



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN**

**“INFLUENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y  
REQUERIMIENTOS EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DEL ÁREA DE MESA DE SERVICIO DE LA CAJA  
SULLANA”**

Tesis para optar el título profesional de:  
Ingeniero de Sistemas de Información

Presentado por:

Javier Felipe Flores Ramos (0000-0001-5632-917X)

Asesor:

Luis Enrique Acosta Medina (0000-0002-0477-0657)

Lima – Perú

2020

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 24 de setiembre 2021

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	<b>Luis Albero Torres Cabanillas</b>
Miembro 1	<b>Regina de la Caridad Agramonte Rosell</b>
Miembro 2	<b>Sandra Meza Balvin</b>

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**"Influencia del del sistema de gestión de incidencias y requerimientos en nivel de satisfacción de los usuarios del área de la mesa de servicio de la Caja Sullana"**

Presentado por el(la) bachiller:

**Javier Felipe Flores Ramos**

Para optar el Título Profesional de  
**Ingeniero de Sistemas de Información**  
Asesorado(a) por:

**Luis Enrique Acosta Medina**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiantes de la carrera de **Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión** en la sustentación, concluyen de manera unánime ( ) por mayoría simple ( X ) calificar a:

Tesista:	<b>Javier Felipe Flores Ramos</b>		
Nota (en letras):	<b>Catorce</b>		
Aprobado ( x )	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



Luis Albero Torres Cabanillas  
**Presidente(a) del Jurado**



Luis Enrique Acosta Medina  
**Asesor(a)**



Regina de la Caridad Agramonte Rosell  
**Miembro 1**



Sandra Meza Balvin  
**Miembro 2**

**Dedicatoria**

A mis padres por haberme ofrecido todo su apoyo en cada paso nuevo que doy en mi vida personal como profesional que me permiten crecer cada día. De la persona que soy hoy mucho se lo debo a ustedes por haber predicado con el ejemplo a mí y mis hermanas con valores y el ímpetu a alcanzar todos los proyectos que me he propuesto a lo largo de este camino.

Muchas gracias madre y padre

### **Agradecimientos**

A mis profesores Luis Acosta y Ana Napán por todo su apoyo en la realización de mi tesis así mismo a todos mis compañeros por haber formado un grupo unido en esta meta profesional. A muchos amigos que me apoyaron con su orientación y sus ánimos a poder alcanzar mis propósitos profesionales. Y especialmente a mi familia que siempre está conmigo brindándome todo su apoyo.

## Índice general

Dedicatoria.....	
Agradecimientos.....	
Índice general .....	1
Índice de figuras .....	3
Índice de tablas.....	4
RESUMEN .....	5
ABSTRACT .....	6
ARTICULO CIENTIFICO.....	7
INTRODUCCIÓN .....	38
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>40</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	40
1.2. Formulación del problema .....	43
1.2.1. Problemas específicos .....	43
1.3. Justificación de la investigación.....	43
1.4. Limitaciones de la investigación .....	45
1.5. Viabilidad de la investigación .....	45
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO .....</b>	<b>46</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	46
2.2. Bases teóricas.....	58
2.2.1. Sistema de Gestión de Incidencias y Requerimientos.....	58
2.2.2. Satisfacción de Usuarios.....	63
2.3. Objetivos de la investigación .....	70
2.3.1. Objetivo general .....	70
2.3.2. Objetivos específicos .....	70
2.4. Formulación de hipótesis.....	71
2.4.1. Hipótesis general .....	71
2.4.2. Hipótesis específicas.....	71
<b>CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>72</b>
3.1. Diseño de la investigación .....	72
3.2. Tipo .....	72
3.3. Enfoque.....	73
3.4. Población .....	73
3.5. Muestra .....	74

<b>3.6. Operacionalización de variables</b> .....	74
Tabla 1. Operacionalización de Variables .....	74
<b>3.7. Técnicas para la recolección de datos</b> .....	75
<b>3.7.1. Descripción de los instrumentos</b> .....	75
<b>3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos</b> .....	77
<b>3.9. Aspectos éticos</b> .....	77
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS</b> .....	78
Tabla 2. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Resumen de procesamiento de casos 79	
Tabla 3. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Información de ajuste de los modelos 79	
Tabla 4. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Pseudo coeficiente de determinación de las variables .....	80
Tabla 5. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Correlación .....	81
Tabla 6. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Sistema de gestión Incidencias y requerimientos y Nivel de satisfacción de los usuarios tabulación cruzada 82	
Tabla 7. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Clasificación de casos en el sistema y Reducción de notificaciones emitidas .....	84
Tabla 8. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Gestión de operadores y Calidad de atención.....	85
Tabla 9. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Gestión de tiempo de atención y Experiencia de usuario .....	86
<b>CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	88
<b>5.1. Discusión</b> .....	88
<b>5.2. Conclusiones</b> .....	91
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	93
<b>ABREVIATURAS</b> .....	96
<b>Definiciones conceptuales</b> .....	96
<b>ANEXOS</b> .....	98
<b>Anexo 1: Matriz de consistencia</b> .....	99
Tabla 10. Matriz de Consistencia .....	99
<b>Anexo 2: Matriz de operacionalización</b> .....	100
Tabla 11. Matriz de Operacionalidad.....	100
<b>Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación</b> .....	104
<b>Anexo 4: Descripción del sistema actual de Mesa de servicio</b> .....	106
<b>Anexo 6: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación</b> .....	121

## Índice de figuras

Figura 1.	Diagrama de Flujo general de una mesa de servicio .....	59
Figura 2.	Diagrama de priorización, en función a la urgencia e impacto .....	61
Figura 3.	Cuadro de líneas de atención de los operadores y la escalabilidad .....	62
Figura 4.	Algunos métodos de medir la satisfacción de los usuarios .....	65
Figura 5.	Flujo de mejora continua para una calidad de atención .....	68
Figura 6.	Puntos importantes que definen la experiencia de usuario:.....	70
Figura 7.	Sistema de Gestión de Incidencias y Requerimientos y Nivel Satisfacción de los Usuario	83
Figura 8.	Clasificación de casos en el sistema y Reducción de notificaciones emitidas	84
Figura 9.	Gestión de operadores y Calidad de atención .....	85
Figura 10.	Gestión de tiempo de atención y Experiencia de usuario .....	87
Figura 11.	Nivel de Satisfacción .....	89
Figura 12.	Diagrama de barras posterior a la implantación del sistema de mesa de ayuda	90

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de Variables .....	74
Tabla 2. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Resumen de procesamiento de casos .....	79
Tabla 3. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Información de ajuste de los modelos.....	79
Tabla 4. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Pseudo coeficiente de determinación de las variables .....	80
Tabla 5. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Correlación .....	81
Tabla 6. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Sistema de gestión Incidencias y requerimientos y Nivel de satisfacción de los usuarios tabulación cruzada	82
Tabla 7. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Clasificación de casos en el sistema y Reducción de notificaciones emitidas .....	84
Tabla 8. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Gestión de operadores y Calidad de atención .....	85
Tabla 9. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Gestión de tiempo de atención y Experiencia de usuario .....	86
Tabla 10. Matriz de Consistencia.....	99
Tabla 11. Matriz de Operacionalidad .....	100



## RESUMEN

El presente estudio se realizará en la organización financiera Caja Sullana, centrada específicamente en el área de mesa de servicio con el objetivo de explicar la influencia que tiene el sistema con el que vienen trabajando sobre la satisfacción de los usuarios de la organización en la zona norte I-A. Bajo las bases de las metodologías y buenas prácticas que garantizan la calidad en los servicios de Ti se formuló como la adecuada clasificación de casos, gestión de operadores de mesa de servicio y gestión de tiempos influyen en la satisfacción de los usuarios. El recojo de información se realizó bajo el instrumento de la encuesta aplicada a 80 de los usuarios. Del análisis estadístico realizado la influencia del sistema de gestión de incidencias y requerimientos tiene una relación positiva con la satisfacción de los usuarios ya que al subir su nivel sube la satisfacción del usuario y bajar el nivel se encuentra en un nivel medio de la satisfacción del usuario pero el mayor porcentaje se centra en que ambos se encuentran en un nivel medio. Concluyendo a base de los resultados que el sistema de gestión de incidencias y requerimientos que viene trabajando en el área de MS sobre la satisfacción de usuarios si bien está centrada en un nivel medio se perfila como candidato para que la organización pueda aplicar una optimización al factor mencionado.

**ABSTRACT**

The present study will be carried out in the financial organization Caja Sullana, specifically focused on the service desk area with the aim of explaining the influence of the system with which they have been working on the satisfaction of the users of the organization in the northern zone. AI. Based on the methodologies and good practices that guarantee the quality of IT services, it was formulated how the proper classification of cases, management of service desk operators and time management influence user satisfaction. The collection of information was carried out under the instrument of the survey applied to 80 of the users. From the statistical analysis carried out, the influence of the incident and requirement management system has a positive relationship with user satisfaction, since when its level is raised, user satisfaction increases and when the level is lowered, it is at a medium level of user satisfaction but the highest percentage focuses on the fact that both are at a medium level. Concluding based on the results that the incident and requirement management system that has been working in the MS area on user satisfaction, although it is focused on a medium level, is emerging as a candidate for the organization to apply an optimization to the factor mentioned.