

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE INGENERÍA Y ARQUITECTURA
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas



Una Institución Adventista

Implementación de una mesa de ayuda y su influencia en la gestión de incidencias basadas en BPM e ITIL

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ingeniería Sistemas.

Autor:

Karen Lis Ccamaque Merma
Waldir Huanca Suni

Asesor:

Mg. Esteban Tocto Cano

Juliaca, diciembre de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Esteban Tocto Cano, de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“IMPLEMENTACIÓN DE UNA MESA DE AYUDA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS BASADAS EN BPM E ITIL”** constituye la memoria que presenta los estudiantes Karen Lis Ccamaque Merma, Waldir Huanca Suni para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ingeniería de Sistemas, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 17 días del mes de diciembre del año 2020.



Mg. Esteban Tocto Cano

asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Puno, Juliaca, Villa Chulurqui, a 17 día(s) del mes de diciembre del año 2020, siendo las 18:30 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a) Mtra. Lorena Henry Centurión Tulca secretario(a) Mg. Abel Ángel Sullón Macalupa y los demás miembros Mg. Néilton Omar Santillan Cuching y el(los) asesor(a) Mg. Esteban Escoto Cano

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado: Implementación de una mesa de ayuda y su influencia en la gestión de incidencias basadas en BPM e ITIL

de los (las) egresados (as) a) Waldir Huanca Luni
b) Karen Lis Lcamague Merma

conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en

Ingeniería de Sistemas
(Denominación del Grado Académico de Bachiller)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando a los candidato(s) a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por los candidato(s). Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato/a (a) Waldir Huanca Luni

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>14</u>	<u>C</u>	<u>Aceptable</u>	<u>Buena</u>

Candidato/a (b) Karen Lis Lcamague Merma

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>14</u>	<u>C</u>	<u>Aceptable</u>	<u>Buena</u>

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó a los candidato(s) a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a

Asesor/a

Candidato/a (a)

Miembro

Abel Ángel Sullón Macalupa
Secretario/a

Miembro

Candidato/a (b)

Implementación de una Mesa de Ayuda y su influencia en la gestión de incidencias basadas en BPM e ITIL

Ccamaque Merma Karen Lis 1^a, Huanca Suni Waldir 2^a

^aEP Ingeniería de Sistemas, Facultad Ingeniería y Arquitectura, Universidad Peruana Unión

Resumen

Un sistema de mesa de ayuda de TI se ha convertido en una necesidad vital para las grandes instituciones que dependen en gran medida de incidencias y recursos de TI.

El problema que se encontró es la demora de atención a las incidencias en responder a los usuarios

El objetivo de este artículo es implementar una mesa de ayuda se trata de un software que proporciona un punto de apoyo entre el área de tecnologías de la información y usuarios que hacen de los servicios de TI en una municipalidad. El contar con esta herramienta permite tomar decisiones diarias que influyen en la manera cómo se resuelven los incidentes tecnológicos, y con ello evitar que los procesos de las diferentes áreas se vean afectados por un tiempo prolongado.

Para el desarrollo de la solución se ha modelado el proceso de mesa de ayuda con la herramienta Bizagi y las incidencias a través de una herramienta de mesa de ayuda de software libre y por ello le dimos una mejora de procesos con una optimización de tiempos con el software de mesa de ayuda o llamado también help desk luego categorizamos las incidencias que llegan a diario al área de TI en el software de help desk. Lo cual esto va beneficiar a los trabajadores que su proceso va tener una buena gestión de incidencias y reducir el tiempo de espera de una incidencia que llega día en día que generan los usuarios de las diferentes áreas de la municipalidad.

Palabras clave: Help desk, Itil, BPM, Incidencias

Abstract

The problem found is the delay in responding to incidents in responding to users. An IT help desk system has become a vital need for large institutions that rely heavily on IT resources and incidents, he explains.

The objective of this article is to implement a help desk, it is a software that provides a point of support between the area of information technology and users who make IT services in a municipality. Having this tool allows you to make daily decisions that influence the way in which technological incidents are resolved, and thereby prevent the processes of the different areas from being affected for a long time.

For the development of the solution, the help desk process has been modeled with the bizagi tool and the incidents through a free software help desk tool and therefore we gave it a process improvement with an optimization of times with the help desk software then we categorize the incidents that arrive daily to the IT area in the help desk software. Which this will benefit the workers that their process will be automated and reduce the waiting time of an incident that comes day by day that users generate.

Keywords: Help desk, Itil, BPM, Incidents

¹Autores de Correspondencia: Ccamaque Merma Karen Lis, Waldir Huanca
Suní Km. 6 Carretera Arequipa Villa Chullunqui
Teléfono: +51 953 517 558, +51 973 192 019
E-mail: karen.ccamaque@upeu.edu.pe, waldir.huanca@upeu.edu.pe

1. Introducción

El problema que se encontró es la demora de atención a las incidencias en responder al usuario. Las incidencias, no se atienden sin ningún orden ni responsabilidad determinada, originando una mala administración de los procesos de respuestas de incidencias, ocasionando la insatisfacción del usuario y pérdida de horas en las organizaciones (Chavarry and Gallardo 2018).

Un sistema de mesa de ayuda de TI se ha convertido en una necesidad vital para las grandes instituciones que dependen en gran medida de incidencias y recursos de TI (Al-Hawari and Barham, 2019).

Para Axelos (2019) un incidente es una interrupción no planificada de un servicio, o reducción en la calidad de un servicio. Quiere decir, los incidentes son interrupciones del servicio de TI fortuitos. Así mismo, la gestión de los incidentes se enfoca a la mejora y optimización de los recursos para atender los incidentes. Así lo confirma Axelos (2019) cuando describe el propósito de la gestión de incidentes como la acción de minimizar el impacto negativo de los incidentes mediante la restauración del funcionamiento normal del servicio lo más rápido posible.

Para la gestión de los incidentes López De la Madrid (2018) indica que la mesa de ayuda es importante para atender las solicitudes de las áreas de una organización. Como buena práctica, los incidentes se categorizan en: computadoras, software, redes de voz y datos, conexiones y servicios propios como, correo electrónico, aplicaciones, impresoras, internet (Baladrón, 2007).

Para la adecuada organización de las incidencias se analiza como un proceso que cumple un rol en los procesos de TI de una organización. En ese sentido, el modelamiento del proceso es parte de la metodología (BPM), y sigue la notación (BPMN), para asegurar que las tecnologías son guiadas por los procesos de una organización.

El objetivo del artículo es que la mesa de ayuda se ha implementado en una municipalidad del estado peruano, debido a las incidencias que no eran solucionadas a tiempo, por factores como personas, tecnología y procesos muy inestables. Esto generó relativa insatisfacción en el personal. Esta investigación analiza el servicio de TI por medio de la gestión de incidentes, con las buenas prácticas de los procesos de negocio por medio de la mejora de procesos. Además, se fortaleció la aplicación de la BPM, desde el uso de eventos de inicio, intermedio y de fin; tareas, lanes o pools y las buenas prácticas de ITIL para la optimización e implementación de la mesa de ayuda. Esta mesa de ayuda permitirá agilizar las soluciones de las áreas usuarias, clasificando sus incidencias.

2 Revisión de la Literatura

Para Rodríguez (2015) el término Help Desk se traduce en mesa de ayuda, aunque se puede relacionar a otros anglicismos como on Line Help o Call center. Sin embargo, existe una diferencia fundamental, ya que estos últimos están asociados al soporte telefónico que se produce tras el lanzamiento de un nuevo producto al mercado. Para la implementación de una mesa de ayuda los conocimientos y habilidades del personal debe estar en función a brindar soluciones en primer nivel o soluciones alternativas a los usuarios; y conocimientos sobre software, hardware, comunicaciones, redes, internet y reglas de negocio, entre otras (Rodríguez, 2015).

De esta forma el usuario encontrará un apoyo o como su nombre lo indica una ayuda de manera que le permitirá a él dedicarse exclusivamente a su trabajo. Los Help Desk pueden ayudar con su diagnóstico a la resolución de problemas, además, la solución de ellos y la experiencia adquirida puede utilizarse para resolver situaciones similares en un futuro, y, por otro lado, el usuario que ha visto contestada una duda, en la mayoría de los casos no tendrá que volver a preguntar por ésta. De esta forma, se crea un nuevo conocimiento (Rodríguez, 2015). Las buenas prácticas son el marco o las líneas directrices “para optar ITIL, es necesario adaptarlo”. No hay nada preestablecido, las buenas prácticas dan pauta y recomendaciones como resultado de la experiencia de las empresas

(Guzmán-Jiménez and Kamiyama-Murakami 2006), explica que la gestión de incidencias tiene como objetivo resolver, de manera rápida y eficaz, cualquier problema que cause una interrupción en el servicio o incidencia. Así mismo el autor (Aguilar Prieto 2017), considera un incidente cómo algo que inciden o repercuten en el desarrollo de una acción o asunto, obstaculizando el proceder esperado, además, el fallo de un elemento de configuración que no haya afectado todavía al servicio también se considera incidencia, finalmente el autor (Catpo Chuchón 2017) La gestión de incidencias se inicia cuando se reporta una incidencia, para lo cual el primer paso que se realiza es clasificar la urgencia de la incidencia y el nivel de usuario que se está viendo afectado; luego se genera un número de ticket con el cual el gestor del servicio podrá.

Actualmente los Help Desk se basan en las mejores prácticas como lo es el modelo de ITIL.

ITIL es acrónimo de Information Technology Infrastructure Library, que puede ser traducido como biblioteca de las tecnologías de la información. ITIL Es un conjunto de

buenas prácticas para la Gestión de servicios de TI, las cuales describen los procesos necesarios para guiar el área de TI adecuadamente con el propósito de obtener mayores beneficios y garantizar la integración de los servicios con el negocio, explica (Rodríguez Sanchez 2015).

(Jose Guevara Julca 2019) define como buena práctica a lo siguiente:

“Son un conjunto de sugerencias procedentes de un ámbito experto generando un acuerdo respecto a un tema específico. Las buenas prácticas proceden del rubro de las organizaciones, y no, como sucede con los estándares, de una organización dominante., privadas o públicas, pequeñas o grandes, en el sector de la industria o de los servicios.

Tabla 1 Herramientas libres (help desk)

Herramientas libres	Función	Características destacadas
Bugzilla	No es sofisticado: no permite calificar los tickets según su importancia, ni diferenciarlos con códigos de color. Pero esa ausencia de funciones también lleva aparejada una interfaz limpia, sencilla y fácil de usar.	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda avanzada • Recuerda las búsquedas
Mantisbt: mantis bug tracker	Se hace seguimiento de defectos en el software, también es una buena solución de código abierto para centros de ayuda. Es altamente configurable y permite a los agentes decidir las notificaciones que quieren recibir por correo electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> • Permite definir niveles de acceso según proyecto y rol • Seguimiento de problemas resueltos mediante fuentes RSS • Control de revisión de campos de texto y notas
osTicket	Permite asociar los SLA a temas de ayuda, departamentos o filtros de ticket y establecer alertas y notificaciones de vencimiento cuando se incumplen los plazos. Desde el portal del cliente se	<ul style="list-style-type: none"> • Permite añadir logotipo, imágenes y videos a los tickets • Es posible añadir notas en todas las acciones de los tickets.

	puede acceder a todas las solicitudes de ayuda y sus respuestas.	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de SLA ilimitados
OTRS Free	Ofrece notificaciones por correo electrónico cuando se crean y modifican tickets. Estos pueden organizarse según su estado (por ejemplo, nuevos, abiertos, en seguimiento, derivados, pendientes, en proceso.	<ul style="list-style-type: none"> • El bloqueo de ticket evita que dos agentes trabajen en un mismo caso a la vez. • El bloqueo de ticket evita que dos agentes trabajen en un mismo caso a la vez.
Gipi (Gestionnaire Libre de Parc Informático)	Es un software de fuente abierta de gestión de servicios de tecnología de la información (information technology service management, ITSM) y un centro de atención que le permite a tu organización mejorar tu infraestructura de TI, optimizar la productividad de tu personal y reducir costos.	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene una interfaz basada en la web • Problema, incidente, solicitud, cambio, liberación y gestión de activos. Cumple con ITIL.
C-Desk	Servicio gratuito de solicitud de centro de atención/servicio técnico con muchas otras funciones para toda la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de solicitudes de servicio (no solo para TI sino para todos los departamentos) • La categoría de servicio puede asignarse a cualquier persona, comenzará a recibir solicitudes presentadas por otros para esa categoría.
RT (Request Tracker)	Sistemas de tickets de código abierto que ayudan a los usuarios a crear, administrar y automatizar flujos de trabajo, automatizar operaciones y	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de inventario, inspección de red

	realizar un seguimiento de múltiples tareas.	
<u>Spiceworks help desk</u>	Está diseñado específicamente para profesionales de TI, tiene exactamente lo que necesitas para dirigir un mejor servicio técnico de TI interno y un mejor negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Comienza a abordar los tickets en minutos con el software de ayuda gratuito (en tu servidor o en la nube). • Es más que un simple seguimiento de tickets

Fuente: Portal Catterra, (s/f)

<https://www.capterra.es/>

De acuerdo con (Garimella y otros, 2008) citado por (Díaz 2008). BPM combina métodos ampliamente probados y establecidos de gestión de procesos con una nueva clase de herramientas de software empresarial. BPM ha posibilitado adelantos muy importantes relacionados con velocidad, agilidad y oportunidad con que las organizaciones mejoran la productividad y el rendimiento de negocio.

Que es un proceso

Según (Hernández Palma et al., 2016) los procesos se definen como las diversas actividades que se requieren para generar un resultado, dichas actividades se alimentan de varios componentes (proveedores, insumos, servicios, etc.) que agregan valor al resultado final.

BPM proporciona visibilidad del estado de los procesos actuales y extrae las métricas clave, importantes en lo que ese proceso afecta a la empresa. De esta forma, puede juzgar la efectividad de sus procesos ahora, y diseñar después procesos que mejorarán el rendimiento frente a estas métricas. explica (ROACH, 1963).

El ciclo de BPM

Por lo que se puede mencionar que el BPM según (Zabala & Cevallos, 2017) es “una disciplina o enfoque disciplinado orientado a los procesos de negocio, pero realizando un enfoque integral entre procesos, personas y tecnologías de la información”.

- Diseño: Se representan flujos de proceso, actores, alertas y notificaciones, escalaciones, Acuerdos de Nivel de Servicio
- Modelamiento: Toma el diseño teórico e introduce combinaciones de variables a tener en cuenta (costos, eficiencia, indicadores de rendimiento).
- Ejecución: Personas y herramientas de software comienzan a automatizar y cambiar los procesos actuales y comienzan a funcionar los nuevos. Se documentan los resultados para generar conocimiento.
- Monitoreo: Se hace seguimiento de los procesos individualmente, se evalúa su rendimiento, se analizan resultados y se comparan con los anteriores.
- Optimización: Se toma información de la etapa de modelamiento y datos de desempeño de la etapa de monitoreo y se comparan, identificando los cuellos de botella en los procesos (capacidad o agilidad que se ve limitada por uno o más recursos) y las oportunidades de ahorro potenciales y de mejoramiento.

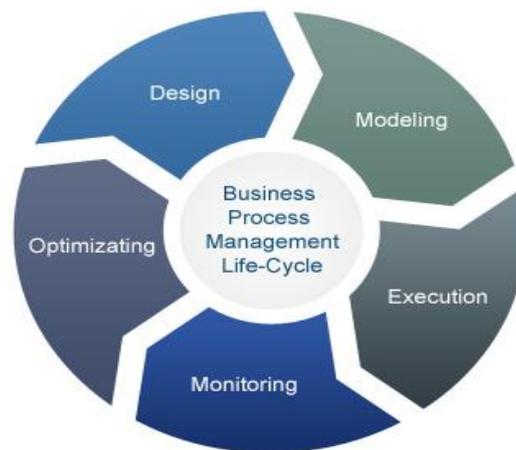


Figura. 1. Ciclo de Vida de BPM

Fuente: Portal BPM-SOSW, (s/f)

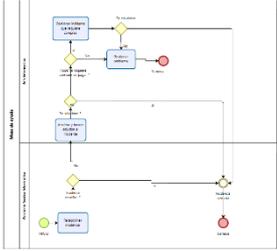
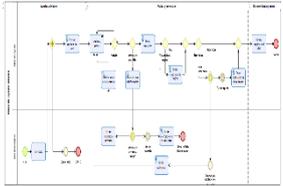
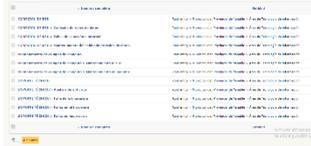
<https://bpmsosw.wordpress.com/2012/02/12/ciclo-de-vida-bpm>

3. Diseño de la Investigación

Para el desarrollo de la investigación en una municipalidad se consideró las siguientes etapas:

1. Diseñar el proceso actual de las incidencias generadas en la municipalidad
2. Diseñar el proceso mejorado de las incidencias en la municipalidad

3. Configurar la herramienta de mesa de ayuda GLPI en base al proceso de incidencias mejorado
4. Evaluar los resultados de las incidencias gestionadas por la herramienta de mesa ayuda

N°	Etapas del Proceso	Descripción	Resultado
1	Diseñar el proceso actual de las incidencias generadas en la municipalidad	Se diseña el proceso actual de la entidad pública Municipalidad con la finalidad de analizar la gestión de incidencia y dar una mejora para resolver incidencias.	
2	Diseñar el proceso mejorado de las incidencias en la municipalidad	Se implementa un software para poder visualizar las incidencias y dar prioridad a las más relevantes, GLPI se instala es amigable el software para resolver incidencias y ver resultados de resolver con más rapidez.	
3	Configurar la herramienta de mesa de ayuda GLPI en base al proceso de incidencias mejorado	Se realiza un análisis del proceso actual y daremos mejoras a cada paso de incidencia usando el Software de GLPI y disminuir tiempo para resolver las incidencias.	
4	Evaluar los resultados de las incidencias gestionadas por la herramienta de mesa ayuda	Se realiza el resultado del ordenamiento dentro de GLPI las incidencias más relevantes para resolver en el momento actual y dar una solución al instante, Dentro de la Municipalidad es importante dar solución a las incidencias con prioridad para el avance de cada área en su trabajo del día a día.	

4 Tipo de Investigación

La investigación es de tipo aplicada, porque tiene lugar en la gestión de las tecnologías de una municipalidad; su enfoque es de tipo cuantitativa, porque responde a identificar una brecha de cambios en el proceso actual y mejorado con la implementación del software. Además, el nivel de conocimiento es de tipo descriptivo y tecnológico.

Jaimes, Ramírez, Vargas y Carrillo (2011) explican que la gestión tecnológica se define como: “un conjunto sistemático de procesos orientados a la planificación, organización y ejecución de actividades relacionadas con la evaluación, adquisición y puesta en marcha de tecnologías claves para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de una organización” (p. 44).

5. Resultados Respecto al Proceso

En este trabajo realizado presentamos la metodología basada en BPM en los resultados.

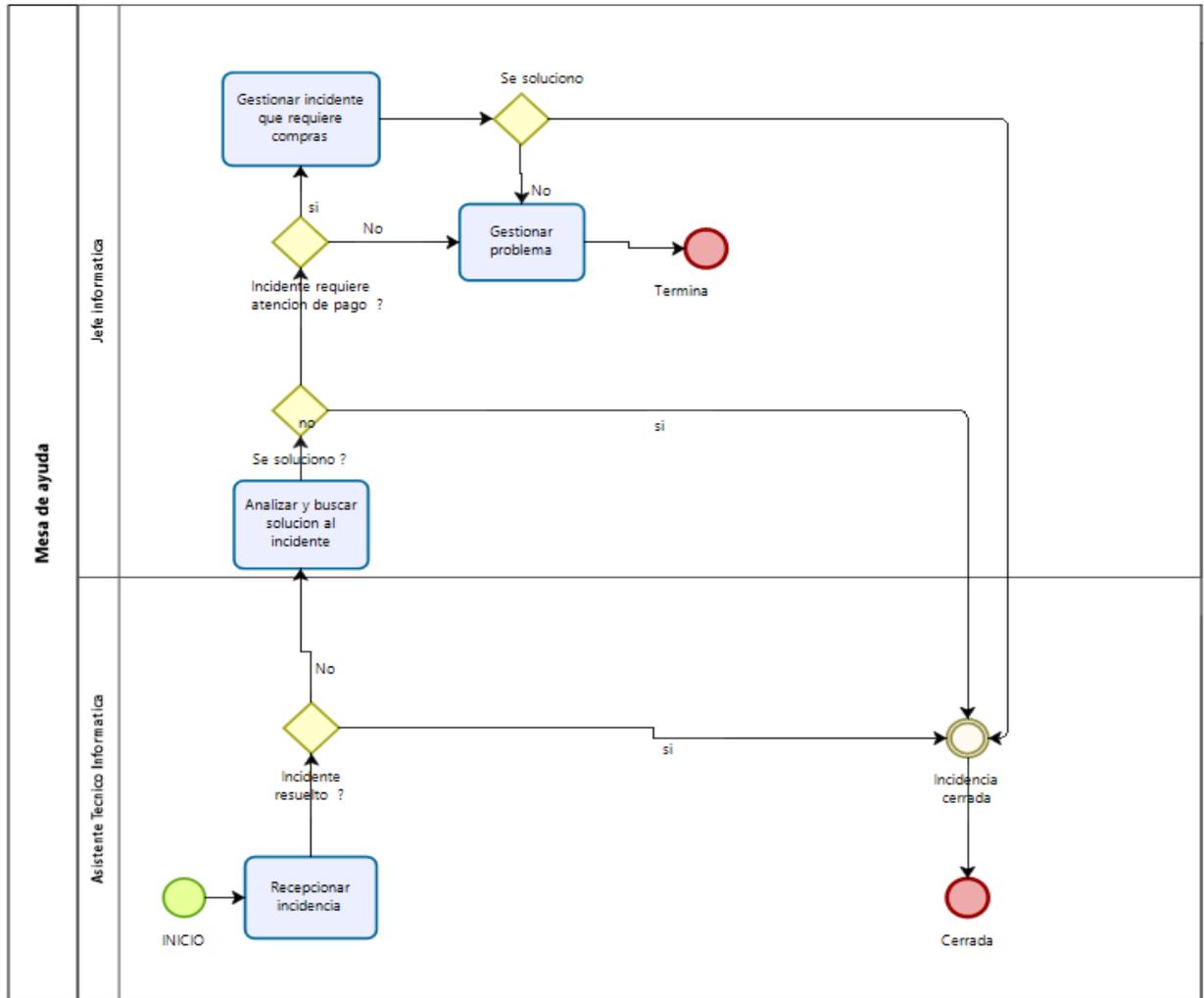
Desarrollo objetivo, 1. Proceso actual Mesa de ayuda en entidad pública “Municipalidad” en Bizagi, 2. Implementado respecto a incidencias con una plataforma de GLPI en HelpDesk, 3. Implementado el cambio del proceso con adaptación del software GLPI en Bizagi, 4. Identificar el cambio respecto al proceso de atención de las incidencias, basado en el proceso actual con el proceso mejorado de mesa de ayuda con la implementación de la herramienta de GLPI. 5, Resultados de la encuesta de la satisfacción de los usuarios.

Resultado 1

Diseñar el proceso actual de las incidencias generadas en la municipalidad

En la figura que se visualiza es el proceso actual de la gestión de incidencias en una municipalidad. Este proceso inicia con la recepción de incidencias, después tenemos una decisión que es: “Si” pasa a la incidencia cerrada “No” en este caso se continúa al paso de Analizar y buscar soluciones de incidencias donde tenemos otra decisión que es: “Si” para a la incidencia cerrada “No” se

continúa con la actividad que es incidencia requiere atención de pago como



pregunta si es: “No” pasa a la actividad de gestionar problema y termina “Si” pasa a la actividad de gestionar incidencia que requiere compras, después se soluciona para culminar en la actividad de incidencia cerrada y dar finalidad a todo el proceso con un FIN. Tenemos también los campos que participan como el Asistente técnico informática su rol importante es recepcionar las incidencias, otro campo Jefe de Informática su rol es dar solución a cualquier incidencia dentro de la Municipalidad, todo el proceso es llevado dentro de Mesa de ayuda, **Figura 1**

Figura 1

Resultado 2

The screenshot displays the GLPI administration interface. At the top, there is a navigation bar with the GLPI logo and a search bar. Below the navigation bar, there are tabs for 'Activos', 'Soporte', 'Gestión', 'Herramientas', 'Administración', and 'Configuración'. The 'Administración' tab is active, and the 'Entidades' sub-tab is selected. The main content area shows the 'Entidad - Municipalidad Provincial de Yanatile' form. The form includes a sidebar with a list of entity types: Entidad, Entidades, Dirección, Información avanzada, Notificaciones, Soporte, Activos, Usuarios, Reglas, Documentos, Notas, Base de conocimiento, Histórico (10), and Todos. The main form fields include: 'Nombre' (Municipalidad Provincial de Y...), 'Comentarios' (El Distrito Peruano de Yanatile, es uno de los ocho distritos de la Provincia de Calca, ubicada en la Región Cusco, fue creada el 10 de Mayo de 1982, por ley N°...), 'Como hijo de' (Root entity), 'Creado el 2020-11-12 16:03', and 'Última actualización el 2020-11-12 16:17'. There are 'Guardar' and 'Suprimir permanentemente' buttons at the bottom of the form.

Incidencias categorizadas

Soporte técnico: Se realiza mantenimiento instalaciones y configuraciones de los softwares o programas en las áreas teniendo en cuenta el uso de las herramientas e insumos para la limpieza de las PC's, se les da limpieza interna como externa, como disco duro, lectores ópticos, placa madre y fuente de poder, y externo como el teclado, monitor, impresoras, mouse, cámaras.

Conexión de red: Se realiza mantenimiento de las instalaciones configuración como, cableado estructurado de la red de datos.

Mantenimiento de equipos de cómputo: Dar limpieza a las computadoras, la limpieza era completa tanto interno como externo interno como disco duro, lectores ópticos, placa base y fuente poder, y externo como mouse, teclado, case, monitor, impresoras, etc.

Acciones	
Nombre completo	Entidad
CONEXION DE RED	Root entity > Municipalidad Provincial de Yanatile > Área de Tecnología de información
CONEXION DE RED > Cableado de redes de datos	Root entity > Municipalidad Provincial de Yanatile > Área de Tecnología de información
CONEXION DE RED > Fallos de conexión a internet	Root entity > Municipalidad Provincial de Yanatile > Área de Tecnología de información
CONEXION DE RED > Mantenimiento del cableado de redes de datos	Root entity > Municipalidad Provincial de Yanatile > Área de Tecnología de información
Mantenimiento de equipos de computo	Root entity > Municipalidad Provincial de Yanatile > Área de Tecnología de información
Mantenimiento de equipos de computo > Mantenimiento a la PC	Root entity > Municipalidad Provincial de Yanatile > Área de Tecnología de información
Mantenimiento de equipos de computo > Mantenimiento de monitor	Root entity > Municipalidad Provincial de Yanatile > Área de Tecnología de información
SOPORTE TÉCNICO	Root entity > Municipalidad Provincial de Yanatile > Área de Tecnología de información
SOPORTE TÉCNICO > Análisis de antivirus	Root entity > Municipalidad Provincial de Yanatile > Área de Tecnología de información
SOPORTE TÉCNICO > Falla de la impresora	Root entity > Municipalidad Provincial de Yanatile > Área de Tecnología de información
SOPORTE TÉCNICO > Fallas en el hardware	Root entity > Municipalidad Provincial de Yanatile > Área de Tecnología de información
SOPORTE TÉCNICO > Fallas en impresoras	Root entity > Municipalidad Provincial de Yanatile > Área de Tecnología de información
Nombre completo	Entidad

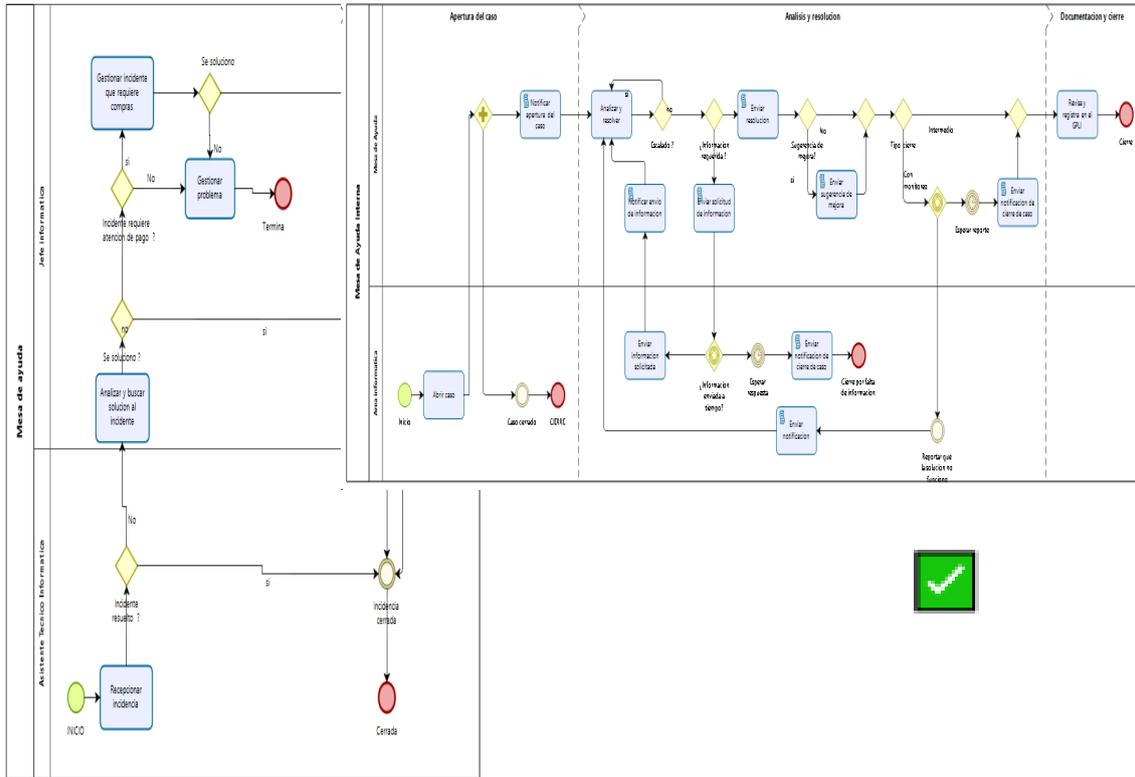
Activar Windows
Ve a Configuración para

Resultado 4

Evaluar los resultados de las incidencias gestionadas por la herramienta de mesa ayuda

Evaluar la atención de las incidencias, basado en el proceso actual con el proceso mejorado de mesa de ayuda

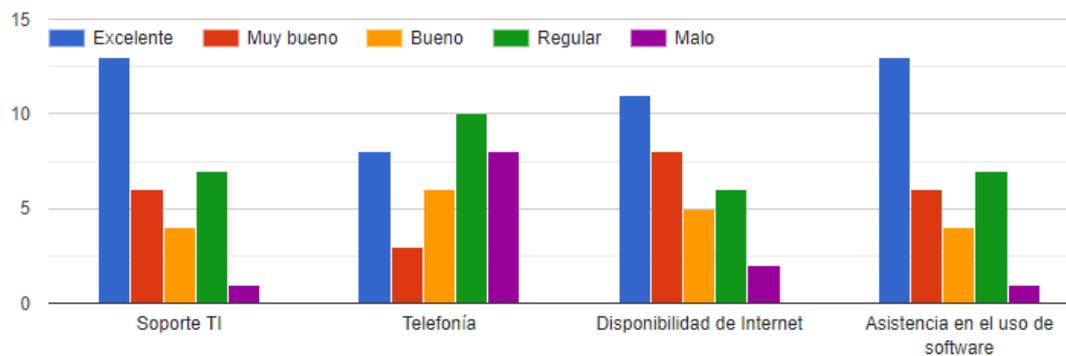
Nuestro resultado final es tener el proceso mejorado y ejecutado dentro del GLPI usando dentro de la entidad pública mejorando el tiempo en incidencias y respuestas entregadas a cada área, así solucionando incidencias eficaces y rápidas soluciones, Nuestro resultado está ejecutado en la entidad pública de una Municipalidad.



Encuesta

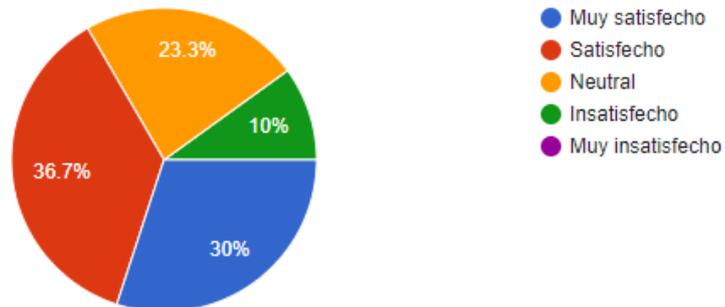
Encuesta a los usuarios de la Municipalidad Distrital Yanatile sobre la implementación de la mesa de ayuda si quedaron satisfechos o no.

¿Cómo calificarías el servicio que brinda el área de informática en?:



En general, ¿cuan satisfecho se encuentra con el servicio brindado por el área de informática?

30 respuestas



6 Conclusiones y Discusiones

Mediante el sistema HELP DESK influye de manera positivamente, en la gestión de incidencias en el área de Tecnologías de Información de la Municipalidad Distrital de Yanatile

El motivo fijado fue gracias a la encuesta en la Municipalidad, donde tenía una problemática en el proceso de incidencia que faltaba implementar sus procesos y software para agilizar las incidencias diarias, al realizar el objetivo de diseñar la mejora del proceso como también implementar la herramienta de GLPI en una mesa de ayuda.

Se implementó en una entidad pública una Helpdesk donde primeramente se definió el proceso actual de la entidad, después se desarrolló la plataforma de GLPI que es exactamente para llevar a cabo soluciones a las incidencias donde se realizó resultados exitosos los cambios de proceso en la entidad pública con incidencias resueltas a menor tiempo, Seguidamente se logró el proceso mejorado de Help Desk, donde se obtuvo el resultado satisfactorio del objetivo dentro de la Municipalidad pública realizada.

7. Referencias

- Al-Hawari, Feras, and Hala Barham. 2019. "A Machine Learning Based Help Desk System for IT Service Management." *Journal of King Saud University - Computer and Information Sciences* (xxxx): 1–17.
- Baladrón, Fernando. 2007. "Desarrollo e Implementación de Un Centro de Asistencia HELP-DESK Siguiendo La Metodología ITIL." 152.
- Chavarry, Antony Michel, and Jonathan Gallardo. 2018. "Influencia de Un Sistema de Help Desk En La Gestión de Incidencias de Tecnologías de Información, de La Municipalidad Distrital de Llacanora Periodo - 2017.": 170. [http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/554/Informe de Tesis Help Desk Municipalidad de Llacanora.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/554/Informe%20de%20Tesis%20Help%20Desk%20Municipalidad%20de%20Llacanora.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Díaz, Nancy. 2008. "Gestión de Procesos de Negocio BPM (Business Process Management), TICs y Crecimiento Empresarial." *Universidad & Empresa* 7(15): 151–76. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187214457007>.
- Guzmán-Jiménez, Rosario, and Angélica Kamiyama-Murakami. 2006. "Modelo Sistémico Del Impacto Del Gas Natural En El Desarrollo Sustentable Del Perú." *Interfases* 0(001): 59.
- Jose Guevara Julca. 2019. "DISEÑO DE UNA MESA DE AYUDA LOCAL EN JUSTPOINT INVESTMENTS SL, CASO AJE."
- López De la Madrid, María. 2018. "Estudio Sobre La Implementación Del Software Help Desk En Una Institución de Educación Superior." *PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad* 8(14): 3.
- Panwala, Tanvi et al. 2017. "IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE HELP DESK BASADO EN GLPI (SOFTWARE LIBRE) EN LA EMPRESA AUSTRAL GROUP S.A.A. – CHANCAY; 2017." *PLoS Neglected Tropical Diseases* 9(5): 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.tmaid.2020.101607><https://doi.org/10.1016/j.ijsu.2020.02.034><https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/cjag.12228>

%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104773%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.jinf.2020.04.011%0Ahttps://doi.o.

Rodriguez Sanchez, Juddy Andrea. 2015. "Impacto De Un Help Desk Interno O Tercerizado En Las Organizaciones." *Universidad Militar Nueva Granada*: 16. [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7792/Articulo Impacto Help Desk Interno o Externo.pdf? sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7792/Articulo%20Impacto%20Help%20Desk%20Interno%20o%20Externo.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Jan Van Bon, A. d. (2010). *Estrategia del Servicio basada en ITILV3 -Guía de Gestión* (1ra ed.). Van Haren Publishing.

De la hoz, G. (2012). *Estudio para la implementación de un centro de soporte técnico service desk, para empresa multiplataforma basados en las mejores prácticas de metodologías como ITIL e IT help desk*. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada Tesis para optar el grado de título.

Loayza Uyehara, A. A (2015). *Modelo de Gestión de Incidentes Aplicando ITIL v3.0 en un Organismo del Estado (Tesis de Título Profesional)*. ¿Recuperada de [Repositorio Ulima](http://repositorio.ulima.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ulima/3143/Loayza%20Uyehara%20Alexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [Http://repositorio.ulima.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ulima/3143/Loayza Uyehara Alexander.pdf? sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ulima/3143/Loayza Uyehara Alexander.pdf? sequence=1&isAllowed=y)

Gonzales Flores, J. A (2015), *Implementación del Marco de Trabajo ITIL V.3.0 El Proceso de Gestión de Incidencias en el Área del Centro de Sistemas de Información de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque*. Recuperada de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/544/1/TL_Gonzales_Flores_JanettAracelly .pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/544/1/TL_Gonzales_Flores_JanettAracelly.pdf)

Bach Misael, B. C (2015), *Implementación del proceso de Gestión de Incidentes basada En las buenas prácticas de ITIL V3 para la Facultad de Salud de la UPeU – Lima*. (Tesis para optar el Título Profesional). [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/577/Misael_Tesis_bachiller_2015.pdf? sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/577/Misael_Tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Hernández Palma, Hugo, David Martínez Sierra, and Diego Cardona Arbeláez. 2016. "Enfoque Basado En Procesos Como Estrategia de Dirección Para Las Empresas de Transformación." *Saber, Ciencia y Libertad* 11(1):141–50.
- ROACH, M. R. 1963. "An Experimental Study of the Production and Time Course of Poststenotic." *Circulation Research* 13:537–51.
- Zabala, Wilson, and Milton Cevallos. 2017. "BPM Para La Gestión de Procesos Del Instituto De Posgrado de La Universidad Técnica Del Norte."
- Aguilar Prieto, George. 2017. "Estrategia de Mejora Para Los Servicios de Gestión de Incidencias y Problemas Ofrecidos Por El Centro de Gestión Informática Del Hospital San Vicente de Paúl." : 223.
- Acevedo Juárez, Hector. 2010. El magazine para profesionales de la seguridad de TI. ITIL: ¿qué es y para qué sirve? (parte 1). [En línea] 16 de 06 de 2010. <http://www.magazcitum.com.mx/?p=50#.WEthc-bhDIU>.
- Baladrón, Fernando. 2012. Desarrollo e implementación de un centro de Asistencia HELP-DESK siguiendo la Metodología ITIL. Desarrollo e implementación de un centro de Asistencia HELP-DESK siguiendo la Metodología ITIL. [En línea] 13 de 06 de 2012. <https://articulosit.files.wordpress.com/2012/07.pdf>.
- Esclaona, Ivan. 2015. MESA DE AYUDA ACI-395. MESA DE AYUDA ACI-395. [En línea] 02 de 11 de 2015. <http://docplayer.es/3426559-Mesa-de-ayuda-aci-395-ivan-escalona-iescalonab-ripley-cl.html>.