución.

Por medio del presente se deja constancia de lo expresado.



  
L. RALLA, ZARATE VICTORIA  
COORDINADOR GENERAL

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor


Yo, **Allende Tauma, Renzo Rodolfo**, docente de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo (Callao), asesor del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

"Sistema Web Para La Gestión De Incidencias Basado En Itilv3 En El Instituto De Educación Superior Cimas 2021", del autor Angulo Quispe Roberto Carlos, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% 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.

Callao, 1 de Junio del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: <b>Allende Tauma Renzo Rodolfo</b>	
DNI <b>43724112</b>	Firma 
ORCID <b>0000-0002-6877-5924</b>	