

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



**Informe de suficiencia profesional en el colegio Adventista Alto
Mayo y la empresa PERCOM Perú**

Trabajo de Suficiencia Profesional para obtener el Título Profesional de Ingeniero
de Sistemas

Autor:

Jhermeth Ashley Dett Cieza

Asesor:

Mtro. Joyse Baldwin Huamán Labán

Tarapoto, julio de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Joyse Baldwin Huamán Labán docente de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Escuela Profesional de Ingeniería de sistemas, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Informe de suficiencia profesional en el colegio Adventista Alto Mayo y la empresa PERCOM Perú”** de la autora Jhermeth Ashley Dett Cieza tiene un índice de similitud de 14% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 28 días del mes de Agosto del año 2025



Joyse Baldwin Huamán Labán

DNI: 45135782

ORCID: 0000-0002-2793-5311



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

En San Martín, Tarapoto, Morales, a 18 día(s) del mes de Julio del año 2025 siendo las 10:00 horas

se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) presidente(a): Mtra. Yngue Elizabeth Ramírez Pezo el (la)

secretario(a): Mtro. Jhan Aily Sánchez Tarrillo y los demás miembros: Mg. Wilder Mario Rimarachín

y el (la) asesor(a) Mtro. José Baldwin Huamán Labán

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de suficiencia profesional titulado: « Informe de Suficiencia Profesional en el Colegio Adventista Alto Mayo y la empresa PERCOM Perú »

del(los) bachiller(es): a) Dett Cieza Jhermeth Ashley

b) _____

c) _____

conducente a la obtención del título profesional de: Ingeniero de Sistemas
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s 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 al (a la) / a (los) (las) candidato(a)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:

Bachiller-(a): Dett Cieza Jhermeth Ashley

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>Buena</u>	<u>Muy buena</u>

Bachiller -(b): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Bachiller -(c): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)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

[Firma]
Secretario/a

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mi papá y a mi mamá por el soporte emocional y económico que me han brindado durante este proceso que tuve para llegar a cumplir una meta más en mi vida.

Doy gracias a mi hermana que me impulsó para poder lograr y cumplir este reto en mi vida.

Doy gracias a mi hija por ser mi motivo y motor para superarme profesionalmente.

Así mismo agradezco a mi asesor Joyse Baldwin Huamán Labán, por su acompañamiento constante en este proceso.

Resumen

El presente documento constituye el informe de suficiencia profesional, basado en la experiencia laboral de la autora en dos entornos: la Institución Educativa Adventista "Alto Mayo" y la empresa tecnológica PERCOM Perú. En el ámbito educativo, se desempeñó como docente del área de computación, donde planificó el currículo anual, implementó y capacitó en el uso de la plataforma virtual E-Class School, y fomentó el desarrollo de habilidades tecnológicas en estudiantes de los niveles inicial, primaria y secundaria. En el ámbito empresarial, supervisó el área de soporte y mantenimiento técnico, optimizando procesos de diagnóstico, reparación y atención al cliente. Los principales logros incluyen la mejora significativa en las competencias digitales de los estudiantes, la eficientización de los servicios técnicos y la implementación de innovaciones como la asistencia remota. Se concluye que la integración de la tecnología es fundamental para el desarrollo educativo y la competitividad empresarial, recomendándose la actualización continua y la exploración de nuevas herramientas para ambos contextos.

Palabras clave: soporte técnico, plataforma virtual e-clas, mantenimiento de equipos, habilidades digitales

Índice

1.	Datos generales de la empresa o institución	7
1.1.	Razón social, RUC, dirección contacto.....	7
1.2.	Actividad principal de la empresa o institución.....	7
1.3.	Reseña histórica	7
1.4.	Visión y Misión.....	8
1.5.	Descripción donde el bachiller realizó sus actividades.....	8
2.	Descripción del cargo y actividades del bachiller	9
2.1.	Descripción del cargo.....	9
2.2.	Descripción de las actividades del bachiller.....	9
3.	Principales logros del bachiller	10
3.1.	Programas ejecutados	10
3.2.	Documentos elaborados	10
3.3.	Utilidad generada	10
3.4.	Innovaciones.....	11
4.	Conclusiones y recomendaciones	11
5.	Anexos	13

1. Datos generales de la empresa o institución

1.1. Razón social, RUC, dirección contacto

- Institución Educativa Adventista Alto Mayo, 20531416849, Jr. Santo Toribio N°1166.
- PERCOM Perú, 20604546819, Jr. Santo Toribio N°1110 Rioja-San Martín.

1.2. Actividad principal de la empresa o institución

- Educación
- Venta de laptops, impresoras, computadoras, usb, tintas; así mismo brinda un servicio especializado de mantenimiento técnico.

1.3. Reseña histórica

- La Institución Educativa Particular Adventista “Alto Mayo”, abre sus puertas para brindar el servicio educativo, con una filosofía diferente; que integra las cuatro dimensiones del ser humano (mental, social, físico y espiritual), Lucas 2:52, **“Y Jesús crecía en sabiduría y en estatura, y en gracia para con Dios y los hombres”**; concibiendo al estudiante no solo como una persona quien avanza en el logro de sus capacidades cognitivas; sino también como un hijo de Dios quien está en plena preparación para heredar el reino de los cielos.

Esa vital responsabilidad empieza a ser asumida por la vocación de servicio de los primeros maestros el año lectivo 1994, siendo su primer director el Prof. Segundo Absalón Díaz Uriol, con 20 alumnos compartidos en el 1er y 2do grado de primaria. La cristalización de funcionamiento de esta institución se debió a la gestión del Pastor de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, Pastor Feliciano Huamán y un grupo de valerosos hermanos de la Iglesia Adventista Central Rioja, quienes dieron su tiempo y recursos para efectivizar el funcionamiento de nuestra institución.

La trayectoria alcanzada en sus 29 años de funcionamiento, son de bendición, ya que en el momento se cuenta con los tres niveles educativos de educación básica: Nivel Inicial desde el año 2001, Primaria desde el año de funcionamiento 1994 y el 2006 se apertura el Nivel Secundaria. Asimismo, esa trayectoria ha sido acompañada de logros significativos. Hoy cuenta con una moderna infraestructura posicionándose como una institución líder en la provincia de Rioja. Contando con una certificación externa “Aprendizajes en los entornos virtuales”, implementada y monitoreada por SGCE – Sistema de Calidad de la Gestión Educativa y otros reconocimientos.

Hoy nuestra comunidad educativa está formada por más de 300 estudiantes desde el nivel inicial- primaria y secundaria.

- PERCOM Perú tiene sus raíces en el esfuerzo y la visión de una familia emprendedora que, en el año 2012, dio inicio a un pequeño negocio como persona natural con negocio en la ciudad de Rioja, San Martín. Lo que comenzó como una tienda familiar, enfocada en brindar soluciones informáticas básicas a la comunidad local, fue

creciendo progresivamente gracias al compromiso, la perseverancia y el enfoque en la atención al cliente.

Con el pasar de los años y ante la creciente demanda de productos tecnológicos y servicios especializados, se tomó la decisión de formalizar y profesionalizar la operación. Así, el 1 de abril de 2019, el negocio fue constituido legalmente como **PERCOM Perú**, bajo la dirección de su fundador y actual gerente general, **Sr. Milford Pareahuache Chávez**.

Desde su constitución, la empresa se ha dedicado a la venta al por menor de computadoras, periféricos, software y equipos de telecomunicaciones, consolidándose como una de las principales referencias tecnológicas de la región.

Uno de los momentos más significativos en su historia fue durante la pandemia del COVID-19. A pesar del impacto económico que afectó a muchas empresas, PERCOM Perú. logró mantenerse operativa, adoptando de inmediato los protocolos de bioseguridad establecidos por el Gobierno. Gracias a una gestión responsable, al compromiso de su equipo y con la bendición de Dios, la tienda continuó brindando atención diaria al público y asegurando empleo a su personal en tiempos de incertidumbre.

Gracias al esfuerzo constante, la empresa ha experimentado un crecimiento sostenido que hoy se refleja en un logro importante: contar con un **local propio**, símbolo del avance, consolidación y proyección hacia el futuro de PERCOM Perú.

Actualmente, PERCOM Perú. continúa comprometida con la innovación, el servicio de calidad y el desarrollo tecnológico de la región San Martín, manteniéndose como una empresa sólida con valores, que sigue apostando por el progreso de su comunidad.

1.4. Visión y Misión

VISIÓN

- Ser un sistema educativo reconocido por su excelencia, fundamentado en principios bíblico-cristianos.
- Formar parte como una reconocida tienda líder en computadoras y soporte técnico en la ciudad de Rioja, reconocida por su confianza y compromiso hacia los clientes, aportando al desarrollo tecnológico de personas y empresas.

MISIÓN

- Promover el desarrollo integral de los educandos para formar ciudadanos autónomos, comprometidos con el bienestar de la comunidad, con la patria y con Dios.
- Ofrecer equipos tecnológicos de alta calidad y soluciones técnicas confiables para satisfacer las necesidades de los clientes, brindando un servicio especializado, rápido y eficiente.

1.5. Descripción donde el bachiller realizó sus actividades

- Colegio Adventista Alto Mayo.
- Micro empresa tecnológica PERCOM Perú

2. Descripción del cargo y actividades del bachiller

2.1. Descripción del cargo

Como docente del área de computación del colegio adventista Alto Mayo realice las siguientes funciones:

- Realice documentación de programación anual por grado y nivel (Inicial-Primaria - Secundaria).
- Realice unidades de aprendizajes mensuales por cada grado y nivel (Inicial-Primaria - Secundaria).
- Realice sesiones de aprendizaje semanalmente por grado y nivel (Inicial-Primaria - Secundaria).
- Manejo de la plataforma E-Class School, para la enseñanza de los estudiantes.
- Encargada de la capacitación de la plataforma E-Class hacia los docentes, estudiantes y padres de familia para la mejora de las clases virtuales.
- Instruir y orientar a los estudiantes el manejo correcto de las tecnologías a los estudiantes de los tres niveles.
- Usar estrategias didácticas para mejorar el aprendizaje en los estudiantes.
- Evaluar el desempeño de los estudiantes de manera objetiva y formativa.

Encargada del área de SOPORTE Y MANTENIMIENTO de la empresa PERCOM Perú:

- Supervisar el área y equipo técnico de soporte.
- Realicé diagnósticos y resolví fallas en dispositivos tecnológicos.
- Control de repuestos, herramientas y dispositivos técnicos.
- Implementar mejoras en procesos técnicos y mejora de servicios.
- Capacitar y guiar al equipo técnico para un mejor servicio.
- Asegurar que los clientes queden satisfechos con el servicio.
- Supervisar el servicio brindado por la parte técnica hacia los clientes.
- Realizar seguimientos por orden de llegada de los equipos técnicos para asegurar un orden y un buen servicio.

2.2. Descripción de las actividades del bachiller.

Encargada de docencia:

- Enseñar a los estudiantes el manejo de computadoras adecuadamente.
- Enseñar a los estudiantes el uso de programas digitales.
- Capacitar a docentes, estudiantes y padres sobre la plataforma virtual.
- Enseñar a los estudiantes el uso de software de ofimática.
- Brindar apoyo a los docentes, estudiantes y padres en el uso correcto de la plataforma virtual E-Class.
- Realizar retroalimentación de lo aprendido con los estudiantes, para identificar sus avances y mejorar sus resultados.

Encargada del área de SOPORTE Y MANTENIMIENTO de la empresa PERCOM Perú:

- Mantener una comunicación afectiva con las demás áreas para brindar un buen servicio a los clientes.

- Capacitar al equipo técnico sobre los protocolos de atención al cliente.
- Supervisar el control de herramientas técnicas.
- Supervisar el orden de salidas de equipos técnicos.
- Solucionar incidencias por parte del área de soporte para lograr la satisfacción de los clientes.
- Brindar apoyo al equipo técnico.
- Lograr una atención de calidad y cumplimiento de tiempos establecidos.

3. Principales logros del bachiller

3.1. Programas ejecutados

- Microsoft Office 365
- Canvas
- Plataformas virtuales (Pizarra Jamboard, Quizziz, E-Class School).
- Sistemas operativos.
- TeamViewer
- Windows PE
- Driver Booster / Snappy Driver Installer
- Recuva
- CCleaner

3.2. Documentos elaborados

- Guía de manejo de plataforma virtual.
- Planificación curricular anual.
- Unidades didácticas.
- Sesiones o actividades de aprendizajes.
- Informe de incidencias.
- Control de inventario.
- Registro de tareas realizadas.
- Registro de clientes atendidos.
- Reporte mensual de las actividades técnicas.

3.3. Utilidad generada

Brindar beneficios de aprendizajes en los estudiantes de la IE:

- La enseñanza informática permite a los estudiantes desarrollar su motivación creativa, aprender a desarrollar problemas.
- El uso de la plataforma virtual ayuda a optimizar la gestión académica (planificación de clases y sesiones) y el aprendizaje en los estudiantes ayudando a tener un mejor control de sus rendimientos académicos.
- La tecnología se convierte en una herramienta importante que ayuda a los estudiantes a tener un aprendizaje enriquecedor.

Brindar beneficios de mejora en la parte técnica y de mantenimiento para un mejor servicio:

- Una buena atención técnica permite una mayor durabilidad de los equipos.
- Realizar un buen soporte técnico previene fallos a corto plazo de los equipos.
- Mejora en la atención para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Un correcto mantenimiento técnico mejora la seguridad de los equipos tecnológicos.
- Una atención a tiempo evita reparaciones costosas.

3.4. Innovaciones

- Acceso a los equipos tecnológicos con buen funcionamiento.
- Espacio adecuado para que los estudiantes puedan llevar a cabo sus clases con comodidad.
- Innovar y mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- Uso de herramientas como Team Viewer para resolver problemas a largas distancias sin necesidad de desplazarse.
- Sistemas digitales para realizar reportes.
- Mejorar los procesos de atención hacia los clientes.

4. Conclusiones y recomendaciones

CONCLUSIONES

- Los estudiantes han demostrado mejores habilidades y responsabilidades al aplicar lo aprendido en clases en la parte tecnológica.
- Los estudiantes hacen el uso correcto de las aplicaciones y plataformas con mucha facilidad.
- Los estudiantes han demostrado mejores habilidades en el manejo de software y hardware.
- Se desarrolló la práctica de resolución de problemas y trabajo colaborativo.
- Los estudiantes lograron mantener una actitud ética y responsable referente al uso de las tecnologías del colegio adventista Alto Mayo.
- Durante la pandemia de covid-19 se logró el uso correcto de la plataforma virtual y de las herramientas tecnológicas por parte de los estudiantes profesores y padres de familia en el caso de nivel primaria.
- El área de soporte y mantenimiento técnico en una empresa es muy importante para el buen funcionamiento de los equipos tecnológicos en cualquier tipo de empresa.
- Pertenecer a esta empresa permitió mejorar la experiencia en el reforzamiento de problemas, el trabajo en equipo y el compromiso profesional.
- Se observó la importancia de realizar un buen mantenimiento técnico para poder lograr la satisfacción de los clientes.

- Asimismo, se evidenció la satisfacción del cliente respetando los tiempos acordados.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los estudiantes estén constantemente actualizados en la parte tecnológica ya que vivimos en un mundo digital que evoluciona rápidamente.
- Realizar talleres para poder mejorar la formación académica de los estudiantes y de los docentes.
- Conocer nuevas herramientas para seguir mejorando la calidad técnica.
- Seguir desarrollando la buena comunicación entre trabajadores y hacia los clientes.
- Explorar nuevas herramientas para una mejor automatización y una mejor satisfacción por parte del cliente.

5. Anexos

6. Anexo A: Copia de certificado de los tres años de experiencia laboral



CERTIFICADO DE TRABAJO

El que suscribe, Alex Acuña Hurtado, identificado con DNI N° 10332918, facultado según poder General y especial Inscrito en la partida N° 11003720 del registro de Personas Jurídicas Tarapoto. Representante de la **ASOCIACIÓN EDUCATIVA ADVENTISTA NOR ORIENTAL**, con RUC N° 20531416849 y sede en Jr. Ramírez Hurtado N° 321, Distrito de Tarapoto, Provincia y Departamento de San Martín. Mediante la presente hago constar que:

Que, El (la) señor (a) **DETT CIEZA, JHERMETH ASHLEY**, identificado (a) con DNI N° **76977658**, laboró en mi representada como **DOCENTE** en la **Institucion Educativa Adventista Alto Mayo** desde el **01/03/2019** al **31/12/2019**.

Se expide el presente a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Tarapoto, 31 de Diciembre del 2019



CPC. Alex Acuña Hurtado
Gerente ASEANOR



CERTIFICADO DE TRABAJO

El que suscribe, Alex Acuña Hurtado, identificado con DNI N° 10332918, facultado según poder General y especial Inscrito en la partida N° 11003720 del registro de Personas Jurídicas Tarapoto. Representante de la **ASOCIACIÓN EDUCATIVA ADVENTISTA NOR ORIENTAL**, con RUC N° 20531416849 y sede en Jr. Ramírez Hurtado N° 321, Distrito de Tarapoto, Provincia y Departamento de San Martín. Mediante la presente hago constar que:

Que, El (la) señor (a) **DETT CIEZA, JHERMETH ASHLEY**, identificado (a) con DNI N° **76977658**, laboró en mi representada como **DOCENTE** en la **Institucion Educativa Adventista Alto Mayo** desde el **01/03/2020** al **31/12/2020**.

Se expide el presente a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Tarapoto, 31 de Diciembre del 2019



CPC. Alex Acuña Hurtado
Gerente ASEANOR

CERTIFICADO DE TRABAJO

EL TITULAR GERENTE , DE LA EMPRESA PERCOM PERÚ E.I.R.L, de la provincia de Rioja, quien suscribe, certifica que:

Thermeth Ashley Dett Cieza


Ha laborando en nuestra empresa desde el 03 de enero del 2023, hasta el 31 de diciembre del 2023, desempeñándose como Encargada del área de Soporte y Mantenimiento.

Demostrando responsabilidad y eficiencia en sus labores encomendadas,

Se expide el presente certificado a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Rioja, 06 de enero del 2023

PERCOM- PERU E.I.R.L.
RUC: 20604546819


Milford Pareahuache Chávez
TITULAR GERENTE

Anexo B: Copia de la dictaminación favorable del informe