



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Implementación de buenas prácticas en mesa de ayuda
basándose en un modelo de gestión de incidentes para
PRONABEC**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

AUTOR

Jorge Luis ASTOCAZA JUNES

ASESOR

Norberto Antonio OSORIO BELTRÁN

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Astocaza, J. (2018). *Implementación de buenas prácticas en mesa de ayuda basándose en un modelo de gestión de incidentes para PRONABEC*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

12-R
87.P.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

Acta de Sustentación del
Trabajo de Suficiencia Profesional

Siendo las ⁰⁸12:30 horas del día 19 de marzo del año 2018, se reunieron los docentes designados como Miembros de Jurado del Trabajo de Suficiencia Profesional, presidido por el Lic. Pantoja Collantes Jorge Santiago (Presidente), Dra. Pró Concepción Luzmila Elisa (Miembro) y el Ing. Osorio Beltrán Norberto Antonio (Miembro Asesor) para la sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional Intitulado: **“IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN MESA DE AYUDA BASÁNDOSE EN UN MODELO DE GESTIÓN DE INCIDENTES PARA PRONABEC”**, por el Bachiller: Astocaza Junes, Jorge Luis; para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas.

Acto seguido de la exposición del Trabajo de Suficiencia Profesional, el Presidente invitó al Bachiller a dar las respuestas a las preguntas establecida por los miembros del Jurado.

El Bachiller en el curso de sus intervenciones demostró pleno dominio del tema, al responder con acierto y fluidez a las observaciones y preguntas formuladas por los señores miembros del Jurado.

Finalmente habiéndose efectuado la calificación correspondiente por los miembros del Jurado, el Bachiller obtuvo la nota de 16 (En letras) **DIECISÉIS**.

A continuación el presidente de jurados el Lic. Pantoja Collantes Jorge Santiago, declara al Bachiller Ingeniero de Sistemas.

Siendo las ¹⁵19:15 horas, se levantó la sesión.

Presidente

Lic. Pantoja Collantes Jorge Santiago

Miembro

Dra. Pró Concepción Luzmila Elisa

Miembro Asesor

Ing. Osorio Beltrán Norberto Antonio

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMATICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS

**IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS EN MESA DE AYUDA
BASANDOSE EN UN MODELO DE GESTION DE INCIDENTES PARA PRONABEC**

AUTOR: ASTOCAZA JUNES, JORGE LUIS

ASESOR: OSORIO BELTRÁN, NORBERTO ANTONIO

Título: Informe, para optar el Título Profesional de Ingeniero de
Sistemas

Fecha: Diciembre del 2017

RESUMEN

El presente trabajo tiene por propósito mostrar el impacto de las buenas prácticas para la gestión de incidencias dentro de una institución estatal que tiene un número alto de casos a tratar en mesa de ayuda. Se dan recomendaciones para aplicar un modelo de gestión, lo cual conlleva a mejoras en el tratamiento de las atenciones y permite reducir los tiempos y cubrir la mayor cantidad de casos de manera eficiente, elevando así el prestigio institucional y dando ejemplo para que otras buenas prácticas encuentren camino dentro del proceder organizacional.

Del mismo modo da pie para una reflexión crítica del costo de no tener este segmento optimizado visto tanto por el lado de la identificación oportuna de incidentes por lecciones aprendidas, así como el costo de recursos de atención redundantes o mal dirigidos, mediante el uso de indicadores de seguimiento.

Palabra claves: Mesa de ayuda, Control de incidencias, Buenas prácticas de TI, Gestión de recursos, Indicadores.

MAJOR NATIONAL UNIVERSITY OF SAN MARCOS
FACULTY OF SYSTEMS ENGINEERING
PROFESSIONAL SCHOOL OF SYSTEMS ENGINEERING

**IMPLEMENTATION OF GOOD PRACTICES IN HELPDESK BASED ON AN
MODEL OF INCIDENT MANAGEMENT FOR PRONABEC**

AUTHOR: ASTOCAZA JUNES, JORGE LUIS

ADVISER: OSORIO BELTRÁN, NORBERTO ANTONIO

Title: Report to Apply for the Professional Title of System Engineer

Date: December 2017

ABSTRACT

The current document has for goal to show the benefits of good practices for incident management inside a state institution which has a high rate of cases to treat in helpdesk. Recommendations are given to apply an incident management model, which leads to improvements in the incidents treatment, reduce time frames and cover the most quantity of cases in an efficient way, elevating the institutional prestigious and setting the background for other good practices to kick in the organizational proceed.

Likewise, it gives rise to a critical reflection of the cost of not having this segment optimized, seen both on the side of the timely identification of incidents by lessons learned, as well as the cost of redundant or misdirected attention resources, by using tracking indicators.

Key words: Helpdesk, Incident management, IT good practices, Resource Management, Indicators.