TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS EMPRESARIALES

"IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA WEB PARA AUTOMATIZAR LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN IBC INSTITUTE S.A.C, 2024"

Tesis para optar el título profesional de:

INGENIERO DE SISTEMAS EMPRESARIALES

Presentado por:

Marco Antonio Chumpitaz Santos (0000-0001-9616-4664)

Asesor:

Luis Alberto Torres Cabanillas (0000-0003-2808-7753)

Lima – Perú

2025

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 20 de Agosto del 2025

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente: Dr. Sandra Jeannet Meza Balvin
Miembro 1: Mg. Omar Leonel Loaiza Jara
Miembro 2: Mg. Robert Roy Saavedra Jiménez

Se reúnen para evaluar la tesis titulada: "Implementación de Sistema Web para Automatizar la Gestión de Incidencias en IBC Institute S.A.C, 2024" con código de proyecto: PRE-12-2024-01080.

Presentada por el egresado:

- Marco Antonio Chumpitaz Santos.

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas Empresariales

Asesorados por: Dr. Luis Alberto Torres Cabanillas

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño del egresado de la carrera de Ingeniería de Sistemas Empresariales en la sustentación, se concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesistas: Marco Antonio Chumpitaz Santos			Nota (en letras): DIECISÉIS
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

Dr. Sandra Jeannet Meza Balvin
Presidente del Jurado

Dr. Luis Alberto Torres Cabanillas
Asesor

Mg. Omar Leonel Loaiza Jara
Miembro 1

Mg. Robert Roy Saavedra Jiménez
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 09 de enero del 2026

Señor,
Dr. Carlos Zavalaga Reyes

Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: Marco Antonio Chumpitaz Santos, egresado de la carrera de Ingeniería de Sistemas Empresariales Información y Gestión de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Dr. Luis Alberto Torres Cabanillas, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: "Implementación de Sistema Web para Automatizar la Gestión de Incidencias en IBC Institute S.A.C, 2024", sustentado para obtener el título/grado de Ingeniero de Sistemas Empresariales es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi (nuestra) investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

Firma tesista
DNI: 73360397

Firma del asesor de tesis
DNI:08404690

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Implementación de sistema web para automatizar la gestión de incidencias en IBC Institute S.A.C, 2024

Autores. Marco Antonio Chumpitaz Santos

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2861149938)

Código de registro. PRE-12-2024-01080

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Implementación de sistema

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	8%	2%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	repositorioslatinoamericanos.uchile.cl Fuente de Internet	<1%
6	psicologiaiberoamericana.ibero.mx Fuente de Internet	<1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA WEB PARA AUTOMATIZAR LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN IBC INSTITUTE S.A.C, 2024

RESUMEN

La investigación se planteó evaluar el efecto que tiene la implementación de un sistema web automatizado para el manejo de incidencias en IBC Institute durante 2024. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño pre-experimental con 30 registros de pretest y 30 de postest. Se midieron tres aspectos principales del proceso: el registro y la clasificación, el diagnóstico inicial junto con el escalamiento, y la atención final, considerando la resolución y el cierre de incidencias. Los resultados mostraron una reducción significativa en los tiempos promedio: 10 a 5 minutos para registro, 7 a 3 minutos para diagnóstico, y 18 a 12 minutos para resolución.

Asimismo, al analizar los datos con la prueba U de Mann-Whitney, se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($p < 0.05$) en todas las dimensiones evaluadas. En ese sentido, se determina que el sistema web contribuye a optimizar los procesos operativos y a brindar un mejor servicio, lo que demuestra la importancia de adoptar herramientas tecnológicas para mejorar procesos similares.

Palabras clave: Gestión de incidencias (TI); Sistema web automatizado; Mesa de ayuda (Help Desk); Gestión de servicios de TI (ITSM); ITIL v3

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ABSTRACT

This study aimed to evaluate the effect of implementing an automated web-based system for incident management at IBC Institute during 2024. The research followed a quantitative approach using a pre-experimental design, with 30 records collected in the pretest phase and 30 in the posttest phase. Three key dimensions were evaluated: incident registration and classification, initial diagnosis and escalation, and incident resolution and closure. The results showed a significant reduction in average processing times: from 10 to 5 minutes for registration, from 7 to 3 minutes for diagnosis, and from 18 to 12 minutes for resolution.

Additionally, after applying the Mann–Whitney U test, statistically significant differences were observed ($p < 0.05$) across all evaluated dimensions. Therefore, the findings indicate that the web-based system helps optimize operational processes and provides better service performance, highlighting the importance of adopting technological tools to improve similar processes.

Keywords: IT incident management; Automated web-based system; Help desk; IT service management (ITSM); ITIL v3.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis