

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



**Informe de desempeño profesional en la Universidad
Peruana Unión 2018-2025**

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

Autor:

Jessica Quispe Pariapaza

Asesor:

Mg. Nélica Huamán Paco

Juliaca, noviembre de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Yo Mg. Nélda Huamán Paco, 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 DESEMPEÑO
PROFESIONAL EN LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN 2018-2025"** del
autor **Jessica Quispe Pariapaza**, tiene un índice de similitud de **.13.. %**
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 Juliaca, a los **.17..** días del mes de noviembre del
año 2025




Mg. Nélda Huamán Paco
INGENIERO DE SISTEMAS
CIP- 280338

Mg. Nélda Huamán Paco

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a 09 día(s) del mes de noviembre del año 2024, a las 11:45 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a)

Mg. Nancy Esther Casildo Bedón el (la) secretario(a) Mg. Hornar Sanchez Quispe y los demás miembros MSc. Benozir Francis Herrera Yucra Mg. Eder Gutierrez Quispe y el (la) asesor(a) Mg. Nélida Huamán Paco

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de suficiencia profesional titulado:

"Informe de desempeño Profesional en la Universidad Peruana Unión 2018 - 2023"

del(los) bachiller/es: a) Jessica Quispe Pañapaza

b)

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): Jessica Quispe Pañapaza

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy Bueno	Sobresaliente

Bachiller (b):

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


Secretario/a


Asesor/a


Miembro


Miembro


Bachiller (a)

Bachiller (b)

DEDICATORIA

A Dios, por la vida, la salud y la oportunidad de alcanzar este sueño, poniendo en mis manos las herramientas para lograrlo.

A mis padres Zoraida y Teófilo, por ser mi pilar, por su amor incondicional, su ejemplo de esfuerzo y por acompañarme en cada paso de este camino.

Y a mi hijo Ismael, mi mayor motivación y razón para superarme cada día. Este logro es también para la familia DTI.

ÍNDICE

DEDICATORIA	IV
1. Datos generales de la empresa o institución	7
1.1. Razón social	7
1.2. RUC.....	7
1.3. Dirección contacto.....	7
1.4. Contacto	7
1.5. Actividad económica principal de la empresa o institución.....	7
1.6. Reseña histórica.....	8
1.7. Visión	10
1.8. Misión.....	10
1.9. Descripción donde el bachiller realizó sus actividades	11
2. Descripción del cargo y actividades del bachiller	12
2.1. Descripción del cargo.....	12
2.2. Descripción de las actividades del bachiller.	14
2.3. Responsabilidades	15
2.4. Procesos donde se intervino como bachiller.	22
2.5. Herramientas y metodologías utilizadas.	23
3. Principales logros del bachiller.....	26
3.1. Proyectos o programas ejecutados	26
3.2. Metodología utilizada.....	28
3.3. Documentos, informes o manuales elaborados	31
3.4. Utilidad generada	33
3.5. Innovaciones.....	38
3.6. Premios.....	40
4. Conclusiones.....	40
5. Recomendaciones	41
6. Anexos.....	42

ÍNDICE DE IMÁGENES

Figura 1. Organigrama	12
Figura 2: Lamb academic.....	16
Figura 3: Lamb Strategy	17
Figura 4: Lamb Research.....	18
Figura 5: Lamb Tutoring.....	19
Figura 6: Lamb Events Inscripción a un evento	20
Figura 7: Lamb Events toma de asistencia	20
Figura 8: Lamb Financial.....	21
Figura 9: Ejecución de MySQL en reportes	22
Figura 10: Monitoreo en gestión de Sílabos	23
Figura 11: Metodología Scrum	24
Figura 12: Herramienta del GLPI.	25
Figura 13: Herramienta de itservice.....	26
Figura 14: Gestión de Sílabos.....	27
Figura 15: Plantilla de Sílabos.....	27
Figura 16: Manuales de usos para los Alumnos.	31
Figura 17: Horarios para estudiantes.	32
Figura 18: Reunión de las tres sedes (Lima, Juliaca y Tarapoto).	33
Figura 19: Presentación de los procesos durante la matricula.	33
Figura 20. Gráfico de Incidencias del Itservice	35
Figura 21: Manuales Brindados para los estudiantes.....	36
Figura 22: Capacitación de los sistemas académicos.	37
Figura 23: Reunión de simulación antes de matrícula.	38
Figura 24: Vista de Historial en equivalencias.	39
Figura 25: Vista de actualización de notas.	39
Figura 26: Constancia de trabajo	42
Figura 27. Módulo de matrícula.....	43
Figura 28. Módulo de configuración de deuda antes de matrícula	43
Figura 29. Módulo de asignación de tutores de aula	44
Figura 30. Actividad Institucional por aniversario	44
Figura 31. Certificado SATRA.....	45
Figura 32 <i>DICPLOMA DE BACHILLER Y CERTIFICADOS DEL LOS CURSOS ANÁLISIS DE DATOS DE GOOGLE Y IBM DEVOPS AND SOFTWARE ENGINEERING</i>	43

1. Datos generales de la empresa o institución

1.1. Razón social

UNIVERSIDAD PERUANA UNION

1.2. RUC

RUC 20138122256

1.3. Dirección contacto

C. Salida a Arequipa Km. 6 Chullunquiani, Autopista Héroes de la Guerra del Pacifico

1.4. Contacto

Ing. Shiane Lizceth Farfán Vergara

DNI N° 70330282

Celular 989 059 348

1.5. Actividad económica principal de la empresa o institución

La Universidad Peruana Unión es una institución dedicada al servicio educativo a nivel universitario, cuenta con tres sedes en Lima, Tarapoto y Juliaca. Forma parte de una red gran de universidades adventistas de la iglesia Adventista del Séptimo Día, cuyo órgano principal está representado por la promotora que es la Unión Peruana del Norte.

1.6. Reseña histórica

La UPeU surge como producto de la labor educativa de la Iglesia Adventista del Séptimo Día en el mundo y en el Perú. Sus orígenes se remontan al año 1919 cuando con Harry B. Lundquist, J. M. Howell y Fernando Osorio se organiza el Instituto Industrial en el distrito de Miraflores de la ciudad de Lima. El 12 de junio de 1944 cambia de nombre a Colegio Unión, con el cual se logra obtener prestigio a nivel nacional e internacional, tanto dentro del ambiente de la iglesia como fuera de ella. El 30 de abril de 1969 se convierte en el Centro de Educación Superior Unión (CESU), oficializando los estudios de rango superior que venía ofreciendo en sus aulas desde 1947.

El 17 de noviembre de 1946 el Ministerio de Educación autoriza el traslado del Colegio Unión a la localidad de Ñaña, lugar donde permanece actualmente. En 1947 inició el programa de Teología, en 1953 el programa de Secretariado y Contabilidad (Contadores Mercantiles). En 1976 el Board of Regents, de la Asociación General de los Adventistas del Séptimo Día reconoció los estudios superiores ofrecidos al acreditar la enseñanza superior brindados en la institución. En el año 1979 se inician los programas de Nutrición y Enfermería.

Debido a los cambios académicos realizados en la institución el nombre “Colegio” era incompatible con la formación superior. El 30 de abril de 1969 se cambia de nombre por Centro de Educación Superior Unión (CESU), nombre que conserva hasta que se dicta la ley por la cual se crea la Universidad Unión Incaica (UUI).

La ley de Reforma de la Educación dispuso cambios sustanciales en la estructura de la educación estatal y particular. Por tal motivo el área académica de la institución rediseñó su plan y cambió de nombre. El 16 de setiembre de 1974, se le denomina Seminario Adventista Unión (SAU) para los estudios del nivel superior.

El 30 de diciembre de 1983, la institución es reconocida por el gobierno peruano como la Universidad Unión Incaica (UUI) al ser promulgada la Ley N° 23758, reconociéndola como persona jurídica de derecho privado, promovida y organizada por la Asociación Unión Incaica de la Iglesia Adventista del Séptimo Día. Luego a partir del 3 de noviembre de 1995 por ley N° 26542 cambió su denominación a UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN.

Luego de ser evaluada por la Asamblea Nacional de Rectores, de acuerdo con lo estipulado por la Ley Universitaria N° 23733, adquiere su autonomía plena el 25 de septiembre de 1989, a mérito de la Resolución N° 334-89-ANR de la Asamblea Nacional de Rectores.

El funcionamiento de la Escuela de Posgrado fue autorizado por la Asamblea Nacional de Rectores mediante la Resolución N° 693-93-ANR, del 07 de diciembre de 1993. De esta manera el proyecto educativo logra cubrir todas las necesidades académicas, desde la educación inicial hasta el máximo nivel de educación universitaria: el doctorado.

El año 2002, la UPeU recibió la autorización para el funcionamiento de su filial en Juliaca, y el año 2005 en Tarapoto. La Universidad Peruana Unión cuenta actualmente con 24 programas de pregrado, 23 programas de maestría y 7 programas de doctorado en la sede Lima; 13 programas de estudio en la filial Juliaca y 09 programas de estudio en la filial Tarapoto.

El 7 de junio del 2018, resultó grato recibir la Resolución de Consejo Directivo N° 054-2018- SUNEDU/CD, publicado en el Diario Oficial El Peruano, el licenciamiento institucional que permite a la Universidad Peruana Unión seguir brindando el servicio educativo. La SUNEDU pudo constatar que, como parte del reordenamiento de la universidad en el marco de la Ley Universitaria 30220, esta adecuó todos sus documentos normativos relacionados a investigación, gestión docente, objetivos académicos, infraestructura y equipamiento entre otros aspectos de condiciones básicas de calidad.

Este año, la UPeU celebra sus 105 años de vida institucional y 41 años de vida universitaria, ratificando su compromiso de formar profesionales íntegros, misioneros e innovadores, a través de un plan curricular moderno y en un ambiente inspirador, bajo el liderazgo de profesionales altamente preparados. Asimismo, esta institución enfatiza la formación profesional ligada al trabajo, al cultivo de una vida sana que permite el desarrollo integral del estudiante, en aulas amplias y modernas, con buenos servicios de bienestar estudiantil, en medio de un paisaje natural y bien conservado.

El detalle de la reseña histórica de la UPeU se presenta en la FV 1.1.1.1, así como una infografía de los 100 años de vida institucional denominada “Línea del tiempo de historia de la UPeU” (FV 1.1.1.2). Por otro lado, cada unidad académica cuenta con su propia reseña histórica (FV 1.1.1.3), lo que finalmente permite consolidar la real identidad histórica.

1.7. Visión

Ser referente en el mundo por el modelamiento de profesionales íntegros, misioneros e innovadores con un estilo de vida saludable

1.8. Misión

Somos una comunidad universitaria de la Iglesia Adventista del Séptimo Día que modela personas a fin de que sean íntegras, misioneras e innovadoras basados en la cosmovisión bíblica-cristiana para servir a Dios y a la humanidad

1.9. Descripción donde el bachiller realizó sus actividades

Realizo sus labores en el área de Dirección Tecnología de la información de la Universidad Peruana Unión- Campus Juliaca se desempeña como responsable de asistente de Tecnología de la Información (TI). Orientadas al desarrollo de soluciones tecnológicas que brindan soporte a los sistemas de procesos académicos en la institución.

Dicha área (DTI) es un área donde brinda diferentes servicios a los usuarios como académicos y no académicos, brinda el servicio de Red en todo el campus Juliaca, como también brinda mantenimiento a todos los equipos de la institución computadoras, impresoras, Tv, plotters. También brinda un servicio de atención a los estudiantes brindando sus cuentas académicas y correos institucionales para diferentes áreas y estudiantes.

El rol que se desempeña es estratégico dentro de la organización de la universidad, está enfocada en el análisis, mantenimiento y mejora de sistemas vinculados a la gestión académica, con énfasis en el uso de bases de datos relacionales mediante el sistema de gestión MySQL.

Se brinda apoyo con el soporte de los sistemas académicos de las diferentes plataformas como el Lamb academic, Lamb financial, Lamb tutoring, Lamb research, Lamb Strategy, Lamb Events.

Contribuyendo al adecuado funcionamiento de dichas plataformas, se les brinda apoyo a las diferentes áreas de la institución, de la misma forma con los coordinadores, docentes y estudiantes contribuyendo a un adecuado desarrollo de los procesos académicos y teniendo una comunicación y asistencia con todo el entorno de la institución. Asimismo, participó activamente en todo el proceso de matrícula velando todo el proceso que se desarrolle correctamente, de la misma forma capacitando a los coordinadores, docentes, estudiantes el

uso de dichas plataformas, Además se le brinda reportes que solicitan las diferentes áreas usando base de Datos MySQL.

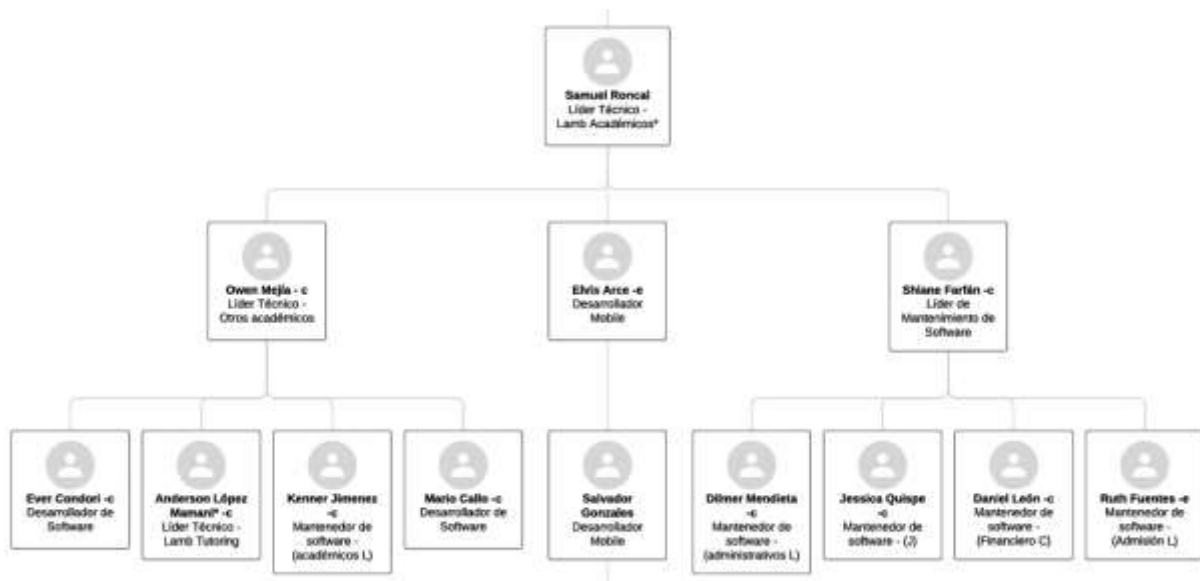


Figura 1. Organigrama

2. Descripción del cargo y actividades del bachiller

2.1. Descripción del cargo

Funciones Principales:

- **Soporte de Sistemas:**

Brindar asistencia técnica y funcional en las plataformas académicas y administrativas institucionales, tales como Lamb Academic, Lamb Financial, Lamb Tutoring, Lamb Research, Lamb Strategy y Lamb Events.

Monitorear el correcto funcionamiento de los sistemas, reportando incidencias y proponiendo soluciones para la mejora continua.

- **Atención a Usuarios:**

Mantener comunicación constante con coordinadores, docentes y estudiantes, atendiendo sus requerimientos y orientándolos en el uso adecuado de los sistemas.

Capacitar a los usuarios en el manejo de las plataformas institucionales cuando sea requerido.

- **Gestión de Datos:**

Elaborar y proporcionar reportes de base de datos (MySQL) a las diferentes áreas, apoyando en la toma de decisiones basada en información actualizada y precisa.

Garantizar la integridad y confidencialidad de los datos gestionados.

- **Apoyo en Procesos Académicos:**

Brindar acompañamiento técnico durante los procesos de matrícula de estudiantes de pregrado, posgrado, centro de idiomas y conservatorio.

Dar soporte al proceso de gestión de tesis a través del sistema Lamb Research, asegurando su operatividad y seguimiento adecuado.

- **Gestión y Coordinación:**

Colaborar en la planificación técnica de los procesos académicos y administrativos relacionados con los sistemas informáticos.

Participar en la implementación de mejoras tecnológicas y proyectos de innovación institucional.

- **Competencias del Puesto:**

Conocimientos en administración y soporte de sistemas informáticos.

Manejo de bases de datos (MySQL).

Habilidades de comunicación y orientación al usuario.

Resolución de problemas

Organización, proactividad y trabajo en equipo.

- **Relaciones de Trabajo:**

Coordinadores de escuela, docentes, personal administrativo y estudiantes.

2.2. Descripción de las actividades del bachiller.

- Brindar soporte a los usuarios (docentes, administrativos y personal académico) en el uso de los sistemas académicos, atendiendo requerimientos e incidencias relacionadas con el acceso, funcionamiento y uso adecuado de los módulos.

- Realizar consultas y generación de reportes personalizados en MySQL para extraer información académica relevante (asistencias, matrículas, entre otros), según requerimientos de las distintas unidades académicas.

- Soporte a usuarios: Atención y asistencia a estudiantes, docentes y personal administrativo durante el proceso de matrícula, resolviendo incidencias relacionadas con el acceso, validación de requisitos académicos, visualización de horarios y monitoreo de la carga académica.

- **Monitoreo del sistema académico:** Supervisión continua del rendimiento del sistema de matrícula, identificación de errores en tiempo real y comunicación inmediata con el equipo de desarrollo para su pronta solución.

- **Verificación del proceso de matrícula:** Validación del correcto registro de asignaturas, créditos y datos personales de los estudiantes dentro del sistema, asegurando la integridad de la información académica.

- **Elaboración de reportes mediante consultas SQL en MySQL,** incluyendo donde incluye el proceso de matrícula por facultad, número de estudiantes por curso, horarios más solicitados y cruces de datos para la toma de decisiones de acuerdo a los que soliciten dichos reportes.

- **Apoyo en la realización de pruebas previas al inicio del proceso de matrícula** para garantizar el correcto funcionamiento del sistema en todo el proceso de matrícula junto con el área financiera.

- **Registro de incidencias frecuentes,** soluciones aplicadas, y recomendaciones de mejora para optimizar futuros procesos de matrícula.

2.3. Responsabilidades

- **Lamb académico:** Dando soporte a la Plataforma del Lamb académico donde se verifica la carga académica de pre grado, posgrado, centro de Idiomas, conservatorio y Istat, Beca 18.

También dando soporte a secretaria académica como convalidaciones internas, convalidaciones externas, equivalencia y cambio de planes. De la misma forma con extraprogramáticos y dirigidos, como también Sílabos de cada Curso configurado en la carga académica.

También Dando soporte al Docente y Estudiantes en proceso de matrícula como en todo el ciclo académico de la misma forma dándole soporte a Bienestar universitario como Beca y Descuentos, también de la misma forma con Residencias de Damas y Varones.



Figura 2: Lamb academic

- **Lamb Strategy:** Soporte a la plataforma Lamb Strategy es la herramienta, en la cual está diseñada para el seguimiento del **POA (Plan Operativo Anual)** alineado a los ejes estratégicos previamente definidos por la Institución.

En esta plataforma se registran y gestionan todas las actividades que se ejecutarán con el fin de cumplir los objetivos estratégicos, a través de iniciativas específicas. Estas iniciativas están orientadas a alcanzar las metas establecidas para cada semestre o año, permitiendo una trazabilidad clara del avance, cumplimiento y ajustes necesarios dentro del ciclo de planificación.

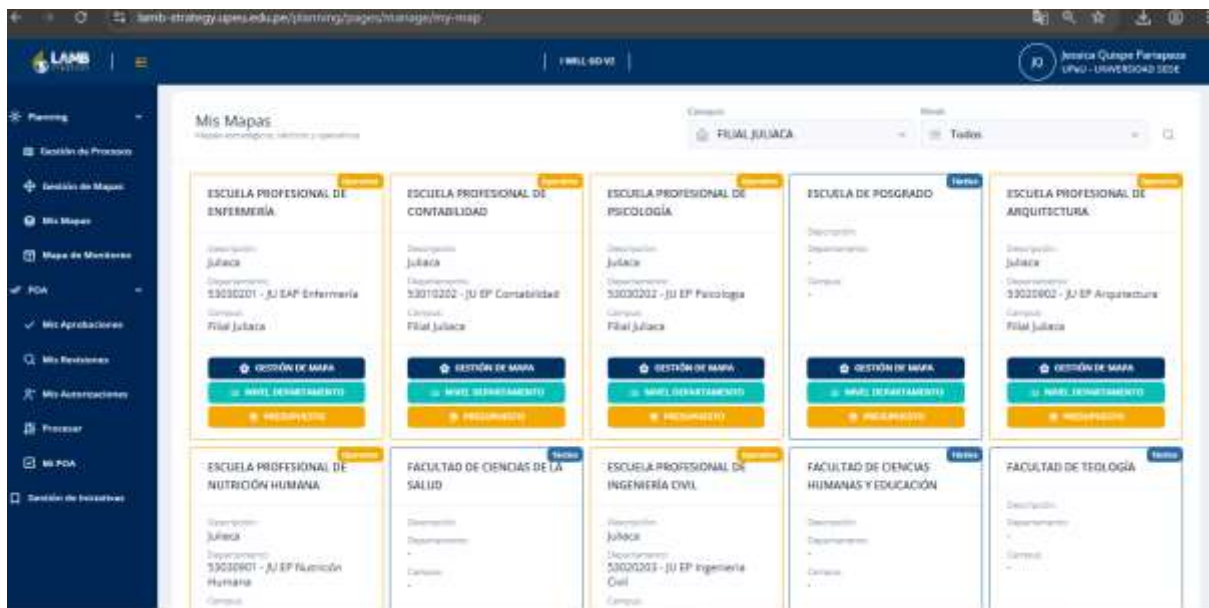


Figura 3: Lamb Strategy

- Lamb Research: Se brinda soporte integral a los estudiantes durante todo el proceso de Tesis, así como a los docentes que participan como asesores y dictaminadores.

La plataforma permite gestionar cada una de las etapas del proceso, facilitando el seguimiento, la comunicación y la coordinación entre los actores involucrados. De esta manera, se asegura una trazabilidad clara y eficiente, desde la asignación del tema hasta la dictaminación final del trabajo, optimizando tiempos y mejorando la experiencia académica de todos los participantes.



Figura 4: Lamb Research

- Lamb Tutoring: Se brinda soporte de Plataforma para el Acompañamiento Integral del Estudiante. La cual está diseñada para facilitar el seguimiento y acompañamiento integral de los estudiantes.

En esta plataforma, los docentes pueden derivar a los alumnos a las áreas correspondientes según sus necesidades, como el área académica, espiritual o psicológica. A partir de esta derivación, se realiza un seguimiento coordinado por los equipos especializados, con el objetivo de apoyar al estudiante en su desarrollo integral y bienestar personal.

La plataforma permite registrar intervenciones, hacer trazabilidad del proceso de acompañamiento y asegurar que cada estudiante reciba el apoyo adecuado en el momento oportuno.

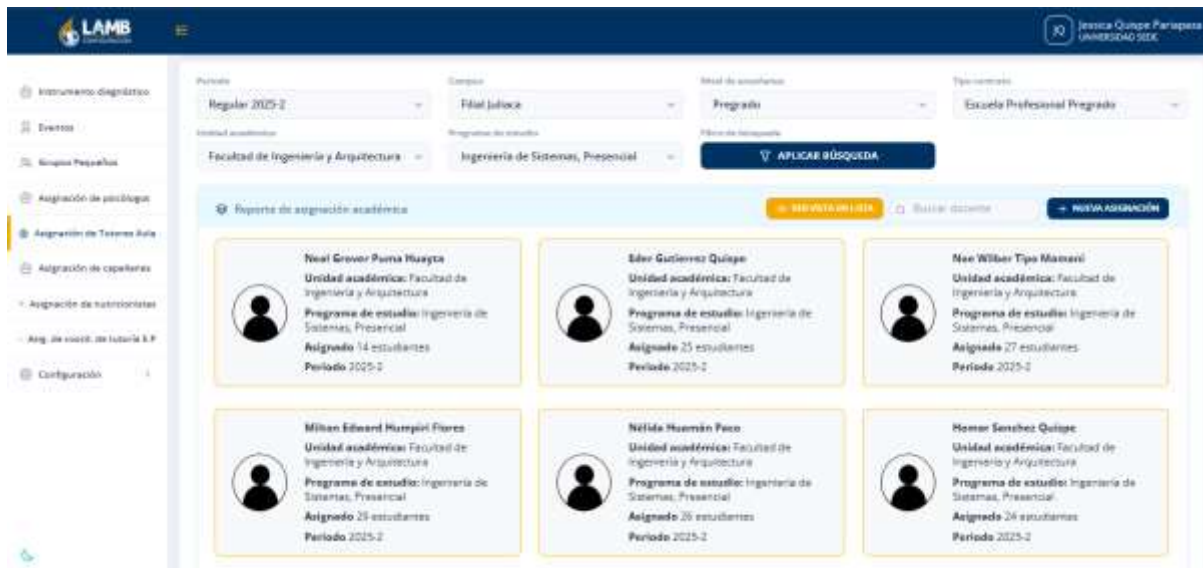


Figura 5: Lamb Tutoring

- Lamb Events: Soporte de Plataforma para la Gestión de Eventos Académicos

La plataforma es utilizada para la gestión e inscripción de eventos organizados por las Escuelas Profesionales, tanto para estudiantes como para personas externas.

La plataforma permite realizar inscripciones en línea de manera ágil y ordenada, además de facilitar la toma de asistencia durante los eventos. Esto contribuye a una mejor gestión, seguimiento y evaluación de cada actividad, optimizando la toma de decisiones con base en los resultados y participación obtenida.



Figura 6: Lamb Events Inscripción a un evento

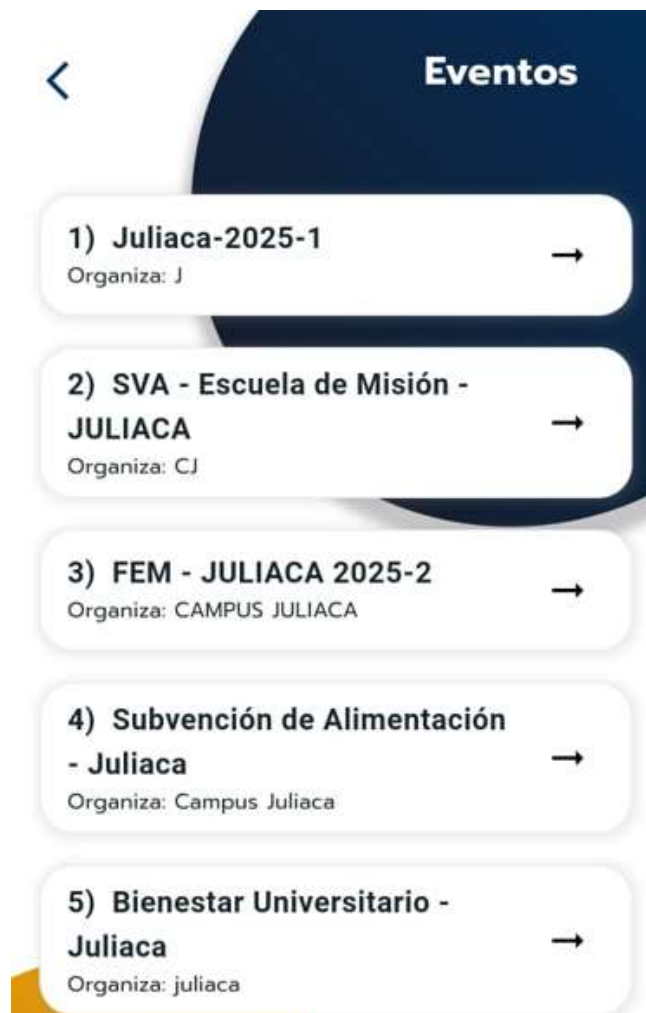


Figura 7: Lamb Events toma de asistencia

- Lamb Financial: Soporte de Plataforma para la Gestión de Procesos Financieros

Lamb Financial es una plataforma que brinda acceso a los procesos financieros institucionales, tanto para el personal como para los estudiantes, según el rol o cargo que desempeñen dentro de la institución.

La plataforma permite consultar, gestionar y dar seguimiento a trámites y operaciones financieras de forma segura y eficiente. Esto incluye pagos, estados de cuenta, reportes financieros, entre otros, facilitando la transparencia y el control administrativo en el ámbito económico.

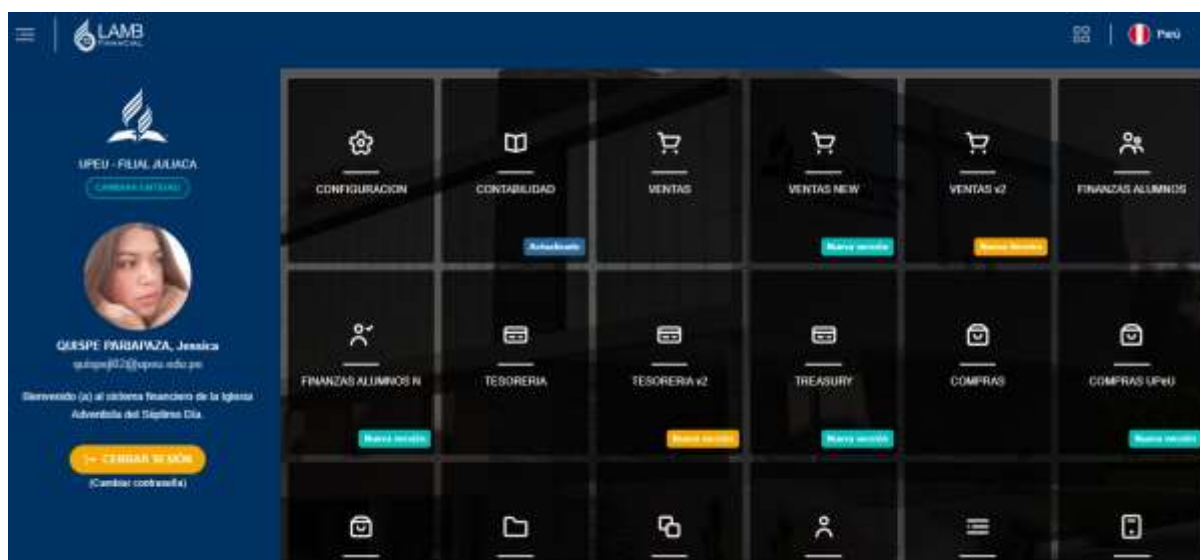


Figura 8: Lamb Financial

- Reportes en MySQL

Las distintas áreas de la Universidad Peruana Unión requieren reportes para la toma de decisiones y el seguimiento de procesos académicos y administrativos. Para ello, se utilizan consultas y ejecuciones en MySQL, permitiendo obtener información precisa, actualizada y estructurada de acuerdo a los solicitado por dichas áreas.

Reporte de estudiantes matriculados, por periodo académico, carrera profesional o modalidad.

Reporte de Beca 18, con datos específicos de los beneficiarios, situación académica

Reportes por Escuelas Profesionales, que permiten analizar el rendimiento de los estudiantes en matrícula.

Reportes de inscripciones de eventos

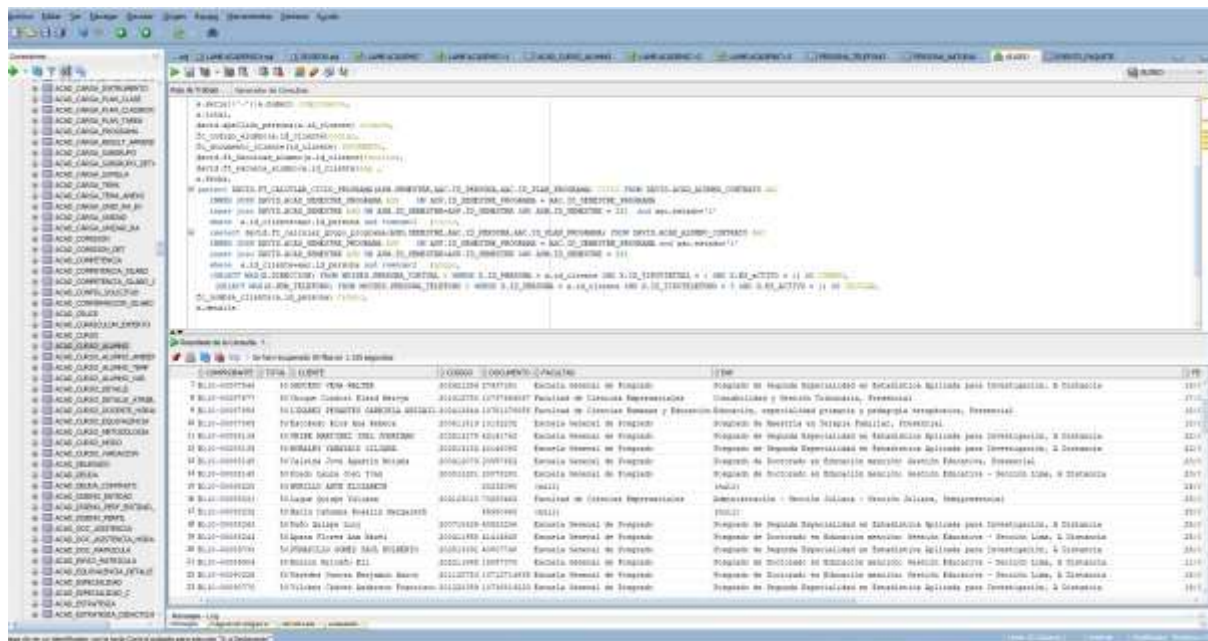


Figura 9: Ejecución de MySQL en reportes

2.4. Procesos donde se intervino como bachiller.

Se brindó soporte e intervención en diversos procesos académicos y administrativos a lo largo del ciclo de formación académica, desde la **matrícula** hasta la finalización de estudios, abarcando diferentes niveles y unidades académicas:

Matrícula: Participación en todo el proceso de matrícula para estudiantes de **pregrado**, **posgrado**, **Centro de Idiomas**, **Conservatorio de Música** e **ISTAT**, asegurando el correcto registro, validación y seguimiento de datos académicos.

Proceso Académico: Acompañamiento continuo durante el desarrollo del periodo académico, brindando soporte en la gestión de asignaturas, en carga académica, también en el

proceso de convalidación externo, convalidación Interna, en el proceso de Extra programáticos y Dirigidos de la misma con la creación en el Lamb academic de los cursos de tesis de las diferentes escuelas. Procesos de Sílabos, intervención en todo el proceso relacionado con los sílabos desde su planificación, registro en las plataformas institucionales, validaciones por parte de las escuelas profesionales y disponibilidad para los estudiantes y docentes.

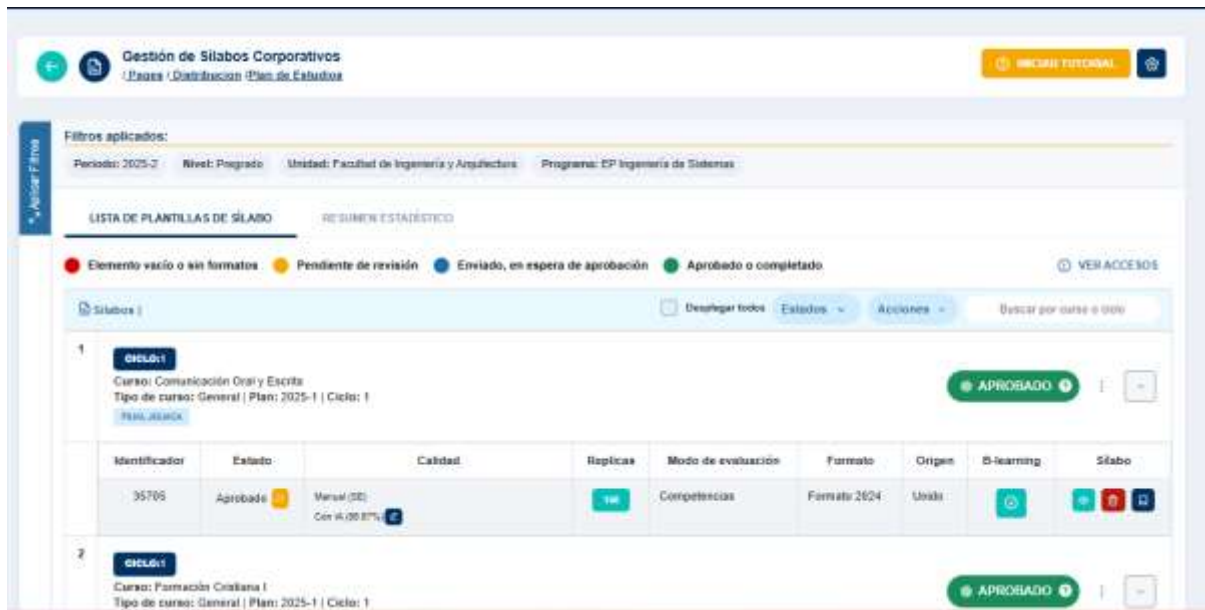


Figura 10: Monitoreo en gestión de Sílabos

2.5. Herramientas y metodologías utilizadas.

Metodología Scrum

Scrum es un marco de trabajo ágil a través del cual las personas pueden abordar problemas complejos adaptativos a la vez que se entregan productos de forma eficiente y creativa con el máximo valor. Así, Scrum es una metodología que ayuda a los equipos a colaborar y realizar un trabajo de alto impacto. La metodología Scrum proporciona un plan de valores, roles y pautas para ayudar a tu equipo a concentrarse en la iteración y la mejora continua en proyectos complejos. Por otra parte, deberás saber que en Scrum se trabaja con

equipos pequeños multidisciplinares en ciclos iterativos centrados en el cliente y se crea un producto de forma incremental.

Al estar enmarcada dentro de las metodologías agile, Scrum se basa en aspectos como:
La flexibilidad en la adopción de cambios y nuevos requisitos durante un proyecto complejo.

- El factor humano.
- La colaboración e interacción con el cliente.
- El desarrollo interactivo como forma de asegurar buenos resultados.



Figura 11: Metodología Scrum

-GLPI Sirve para administrar recursos tecnológicos, inventarios, incidencias, solicitudes y procesos de soporte, optimizando la eficiencia operativa de las organizaciones. En esencia, GLPI ayuda a las empresas a gestionar sus activos de TI, mejorar la productividad y reducir costos.

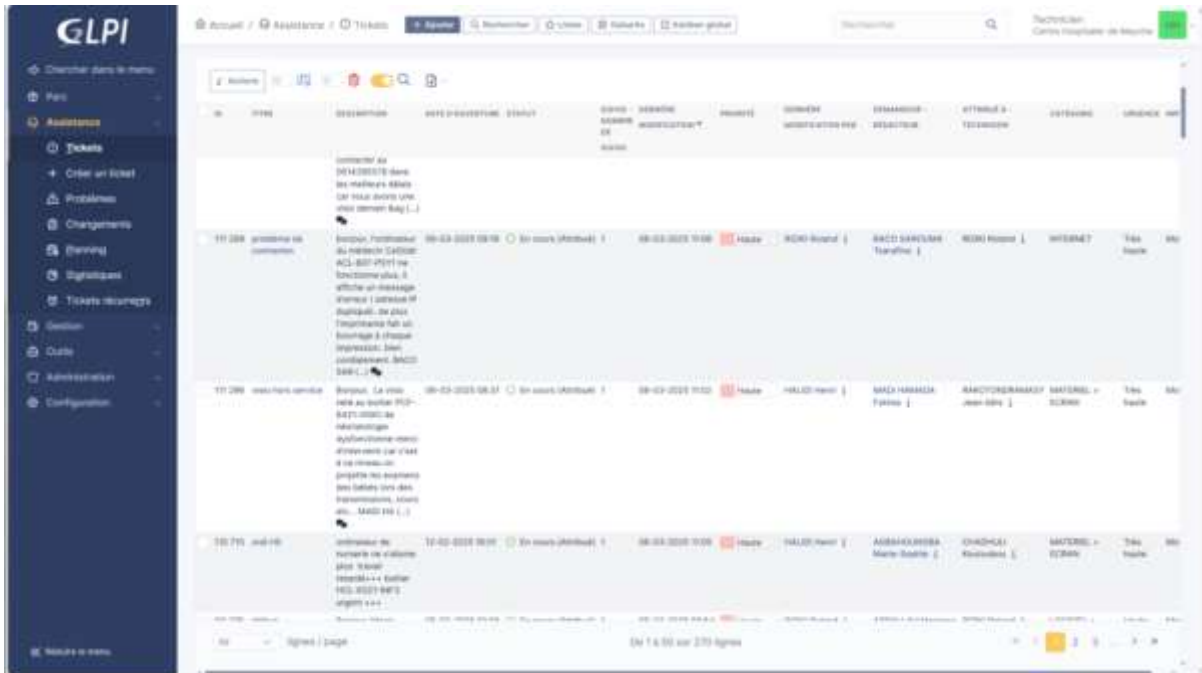


Figura 12: Herramienta del GLPI.

Gestión de incidencias: Facilita el seguimiento y resolución de problemas, incidentes y solicitudes de soporte a través de un sistema de tickets. GLPI está diseñado para cumplir con las mejores prácticas.

"IT service" o servicio de tecnología de la información (TI) conjunto de servicios que aplican la tecnología de la información para ayudar a las empresas a gestionar y optimizar sus operaciones, mejorar la experiencia del usuario y ser más competitivas.

Dando asistencia a los usuarios para resolver problemas.

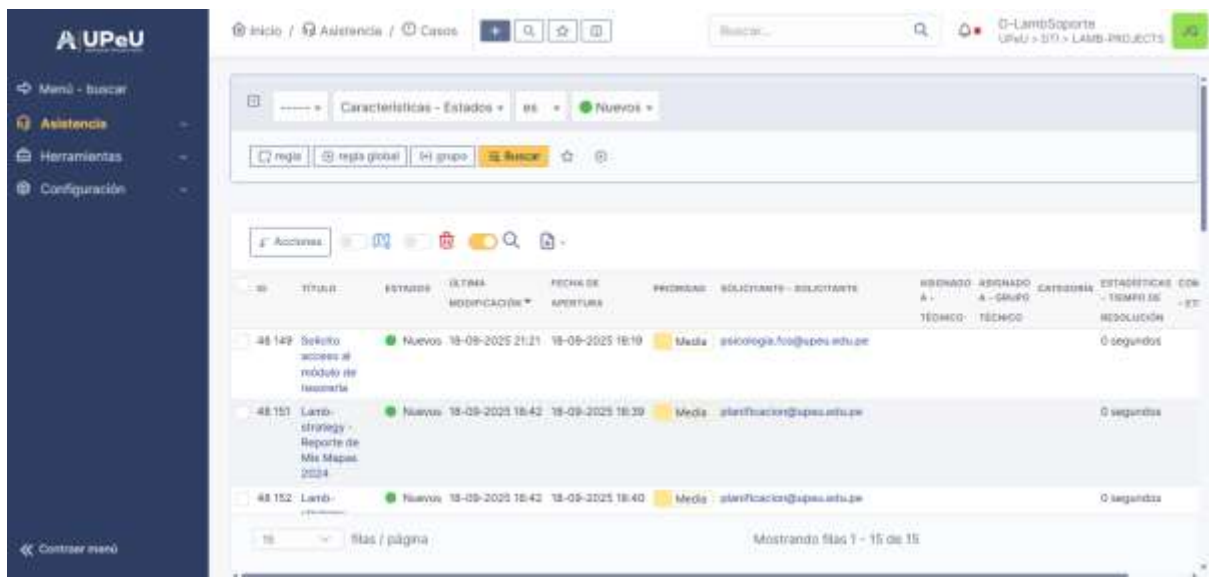


Figura 13: Herramienta de itservice.

3. Principales logros del bachiller

3.1. Proyectos o programas ejecutados

-La **gestión de sílabos** en la plataforma del **LAMB Académico** permite a docentes y coordinadores académicos **crear, editar, aprobar y consultar** los sílabos de las asignaturas de manera digital, eficiente y centralizada. Esta funcionalidad busca asegurar que cada curso cuente con una planificación académica clara, coherente y alineada con los objetivos curriculares de la institución, facilitando su revisión, control y posterior implementación.

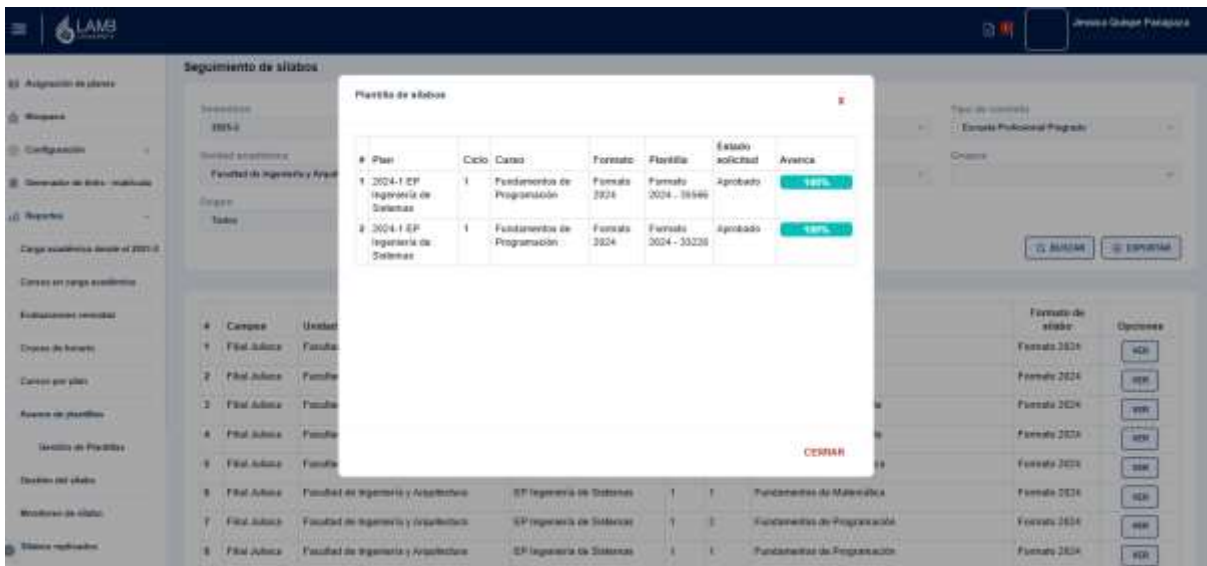


Figura 14: Gestión de Sílabos.

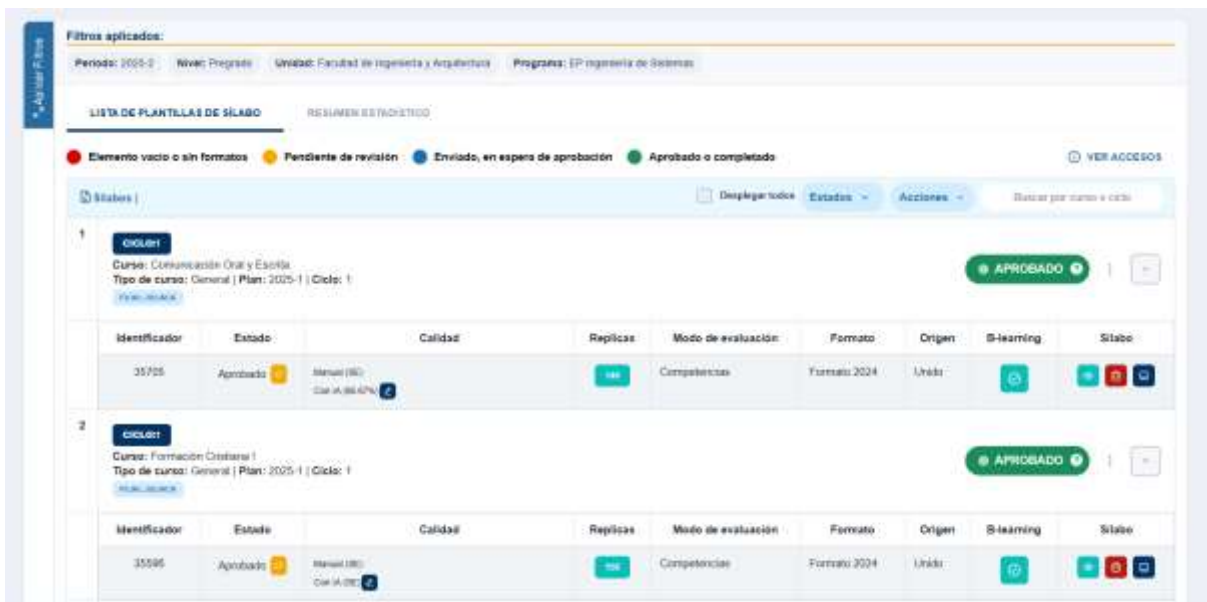


Figura 15: Plantilla de Sílabos.

- **Soporte Integral a la Plataforma LAMB Academic** Se brindó soporte técnico continuo al sistema de gestión académica institucional Lamb Academic, con especial atención durante los procesos críticos como la matrícula, la asignación de carga académica y otros momentos clave del calendario académico. Atención en tiempo real de incidencias, garantizando la continuidad operativa del sistema y

minimizando interrupciones que pudieran afectar a estudiantes, docentes o personal administrativo.

Documentación de casos recurrentes, permitiendo la creación de una base de datos de problemas y soluciones.

3.2. Metodología utilizada

- Metodología Scrum: Marco Ágil para el Desarrollo de Productos

- Identificar el objetivo del proyecto (Product Goal)

Objetivo general (Product Goal):

Asegurar la operatividad, eficiencia y mejora continua del sistema académico y del proceso de matrícula mediante soporte técnico, monitoreo, análisis de datos y retroalimentación ágil.

- Convertir las actividades en historias de usuario (Product Backlog)

Cada párrafo puede transformarse en *user stories* (historias de usuario).

Ejemplo de conversión:

Actividad original	Historia de usuario Scrum
Brindar soporte a los usuarios en el uso de los sistemas académicos.	Como docente o administrativo, quiero recibir soporte técnico oportuno para poder usar el sistema académico sin interrupciones.

Actividad original	Historia de usuario Scrum
Realizar consultas y reportes personalizados en MySQL.	Como coordinador académico, quiero obtener reportes personalizados para tomar decisiones basadas en datos reales.
Monitoreo del sistema académico.	Como equipo de soporte, quiero monitorear el rendimiento del sistema en tiempo real para detectar errores antes de que afecten al usuario.
Verificación del proceso de matrícula.	Como administrador académico, quiero verificar el correcto registro de matrículas para asegurar la integridad de la información.
Apoyo en pruebas antes del inicio de matrícula.	Como miembro del equipo de QA, quiero realizar pruebas previas para garantizar que el sistema funcione correctamente antes de abrir la matrícula.
Registro de incidencias y recomendaciones de mejora.	Como analista de soporte, quiero documentar incidencias y soluciones para mejorar el proceso de matrícula en el futuro.

- Planificar Sprints

Dividir las actividades en iteraciones (por ejemplo, sprints de 2 semanas).

Cada sprint incluye:

- ✓ **Revisión de incidencias** reportadas.
- ✓ **Pruebas funcionales** del sistema académico.

- ✓ **Retroalimentación** de los usuarios (docentes, administrativos).
- ✓ **Sprint Review:** mostrar resultados (reportes generados, mejoras aplicadas).
- ✓ **Sprint Retrospective:** analizar qué mejorar en el proceso de soporte.
- **Definir roles Scrum**

Rol Scrum	Persona / Área
Product Owner	Jefe de sistemas académicos o coordinador de TI. Define prioridades del backlog.
Scrum Master	Responsable de facilitar el proceso y eliminar impedimentos (puede ser el líder de soporte).
Development Team	Equipo técnico: soporte, analistas de datos, QA y programadores.

- Medir avances (Scrum Artifacts)
 - **Product Backlog:** todas las tareas pendientes (ej. nuevos reportes, incidencias).
 - **Sprint Backlog:** tareas seleccionadas para el sprint actual.
 - **Burndown Chart:** mide el avance del equipo en la resolución de incidencias o desarrollo de reportes.
- **Ejemplo de uso en la práctica**

Durante la semana de matrícula:

- ✓ Se realiza un **Daily Scrum** (reunión diaria de 15 min) para reportar incidencias nuevas y coordinar soluciones.

- ✓ En la **Sprint Review**, se presentan los reportes generados y las incidencias solucionadas.
- ✓ En la **Retrospective**, el equipo analiza cómo reducir los errores para el siguiente proceso de matrícula.

3.3. Documentos, informes o manuales elaborados

Manuales de Procedimientos Académicos

- Manuales para los alumnos en su proceso de matrícula, también el uso de su portal académico como de la misma forma solicitudes y convalidaciones, cambios de plan, manuela de extraprogramático y dirigidos,



Figura 16: Manuales de usos para los Alumnos.

- Guías de horarios para los alumnos de acuerdo al programa de estudio y ambientes.



Figura 17: Horarios para estudiantes.

Informes de Avance de Actividades por Ciclo Académico

- Reporte detallado las actividades realizadas durante el proceso de matrícula correspondiente al período académico, con el objetivo de garantizar una gestión eficiente y organizada de los registros estudiantes, reunión entre las tres sedes Lima, Tarapoto y Juliaca.



Figura 18: Reunión de las tres sedes (Lima, Juliaca y Tarapoto).



Figura 19: Presentación de los procesos durante la matrícula.

3.4. Utilidad generada

Durante el apoyo brindado en el proceso de matrícula de los estudiantes de todas las facultades.

- Se realiza una previa simulación de matrícula con el área de asuntos académicos y el área de finanzas para identificar posibles problemas durante el proceso de matrícula, viendo el horario del alumno y el costo por crédito de cada curso.

Gracias a dichas simulaciones de matrícula fue posible iniciar el proceso sin ninguna dificultad la intervención temprana permitió:

- Disminuir significativamente los casos de cruces de horario.
- Optimizar la carga académica de los estudiantes.
- Mejorar la experiencia general del proceso de matrícula.
- Reducir las incidencias y solicitudes de modificación de horarios una vez iniciadas las clases.

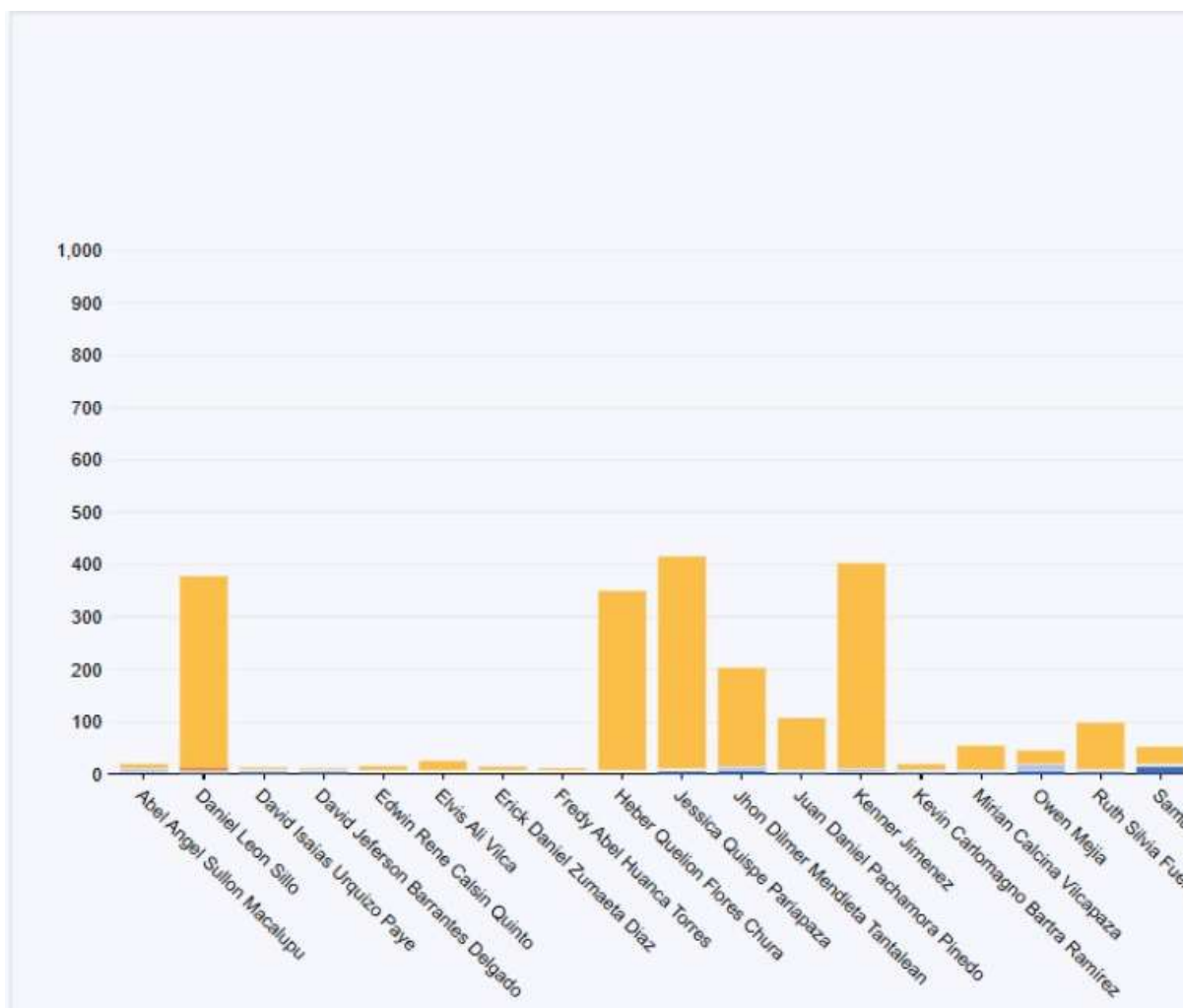


Figura 20. Gráfico de Incidencias del Itservice

- **Elaboración y uso de Herramientas de apoyo**

Se Brinda manuales a estudiantes como a docentes para optimización del uso de la plataforma académica, estas herramientas permiten mayor eficiencia durante todos los procesos mejorando la experiencia del usuario (estudiantes, docentes, administrativos). Menos interrupciones en plataformas académicas o administrativas



Figura 21: Manuales Brindados para los estudiantes.

Capacitación a los usuarios claves:

- Se brinda capacitación a los encargados del proceso de matrícula como también la configuración de la carga académica en la plataforma del Lamb Academic.
- Se promovió la transferencia de conocimientos sobre la plataforma del lamb academic al personal académico a través de sesiones prácticas sobre el uso del sistema Lamb Academic, optimizando los procesos clave de carga académica y matrícula.
- A través de la formación práctica en Lamb Academic, se promovió el empoderamiento del personal académico, permitiéndoles gestionar de forma eficiente sus responsabilidades sin depender del soporte técnico.



Figura 22: Capacitación de los sistemas académicos.

Servicio de atención al usuario con enfoque personalizado y respuesta inmediata

- Se tuvo una comunicación constante con el área de asuntos académicos y el área financiera como también con los coordinadores de cada Escuela profesional, de la misma forma con el área de mesa de ayuda en todo el proceso de matrícula, logrando una respuesta rápida a los estudiantes ante alguna dificultad que presenta en matrícula o ante una solicitud

3.5. Innovaciones

Se destaca la creación de un registro sistemático de fallas recurrentes, lo cual permitió anticipar soluciones y brindar respuestas más rápidas y efectivas. Asimismo, se plantearon ajustes en los procedimientos internos de soporte en el proceso de matrícula, convalidaciones y validaciones del área de Secretaria Académica, fomentando una mejor coordinación con el área de asuntos académicos y distintas áreas para mejorar el proceso de matrícula y durante el ciclo académico mediante reuniones.

Estas acciones, aunque sencillas, representaron un aporte significativo, demostrando que la innovación también puede darse en la mejora continua de procesos existentes.

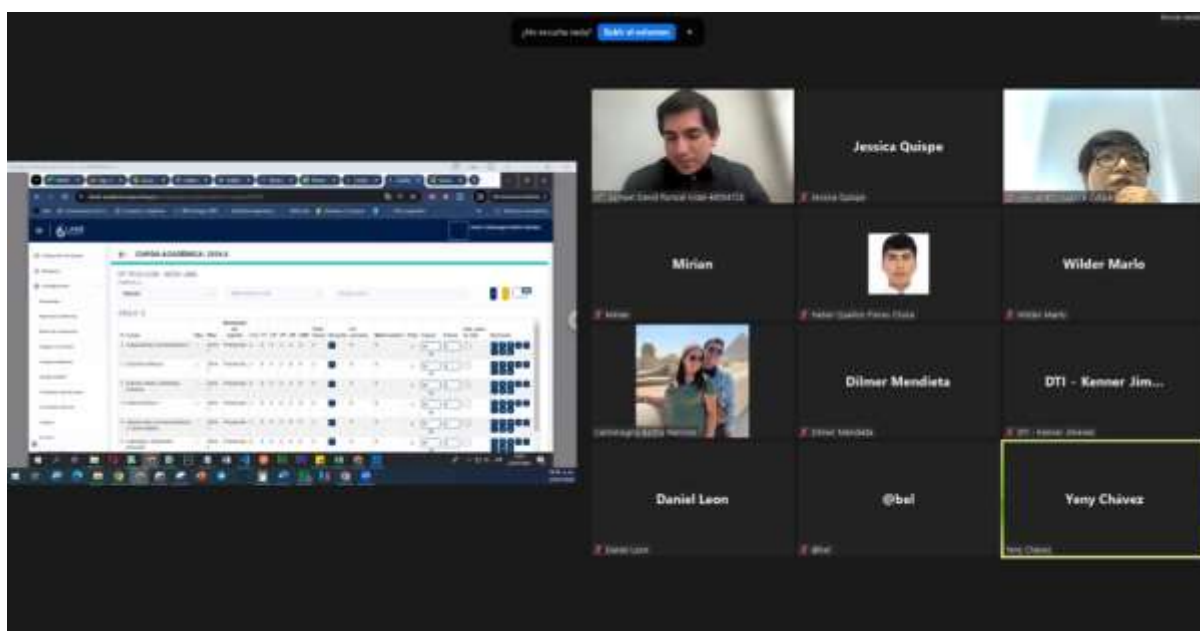


Figura 23: Reunión de simulación antes de matrícula.

También de la misma forma se implementó el historial de acciones en el formulario de equivalencia de Secretaria General. Para ver el historial de cada movimiento.

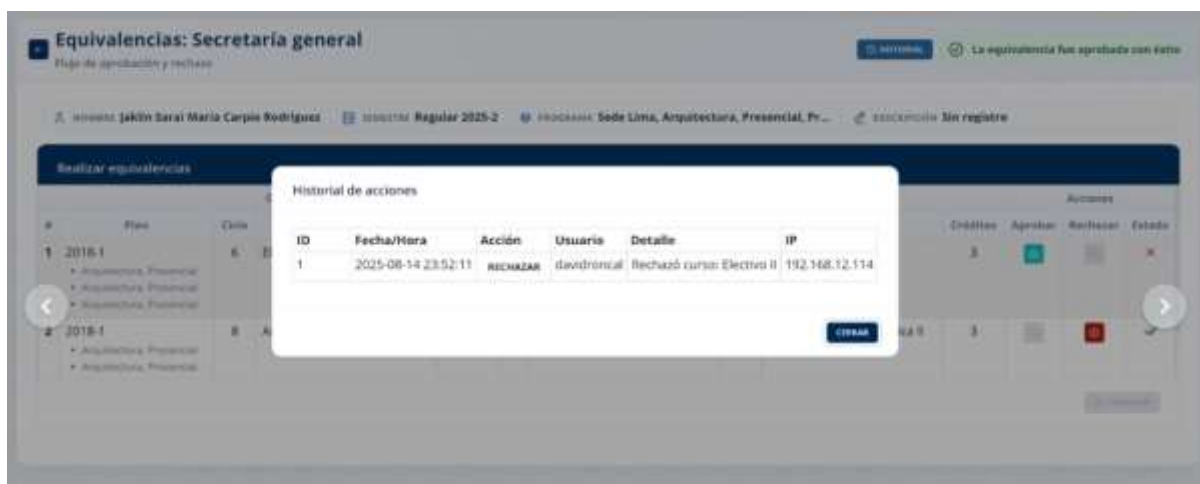


Figura 24: Vista de Historial en equivalencias.

De la misma forma se ha socializado con secretaria académica la vista, para ingresar notas cuando el estudiante ya llevo la asignatura en un periodo anterior.

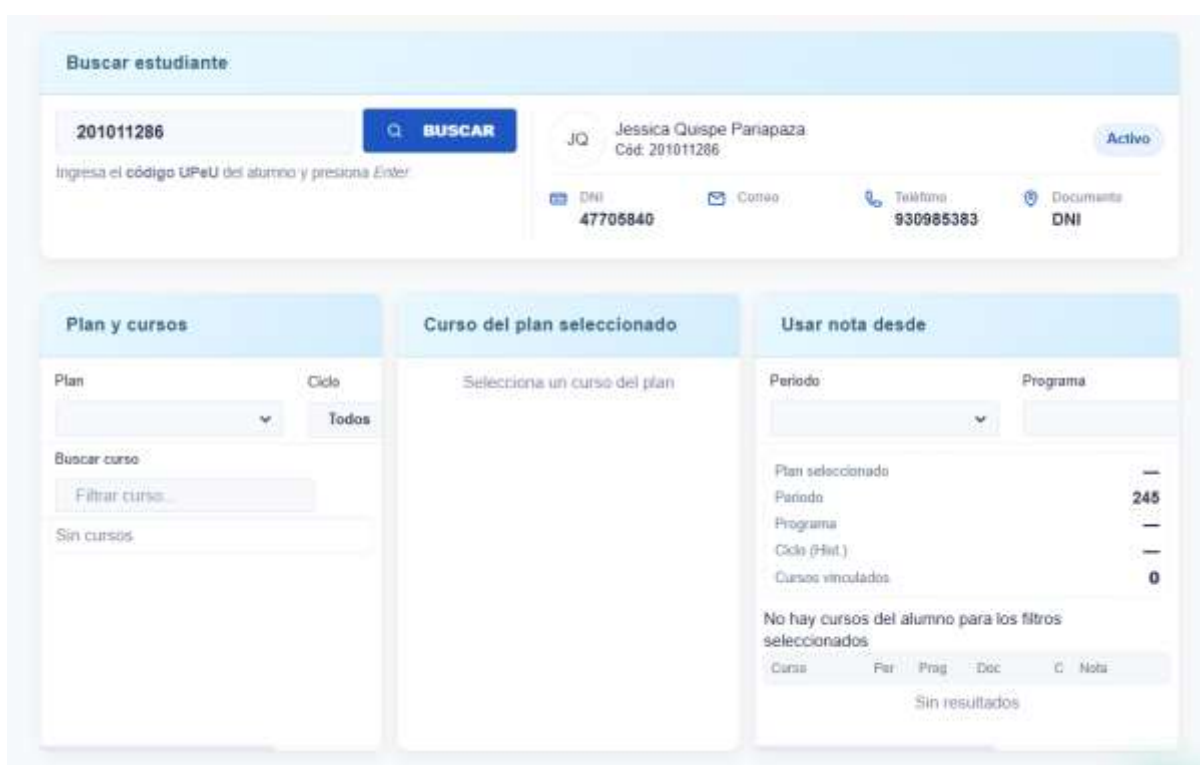


Figura 25: Vista de actualización de notas.

3.6. Premios

Durante la labor en el Área de Dirección de Tecnología de la Información en el cargo de Soporte de Sistemas de Información el bachiller recibió reconocimiento por su compromiso y participación en toda las actividades académicas y la colaboración durante todo el proceso en pregrado, pos grado, centro de Idiomas, conservatorio de música y Istat.

Se destaca más en todo el proceso de matrícula en cada ciclo académico y soporte a diferentes plataformas.

El bachiller participa en activamente en cada proceso y es parte de un equipo técnico y logístico brindando soporte en las diferentes plataformas, brindando asistencia técnica, Coordinado durante todo el proceso de matrícula.

Como resultado de las participaciones en todo el proceso recibe un reconocimiento por parte de del jefe de Dirección de Tecnología de la Información, valorando la colaboración y compromiso.

4. Conclusiones.

- Se concluye la realización del Trabajo de Suficiencia Profesional en la Universidad Peruana Unión permitió cumplir satisfactoriamente con el objetivo principal de brindar soporte a las distintas plataformas tecnológicas que utiliza la institución. A lo largo del periodo de desempeño profesional, se aplicaron conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante la carrera de Ingeniería de Sistemas, contribuyendo al correcto funcionamiento y mejora continua de los sistemas informáticos de la universidad.
- Se concluye que la experiencia profesional en el área de Dirección de Tecnología de Información en el cargo de Soporte de Tecnologías de Información – Campus Juliaca

permitió evidenciar la importancia de una planificación académica estructurada y tecnológicamente asistida para garantizar el desarrollo ordenado y eficiente de las actividades universitarias. La correcta comunicación con los Coordinadores, Docentes y diferentes áreas implicadas en todo el proceso de matrícula, la optimización de la plataforma del Lamb Academic contribuye a mejorar la experiencia en los alumnos y docentes en todo el proceso tanto de matrícula como de tesis Lamb research.

- Desde la perspectiva de la Ingeniería de Sistemas, esta experiencia representó una gran oportunidad muy valiosa para aplicar conocimientos en la automatización de procesos, poniendo en práctica la ética de datos sensibles. Además, permitió fortalecer competencias en el análisis de requerimientos, la atención al usuario, la documentación de procesos y la coordinación entre diferentes áreas de la institución.

5. Recomendaciones

- Se recomienda capacitaciones periódicas de las diferentes plataformas de los sistemas académicos.
- Aplicar el enfoque de mejora continua mediante metodologías de gestión por procesos, con el objetivo de optimizar procedimientos administrativos, particularmente en áreas vinculadas a la gestión de matrícula, como la configuración de los sílabos.
- En la plataforma Lamb Academic fortalecer la gestión académica a través de la sistematización del conocimiento institucional mediante recursos como manuales actualizados, videos y capacitaciones, con el propósito de uniformar los procesos de matrícula y sílabos proceso de tesis, y poder anticipar posibles contingencias y facilitar una toma de decisiones informada y basada en evidencia.

En conjunto, el trabajo realizado no solo aportó valor a la institución, sino que también fortaleció mi formación profesional, reafirmando mi compromiso con la mejora tecnológica y preparándome para asumir nuevos retos en el campo de la ingeniería de sistemas.

6. Anexos

Copia de Certificado de los 8 años de experiencia laboral.



CONSTANCIA DE TRABAJO

Quién suscribe, **Mg. INES ELENA JAIMES SONCCO**, identificada con **DNI N° 41098658**, apoderado según poder inscrito en el A00070 de la Partida Nro. 01894897, Zona registral N° IX - sede Lima de la Universidad Peruana Unión, con RUC N° 20138122256,

Deja constancia que, **JESSICA QUISPE PARIAPAZA** identificado con **DNI N° 47705840**, trabaja en nuestra casa superior de estudios, según detalle:

Área	Periodo		Cargo
	Inicio	Fin	
JU Subdirección de tecnologías de información	01/02/2018	31/07/2018	Operador 1 Mesa de Ayuda
JU Subdirección de tecnologías de información	01/08/2018	31/12/2018	Operador/Digitador de Computador
JU Subdirección de tecnologías de información	01/03/2019	30/06/2019	Asistente de Laboratorio
Dirección Académica	01/08/2019	30/11/2019	Asistente de Procesos Técnicos
Dirección Académica	01/12/2019	31/12/2019	Asistente de Soporte Técnico
JU Subdirección de tecnologías de información	01/03/2020	31/08/2020	Operador de Soporte Técnico
JU EP Administración	01/09/2020	31/12/2020	Operador de Soporte Técnico
JU Subdirección de tecnologías de información	01/05/2021	31/12/2021	Operario de Soporte Técnico Informático
JU Subdirección de tecnologías de información	01/01/2022	28/02/2023	Operador de Soporte Técnico
JU Subdirección de tecnologías de información	01/03/2023	30/04/2023	Operador 1 Mesa de Ayuda
JU Subdirección de tecnologías de información	01/05/2023	A la fecha	Soporte de Tecnologías de Información

Se expide este documento a solicitud del interesado para los fines que estime convenientes.

15 de Mayo del 2025

14/05/2025 16:17:40



Se Integro Se Misionero Se Innovador



Usuario: vsmora@upau.edu.pe



INES ELENA JAIMES SONCCO
 Director de Gestión del Talento Humano
 Universidad Peruana Unión
 FILIAL JULIACA

Figura 26: Constancia de trabajo

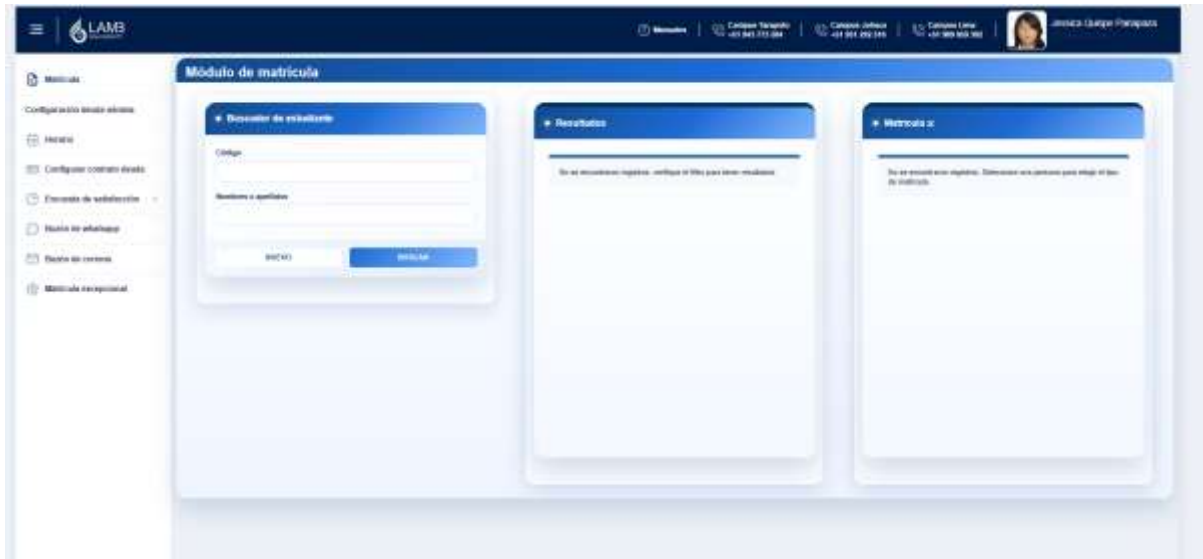


Figura 27. Módulo de matrícula

#	Semestre	Matrícula	Nivel de enseñanza	Modo de enseñanza	Tipo de control	Campus	Programa	Horas	Estado	Opciones
1	Regula 2025 - 2	3025-2	Pregrado	Regular	Escuela Profesional Pregrado	File Jullica	Administración, Presencial	6/200	Activo	[E] [D]
2	Regula 2025 - 1	3025-1	Pregrado	Regular	Escuela Profesional Pregrado	File Jullica	Administración y Negocios Internacionales, Presencial	6/200	Activo	[E] [D]
3	Regula 2025 - 1	3025-1	Pregrado	Regular	Escuela Profesional Pregrado	File Jullica	Agricultura, Presencial	6/200	Activo	[E] [D]
4	Regula 2025 - 2	3025-2	Pregrado	Regular	Escuela Profesional Pregrado	File Jullica	Arquitectura y Urbanismo, Presencial	5/200	Activo	[E] [D]
5	Regula 2025 - 2	3025-2	Pregrado	Regular	Escuela Profesional Pregrado	File Jullica	Contabilidad, Odontología y Abogacía, Presencial	6/200	Activo	[E] [D]
6	Regula 2025 - 2	3025-2	Pregrado	Regular	Escuela Profesional Pregrado	File Jullica	Contabilidad y Gestión Tributaria, Presencial	5/200	Activo	[E] [D]
7	Regula 2025 - 2	3025-2	Pregrado	Regular	Escuela Profesional Pregrado	File Jullica	Educación, Especialidad Educación Física, Recreación y Deportes, Presencial	6/200	Activo	[E] [D]
8	Regula 2025 - 1	3025-1	Pregrado	Regular	Escuela Profesional Pregrado	File Jullica	Educación, Especialidad Inglés y Español, Presencial	6/200	Activo	[E] [D]
9	Regula 2025 - 1	3025-1	Pregrado	Regular	Escuela Profesional Pregrado	File Jullica	Educación, Especialidad Lengüística e Inglés, Presencial	6/200	Activo	[E] [D]
10	Regula 2025 - 2	3025-2	Pregrado	Regular	Escuela Profesional Pregrado	File Jullica	Educación, Especialidad Primaria, Presencial	6/200	Activo	[E] [D]
11	Regula 2025 - 1	3025-1	Pregrado	Regular	Escuela Profesional Pregrado	File Jullica	Educación, Especialidad Primaria y Pedagogía Temática, Presencial	6/200	Activo	[E] [D]
12	Regula 2025 - 2	3025-2	Pregrado	Regular	Escuela Profesional Pregrado	File Jullica	Educación Social y Parvularias, Presencial	6/200	Activo	[E] [D]
13	Regula 2025 - 1	3025-1	Pregrado	Regular	Escuela Profesional Pregrado	File Jullica	Diseño, Presencial	6/200	Activo	[E] [D]
14	Regula 2025 - 1	3025-1	Pregrado	Regular	Escuela Profesional Pregrado	File Jullica	Ingeniería Ambiental, Presencial	6/200	Activo	[E] [D]

Figura 28. Módulo de configuración de deuda antes de matrícula

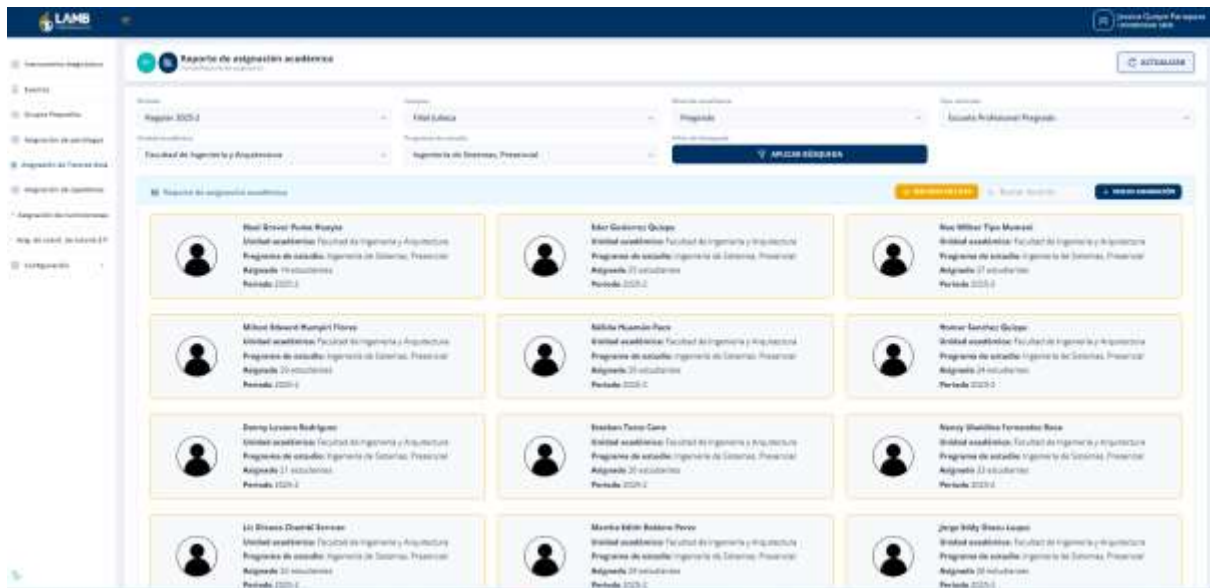


Figura 29. Módulo de asignación de tutores de aula



Figura 30. Actividad Institucional por aniversario



Figura 31. Certificado SATRA

Figura 32 DICPLOMA DE BACHILLER Y CERTIFICADOS DEL LOS CURSOS ANÁLISIS DE DATOS DE GOOGLE Y IBM DEVOPS AND SOFTWARE ENGINEERING



REPÚBLICA DEL PERÚ
UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
A NOMBRE DE LA NACIÓN

Por cuanto: El Consejo Universitario en su sesión del siete de diciembre del 2017 ha acordado conferir el

Grado Académico de Bachiller en Ingeniería de Sistemas

a

Jessica Quispe Pariapaza

de la Carrera Profesional de Ingeniería de Sistemas, que ha sido aprobado por el Consejo de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura con fecha cinco de diciembre del 2017

Por tanto: Se le expide el presente DIPLOMA para que se le reconozca como tal y se le conceda los privilegios y beneficios que las leyes de la República le otorgan.

Dado y firmado en Ñaña, Lima con fecha veinticuatro de enero del 2018



Registro
Libro 18-A Folio 2693

Dr. Quispe Huanca
Rector

Mg. Edgard Adolfo Horna Santillan
Secretario General

Ph. D. Leonor Segunda Bustirza Cabala
Decano de Facultad



UPeU 00013188

CÓDIGO DE LA UNIVERSIDAD:	036
TIPO DE DOCUMENTO:	D.A.I
NÚMERO DE DOCUMENTO:	47706640
ABREVIATURA DEL GRADO O TÍTULO:	B
MODALIDAD DE OBTENCIÓN DEL GRADO O TÍTULO:	Bachiller Automático
MODALIDAD ESTUDIOS:	F
PAÍS DE PROCEDENCIA DE LA REVALIDA:	
UNIVERSIDAD DE PROCEDENCIA DE LA REVALIDA:	
DENOMINACIÓN DEL GRADO O TÍTULO REVALIDADO:	
NÚMERO DE RESOLUCIÓN:	2004-201731PEU-CJ
FECHA DE RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO:	07/02/07
NÚMERO DE DIPLOMA:	UPeU 00013188
TIPO DE EMISIÓN:	0
FECHA DEL DIPLOMA DUPLICADO:	
LIBRO:	16-A
FOLIO:	260
NÚMERO DE REGISTRO:	00013188



8 cursos

Aspectos básicos: Datos, datos, en todas partes

Formula preguntas para tomar decisiones basadas en datos

Preparar datos para la exploración

Proceso de datos sucios a datos limpios

Analizar datos para responder preguntas

Compartir datos a través del arte de la visualización

Análisis de datos con programación en R

Curso final de análisis computacional de datos de Google: completa un caso práctico



Sep 16, 2025

JESSICA QUISPE

ha completado correctamente el Certificado profesional sin crédito en línea

Análisis de Datos de Google

Para obtener el Certificado Profesional de Análisis de datos de Google, las y los alumnos deben aprobar ocho cursos desarrollados por Google, que incluyen evaluaciones interactivas y basadas en la práctica, y están diseñadas con el fin de brindar preparación para puestos de nivel básico en el análisis de datos. Son competentes en herramientas y plataformas, incluidas hojas de cálculo, SQL, Tableau y R. Saben cómo preparar, procesar, analizar y compartir datos para realizar acciones reflexivas.

The online specialization named in this certificate may draw on material from courses taught on-campus, but the included courses are not equivalent to on-campus courses. Participation in this online specialization does not constitute enrollment at this university. This certificate does not confer a University grade, course credit or degree, and it does not verify the identity of the learner.

Amanda Brophy
Global Director of
Google Career
Certificates

Verifica este certificado en:

<https://coursera.org/verify/professional-cert/HH3MT1OFHV21>



15 cursos

- Introduction to DevOps
- Introduction to Cloud Computing
- Introduction to Agile Development and Scrum
- Introduction to Software Engineering
- Getting Started with Git and GitHub
- Hands-on Introduction to Linux Commands and Shell Scripting
- Python for Data Science, AI & Development
- Developing AI Applications with Python and Flask
- Introduction to Containers w/ Docker, Kubernetes & OpenShift
- Application Development using Microservices and Serverless
- Introduction to Test and Behavior Driven Development
- Continuous Integration and Continuous Delivery (CI/CD)
- Application Security for Developers and DevOps Professionals
- Monitoring and Observability for Development and DevOps
- DevOps Capstone Project



Nov 11, 2025

JESSICA QUISPE

ha completado correctamente el Certificado profesional sin crédito en línea

IBM DevOps and Software Engineering

In this Professional Certificate, learners developed essential knowledge and skills to perform the many tasks in an entry-level DevOps practitioner role. By completing over a dozen courses and projects in the program, the earner of this Professional Certificate has demonstrated a firm grasp and practical experience to: adopt a DevOps mindset in Software Engineering using Agile and Scrum methodologies and Cloud Native tools and technologies. The holder can develop applications in Python, automate tasks using Shell scripts, use collaborative coding platforms like GitHub, compose applications using Microservices, deploy them using Containers (Docker/Kubernetes/OpenShift) & Serverless technologies; and employ tools for Automation, Continuous Integration (CI) and Continuous Development (CD).

The online specialization named in this certificate may draw on material from courses taught on-campus, but the included courses are not equivalent to on-campus courses. Participation in this online specialization does not constitute enrollment at this university. This certificate does not confer a University grade, course credit or degree, and it does not verify the identity of the learner.

Rav Ahuja
Global Program
Director,
Skills Network

Verifica este certificado en:
<https://coursera.org/verify/professional-cert/KSDMSDUWY108>