



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“PROPUESTA DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DE
INCIDENTES DE TI BASADO EN ITIL 4 EN EL ÁREA DE
SOPORTE TÉCNICO DE LA EMPRESA DON POLLO
TROPICAL S.A.C.”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE INGENIERO INDUSTRIAL**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER
JHOÁN PERCY ROJAS HEREDIA**

ASESOR

MG. ING. ROGELIO ALEXSANDER LOPEZ RODAS

LIMA – PERÚ, MARZO 2022



DEDICATORIA

A mi amada esposa Sintia Chacón.
Fuente de motivación, paz y armonía
en mi vida.

A mis adorados Hijos Ariana Maria y
Bruno Mateo. Mis dos mayores
razones para trabajar por un futuro
mejor.





AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por darme la oportunidad de lograr cada una de mis metas. A mis padres por su apoyo incondicional y por creer firmemente en mí.





INTRODUCCIÓN

Actualmente las tecnologías de la información desempeñan un rol preponderante en todos los sectores de la industria, es por ello que las organizaciones han visto en ellas no solamente una necesidad, sino una gran oportunidad para poder adoptarlas como una herramienta valiosa para afrontar los desafíos en un mercado altamente competitivo, que exige mejorar la calidad tanto en los productos como en los servicios brindados.

Es por ello que, en éstos últimos años, el grupo Don Pollo ha trabajado arduamente para poder lograr optimizar sus procesos, implementando áreas como mejora continua y calidad, trabajando en un sistema Integrado de Gestión – SIG, el cual aún se está adoptando. En ese sentido el Área de Tecnologías de la Información – TI, ha visto por conveniente implementar un Sistema de Gestión de Mesa de Ayuda, para lograr optimizar los procesos de atención de solicitudes de soporte y requerimientos, los cuales serán atendidos por parte del personal de soporte técnico, así como del área de desarrollo de software, pero se ha encontrado con su primer obstáculo, “la baja calidad en la gestión de incidentes de soporte técnico”.

En ese sentido, se ha visto por conveniente desarrollar el presente TSP, para lograr dar el impulso necesario al proyecto Mesa de Ayuda, implementado en la organización, utilizando herramientas que sugiere la metodología de ITIL en el campo específico de, las prácticas para la gestión de incidentes de TI, desarrollando los siguientes procesos: Identificación y clasificación de los incidentes, registro de incidentes, categorización y priorización de los incidentes, determinación de las SLA´s, y por último respuesta de los incidentes.

Por último, se mencionan las conclusiones y recomendaciones del trabajo desarrollado, para poder brindar un mayor alcance a los interesados.





RESUMEN

El Área de TI de la empresa don Pollo Tropical S.A.C. realiza de forma general tres procesos básicos para la atención del soporte técnico: La Gestión de Incidentes, solicitudes de servicio y los requerimientos de Activos, en este trabajo de investigación se ha determinado las principales debilidades del área de TI para el tratamiento de las incidencias reportadas por parte de los usuarios, lo cual impide que se brinde un servicio de calidad acorde a las necesidades de los usuarios.

Además, se ha podido determinar que la implementación de un marco de referencia como ITIL impulsaría al Área de TI para el logro de sus objetivos así mismo se lograría realizar los procesos de soporte de forma más ordenada y eficiente, en ese sentido se lograría aumentar el grado de satisfacción de los usuarios, brindándoles servicios de calidad.

Para la implementación del marco de trabajo ITIL se ha tomado como referencia la metodología propuesta por IT Process Maps, lo que nos permitió planificar y poner en marcha los procesos seleccionados para la propuesta de mejora en este trabajo de investigación. Esta implementación permitiría a la organización y al área de TI alinearse a los estándares de calidad de gestión de servicios de TI, sugerido por ITIL.





ABSTRACT

The IT Area of the company don Pollo Tropical S.A.C. In general, three basic processes are carried out: Incident Management, service requests and Asset requirements. In this research work, the main weaknesses of the IT area have been determined for the treatment of incidents reported by users, which prevents a quality service from being provided according to the needs of the users.

In addition, it has been possible to determine that the implementation of a reference framework such as ITIL would promote the IT Area to achieve its objectives, as well as the support processes would be carried out in a more orderly and efficient way, in that sense it would be possible to increase the degree of user satisfaction, providing quality services.

For the implementation of the ITIL framework, the methodology proposed by IT Process Maps has been taken as a reference, which allowed us to plan and implement the processes selected for the improvement proposal in this research work. This implementation would allow the organization and the IT area to align with IT service management quality standards.





TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
INTRODUCCIÓN	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
TABLA DE CONTENIDOS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XI
ÍNDICE DE ANEXOS	XII
CAPÍTULO I.....	1
GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	1
1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	1
1.2. PERFIL DE LA EMPRESA.....	1
1.3. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA	2
1.3.1. Misión	2
1.3.2. Visión	2
1.3.3. Valores.....	2
1.3.4. Objetivos de la organización	3
1.4. ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.....	3
1.5. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DE LA EMPRESA.....	7



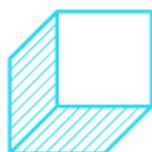


1.5.1. Análisis Externo	7
1.5.2. Análisis Interno	12
CAPÍTULO II	16
REALIDAD PROBLEMÁTICA	16
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	16
2.1.1. Identificación del problema	19
2.2. ANÁLISIS DEL PROBLEMA	30
2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	30
2.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	30
2.4.1. Objetivo general.....	30
2.4.2. Objetivos específicos	30
CAPÍTULO III.....	31
DESARROLLO DEL PROYECTO	31
3.1. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO.....	31
3.1.1. Antecedentes de la investigación.....	32
3.1.2. Bases teóricas	35
3.1.3. Bases normativas	45
3.2. DESARROLLO DEL PROYECTO.....	46
3.2.1. Identificación y clasificación de los incidentes	47
3.2.2. Registrar los incidentes en su totalidad	50
3.2.3. Categorizar los incidentes de forma intuitiva y funcional	51
3.2.4. Priorizar los incidentes y determinar los SLA´s.....	56





3.2.5. Brindar una adecuada respuesta a los incidentes	60
3.3. COSTOS DEL PROYECTO	63
3.4. CRONOGRAMA DEL PROYECTO	66
3.5. CONCLUSIONES	67
3.6. RECOMENDACIONES	68
CAPÍTULO IV	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
REFERENCIAS	69
CAPÍTULO V	71
GLOSARIO DE TÉRMINOS	71
CAPÍTULO VI	73
ANEXOS	73
6.1. REGISTRO DE INCIDENTES DE TI SEDE CALZADA - GDP	74
6.2. REPORTE MESA DE AYUDA - GDP	82
6.3. CREACIÓN DE TICKET – PORTAL MESA DE AYUDA GDP	85
6.4. BASE DEL CONOCIMIENTO – MESA DE AYUDA GDP	87
6.5. TICKETS PENDIENTES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA GDP..	88





ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Logo de la Empresa Don Pollo Tropical S.A.C.....	3
Figura 2 Organigrama General de la Empresa.....	5
Figura 3 Organigrama del Área de Mejora	6
Figura 4 Detalle de soportes por Sub-Área	16
Figura 5 Flujograma Actual de Atención de Incidencias de Soporte Técnico.....	18
Figura 6 Diagrama Causa - Efecto de la problemática	21
Figura 7 Gráfico de Pareto de las principales causas	23
Figura 8 Servicios de TI - Modelo de madurez de la Gestión.....	24
Figura 9 Procesos que cubre el ISO/IEC 20000.....	42
Figura 10 Proceso de Gestión de Incidentes.....	47
Figura 11 Proceso de Identificación de Incidentes	50
Figura 12 Proceso de Registro de Incidentes.....	51
Figura 13 Categorías de las Incidencias	52
Figura 14 Sub Categorías de las Incidencias 1 de 2	52
Figura 15 Sub Categorías de las Incidencias 2 de 2	53
Figura 16 Propuesta del proceso de Gestión de Incidentes	62





ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis FODA de la Empresa Don Pollo Tropical S.A.C	12
Tabla 2 Valoración de la Problemática	22
Tabla 3 Cumplimiento del Proceso de Gestión de Incidentes Según ITIL	25
Tabla 4 Modalidades de Reporte de Incidentes.....	27
Tabla 5 Categoría de Incidentes en la Mesa de Ayuda	28
Tabla 6 Sub-Categoría de Incidentes en la Mesa de Ayuda DPT.....	29
Tabla 7 Categorización del Impacto de los incidentes	54
Tabla 8 Categorización de Incidentes 1 de 1	55
Tabla 9 Categorización de Incidentes 1 de 2.....	56
Tabla 10 Matriz Priorización de Incidentes	57
Tabla 11 Priorización de incidentes	59
Tabla 12 Costos del Proyecto – Proyectado a seis meses	63
Tabla 13 Retorno Proyectado de la inversión a Seis Meses.....	64
Tabla 14 Resultado del VAN , TIR y PR	65





ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Cumplimiento del Proceso de Gestión de Incidentes Según ITIL	26
Gráfico 2 Modalidades de Reporte de Incidentes	27
Gráfico 3 Cronograma del Proyecto	66





ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Formato de Registro de Incidentes elaborado por el área de TI	74
Anexo 2 Reporte Exportado de la Mesa de Ayuda GDP	82
Anexo 3 Creación de Ticket - Portal Mesa de ayuda GDP 1 de 2	85
Anexo 4 Creación de Ticket - Portal Mesa de ayuda GDP 2 de 2	86
Anexo 5 Base del Conocimiento - Mesa de Ayuda GDP	87
Anexo 6 Lista de Tickets Pendientes - Mesa de Ayuda GDP	88





CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Corría el año de 1982, después de la dictadura militar, el Perú vivía el renacer de la democracia y en Tarapoto nacía Don Pollo con el objetivo de contribuir al desarrollo de la región y el país.

En su inicio la pequeña granja con solo dos trabajadores dedicaba sus actividades a la crianza de pollos de carne paulatinamente y con el esfuerzo y perseverancia de sus fundadores.

La empresa fue creciendo y expandiendo su influencia comercial a otras ciudades del país hasta convertirse lo que es hoy el Grupo Don Pollo, conglomerado económico que agrupa unidades estratégicas de negocio distribuidas en varios departamentos del Perú y que dan muestras de crecimiento acelerado.

1.2. PERFIL DE LA EMPRESA

Don Pollo Tropical S.A.C. es organización orientada a potenciar el desarrollo de su gente creemos en el desarrollo sostenible y tiene como principio la responsabilidad social empresarial, la búsqueda e identificación permanente de nuevos talentos y trabajo en equipo, de liderazgo, de respeto por el medio ambiente y la pasión por la tecnología de punta constituyen para nuestra organización valores empresariales inalienables.

Don Pollo Tropical S.A.C., es una empresa basada en la implementación de un modelo de Excelencia Operativa que contempla la adquisición de tecnología de punta, para la optimización de todos sus procesos, el fortalecimiento de sus capacidades de organización, la selección y contratación de profesionales de primer nivel y la innovación continua. Todos los esfuerzos de la empresa están orientados a convertir a Don Pollo Tropical SAC en una compañía que pueda competir en el mercado Nacional con sus productos de Alta calidad.





1.3. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

1.3.1. Misión

Transformamos nuestra pasión en nutrición de calidad.

1.3.2. Visión

Ser un grupo empresarial de clase mundial y orgullo regional, liderando en productos nutricionales, con una cultura de excelencia basada en personas.

1.3.3. Valores

- ✓ **Responsabilidad:** Cumplir los compromisos/ Actuar buscando el bien de la empresa y el equipo/ Hacerse cargo.
- ✓ **Respeto:** Equidad/ Valoración del otro
- ✓ **Honestidad:** Honradez/ Integridad/ Verdad/ Cuidar los bienes de la compañía.
- ✓ **Pasión:** Compromiso/ dar lo mejor de sí mismo/ Iniciativa/ Querer lo que se hace/ Búsqueda de la excelencia
- ✓ **Colaboración:** Dejar la indiferencia/ Sentido de equipo/ Actitud de servicio.
- ✓ **Empatía:** Pensar en los demás/ Solidaridad.





1.3.4. Objetivos de la organización

- Ser altamente competentes e incentivar el desarrollo a través del aprendizaje, mejoramiento e innovación, y con la participación de los clientes, proveedores, personal de la empresa y la comunidad.
- Satisfacer las necesidades de alimentación de los clientes finales (público en general), acorde a los nuevos hábitos alimentarios y en todas las oportunidades promover el consumo masivo de nuestros productos en los hogares.

Figura 1

Logo de la Empresa Don Pollo Tropical S.A.C



Fuente: (DonPolloTropical, 2022)

1.4. ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

Actualmente la empresa se encuentra conformado por un directorio recientemente establecido por la familia Santillán Arévalo, quienes son los fundadores de la organización.

Debido al gran crecimiento experimentado en los últimos años, los propietarios de la empresa han visto conveniente contratar los servicios de un Gerente General, quien se encargue de llevar las riendas de la organización, aportando su amplio conocimiento y experiencia en la toma de decisiones, de las cuales, una de ellas es la reestructuración de cada una de las Áreas y la implementación de nuevas Áreas o departamentos para poder administrar de forma eficaz todos los requerimientos en cuanto a organización y distribución de tareas.





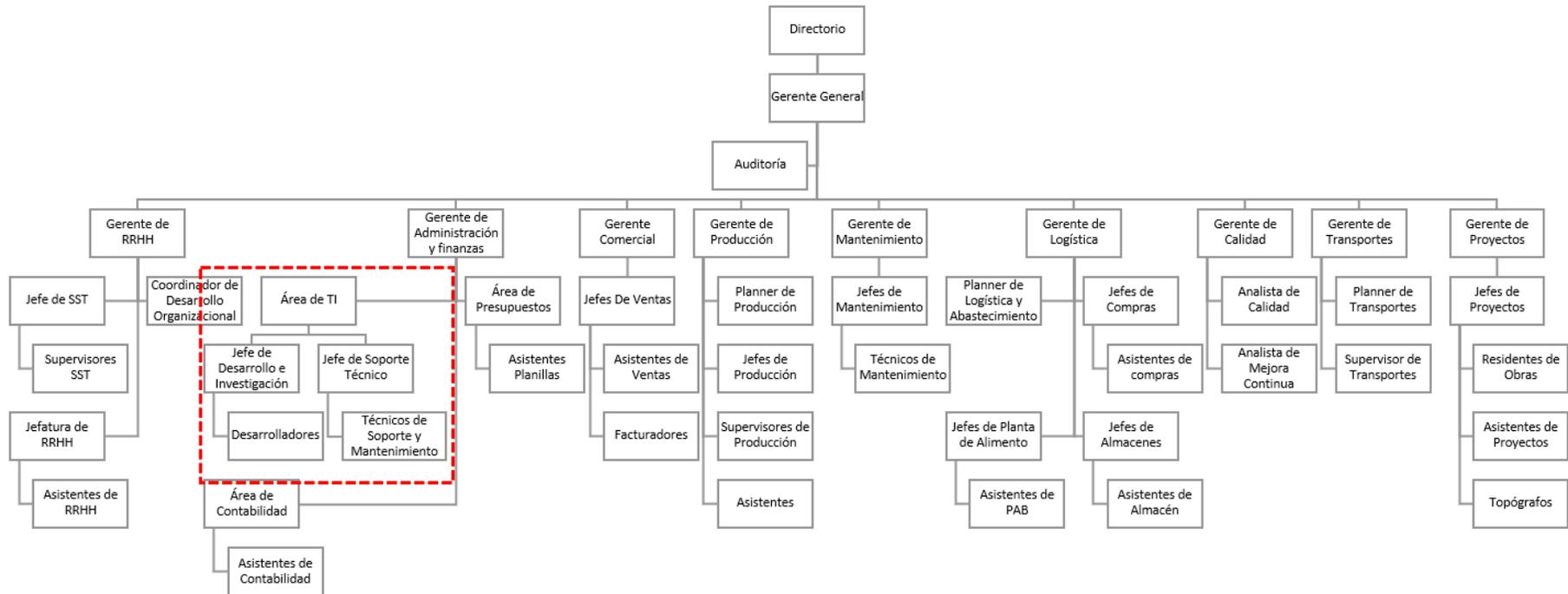
Por otro lado, se han colocado, de forma estratégica, un jefe zonal en cada una de las sedes, quien se encarga de administrar y gerenciar la parte operativa de cada una de las sucursales, brindando un apoyo considerable a la gerencia, con la gestión para la toma de decisiones

La empresa cuenta con un área de proyectos, la cual se encarga de llevar a cabo cada uno de los proyectos de inversión con las que cuenta la organización, esta área se encuentra totalmente equipada, tanto con personal idóneo como con la maquinaria y tecnología que se requiera para llevar a cabo estos proyectos.





Figura 2
Organigrama General de la Empresa



Fuente elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)





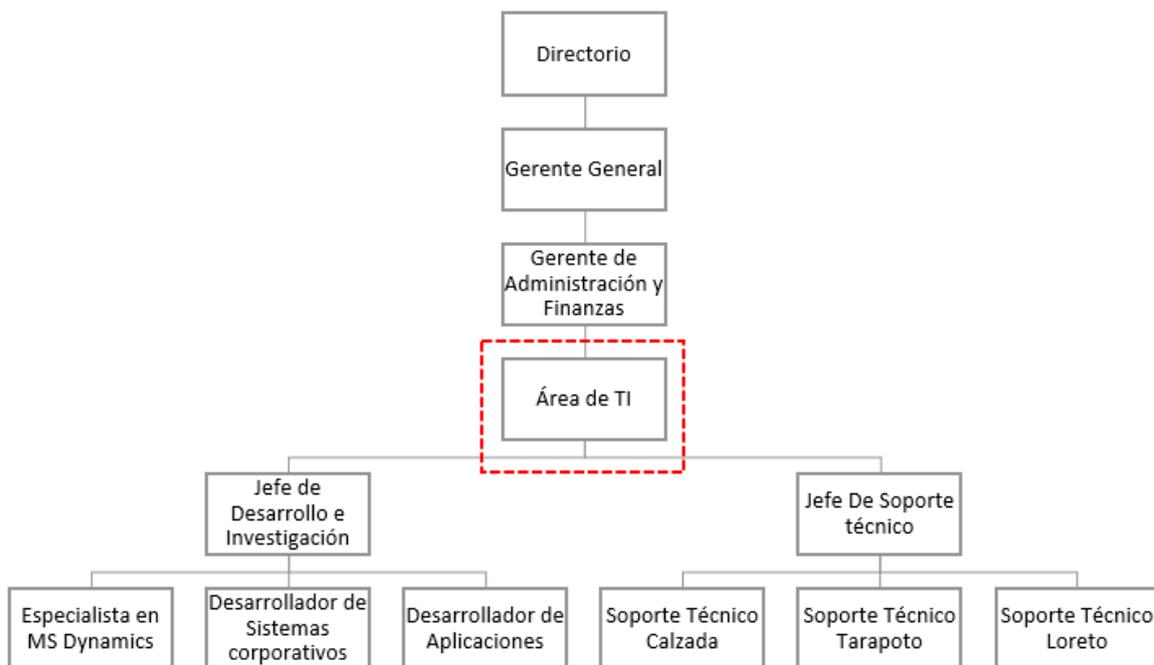
Área de Mejora

La aplicación de este TSP, se desarrollará específicamente en el Área de TI de la organización, pero como el proyecto se trata de una mejora en el soporte a usuarios finales, en este proyecto se involucrará a todas Áreas y usuarios en General.

Cabe mencionar que el Área de TI está conformada por dos equipos de Trabajo, con responsabilidades plenamente diferenciadas, por un lado tiene al área de Desarrollo e Investigación de Software, la cual se encarga del soporte a toda la parte del software corporativo diseñado y desarrollado plenamente por este equipo de trabajo, en cambio el área de Soporte Técnico se encarga de la atención a los problemas y requerimientos tanto de software como de hardware. Ambos equipos de trabajo brindan el soporte a usuarios en cuanto a atención de incidencias, por lo que estarán involucrados en el presente TSP.

Figura 3

Organigrama del Área de Mejora



Fuente elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)





1.5. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DE LA EMPRESA

La empresa Don Pollo Tropical, se encuentra ubicada en la selva peruana, y tiene su sede principal en la ciudad de Tarapoto, con sus centros productivos en Calzada, Picota, Lamas y Pucallpa. Además, el grupo Don Pollo Está conformado por dos empresas Independientes como son Don Pollo la Libertad, ubicada en Pacasmayo, y Don Pollo Loreto en Iquitos, de las cuáles todas éstas formarán parte de estudio en el presente TSP.

La empresa ha sido fundada en la Amazonía Peruana, y es motivo de orgullo para la región, generando puestos de trabajo a las localidades donde se encuentran cada uno de sus centros de operaciones, demostrando un gran compromiso con el desarrollo de la región, brindando oportunidades laborales a la población aledaña. Por otro lado, brindando oportunidades de desarrollarse profesionalmente a los que egresan de los centros de estudios en nuestra región. En estos tiempos difíciles, por el motivo de la pandemia, la empresa ha demostrado su compromiso con las familias más necesitadas de la región, dando muestras de una labor social orientada hacia las familias, la empresa ha repartido víveres y donado pollos a muchas familias de escasos recursos y de este modo apoyar a la economía de los hogares más necesitados.

1.5.1. Análisis Externo

FACTORES POLÍTICOS:

Paralización de la inversión privada a causa de la inestabilidad política

El estancamiento de la inversión privada a causa de la inestabilidad política, puede ser un factor determinante en la causa problemas económicos nacionales, lo cual afecta a las empresas en cuanto a sus márgenes de ganancias, por lo que podría frenar los proyectos de inversión tecnológica tanto de equipamiento informático como de





mejoramiento en las comunicaciones e implementación de sistemas de información que aporten al desarrollo organizacional.

Problemática COVID-19 y afectación a la fuerza Laboral

Actualmente los descansos médicos en la empresa se han incrementado significativamente en el personal, puesto que los casos de contagio son más frecuentes, y al contraer la enfermedad dicho personal, cuenta con descansos médicos, los cuales en promedio son de 15 días, pero al complicarse la enfermedad podrían requerir mucho más tiempo para su recuperación.

En ese sentido, la coyuntura actual del COVID podría diezmar el personal de soporte disponible para las atenciones de soporte técnico y causar retrasos e inconvenientes en las atenciones a los usuarios, por otro lado, podría retrasar los proyectos pendientes por falta de personal disponible para ejecutar los proyectos de gran envergadura.

Elecciones Municipales y Regionales

En el presente mes de octubre se dará lugar a las elecciones municipales y regionales, lo cual podría significar la continuación del gobierno de turno, en el caso que sea reelegidas las autoridades actuales, lo cual podría generar cambios en las regulaciones del sector, como alterar los horarios de atención a los clientes, bloqueo de rutas por donde transitan los vehículos que entregan los pollos, aplicación de multas, etc.

Esto afectaría negativamente a la empresa, causando pérdidas económicas considerables, lo cual pondría en riesgo de la continuidad de los proyectos de inversión tecnológica.





FACTORES ECONÓMICOS:

Alza del dólar afecta los precios de los equipos informáticos

El sector tecnológico, tiene como principal moneda al dólar, puesto que todos los artículos son importados, por lo cual todo cambio de valor en dicha moneda, afecta directamente los precios de los equipos informáticos que se adquieren. Durante la pandemia los productos informáticos han subido su costo considerablemente, principalmente por el precio del dólar, pero también por el incremento de la demanda de equipos por la población peruana, principalmente el sector estudiantil y académico a causa de la implementación de las clases virtuales.

Escasez de los productos informáticos para la adquisición

La disponibilidad de los productos informáticos en el mercado puede ser un problema, puesto que la demanda a nivel mundial se ha incrementado, y la producción se ha desacelerado, por diversos factores, como por ejemplo la crisis de metales necesarios para la producción de chips semiconductores, en la llamada “crisis de los semiconductores” (Lopez, 2021)

Consumo de la carne de pollo en el Perú

El consumo del pollo sigue manteniendo su crecimiento en el Perú, a pesar de subir los costos de producción y por ende el precio del producto. Cabe señalar que el pollo continúa siendo la fuente de proteína a base de carne, preferida por todos los peruanos.

FACTORES SOCIALES:

Bajo nivel de experiencia de la oferta local de profesionales

Si bien es cierto, el área de RR.HH. cuenta con perfiles profesionales establecidos para los puestos de trabajo disponibles, pero en muchas ocasiones tiene que elegir trabajadores por sus cualidades personales por encima de su experiencia profesional, puesto que hay muchos que





no han logrado insertarse al mercado laboral, o no cuentan con la experiencia necesaria para los puestos de trabajo disponibles, en ese sentido se requiere un mayor tiempo de adaptación a los procedimientos de trabajo.

Constantes huelgas en la región

Durante los últimos años se han realizado un sin número de huelgas y paros en la Región y el país, producto de la coyuntura política y económica del país. En la región se han dado huelgas por parte de la comunidad agrícola, por los bajos precios y limitados apoyos que brinda el estado peruano para el desarrollo de este importante sector. La región San Martín es básicamente agrícola, teniendo como principales productos de siembra como: El arroz, café, cacao, maíz, plátano, papaya, entre otros productos que son los que mueven la economía en nuestra región, y en los últimos años este sector ha sido abandonado por las autoridades, y por dicha sensación de abandono se han realizado diversas luchas para lograr obtener los beneficios justos que los agricultores reclaman.

Corrupción

La corrupción es uno de los problemas más preponderantes y difíciles de extinguir en nuestro país, puesto que se encuentra en todos los niveles y estratos sociales. El sector privado no es ajeno a este problema durante los últimos años por ejemplo las empresas han sido víctimas de robos tanto por parte del personal que labora como por personas ajenas al negocio.

FACTORES TECNOLÓGICOS:

Escasez de artículos informáticos

La escasez de los productos informáticos en los últimos años ha sido una constante, producto de los problemas del transporte de la importación, disminución de la fabricación por déficit de materiales,





incremento de la demanda de productos. Todo ello ha conllevado a generar inconvenientes con los proveedores, causando muchos retrasos en las atenciones de solicitudes de compras de productos informáticos.

Implementación de la automatización de los procesos

Es una realidad que el sector tecnológico está invadiendo todos los sectores productivos del país y del mundo, y el sector avícola no es la excepción, durante los últimos años se ha venido automatizando los procesos de crianza de pollos, cambiando los galpones convencionales por galpones tecnificados, optimizando los procesos como: Servido de alimento, suministro de agua, control de temperatura, pesaje etc.

Estos cambios en la industria generarán mayor uso de equipos informáticos para la Administración de la información que anteriormente se manejaba de forma manual mediante el uso del papel.

Dependencia de internet

El automatizar los procesos y trabajar con sistemas genera cierta dependencia del uso del internet, puesto que toda la información se administrará mediante el uso de los dispositivos tecnológicos, es por ello que cualquier corte del servicio o de la red puede determinar un severo riesgo para las operaciones pudiendo causar grandes pérdidas económicas, por lo cual la organización debe contar con sistemas de contingencias para afrontar estos inconvenientes.





1.5.2. Análisis Interno

Tabla 1

Análisis FODA de la Empresa Don Pollo Tropical S.A.C

FODA Factores Internos Factores Externos		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		F1: Ubicación geográfica estratégica F2: Implementación tecnológica F3: Optimización del parque informático	D1: Alta Rotación del personal D2: Escasa comunicación vertical D3: Poca o nula promoción interna del personal
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS – FO	ESTRATEGIAS – DO	
O1: Habilitación de fibra óptica en las zonas productivas O2: Nuevas tecnologías de crianza de aves. O3: Escasas barreras para vender pollo eviscerado	FO1: Mejoramiento de las redes de comunicación FO2: Automatizar las granjas FO3: Crear centros de beneficio de pollos	DO1: Nivelar los salarios acordes al mercado laboral DO2: Brindar capacitaciones sobre liderazgo. DO1: Habilitar posibilidades de desarrollo profesional	
AMENAZAS	ESTRATEGIAS – FA	ESTRATEGIAS - DA	
A1: Ingreso de nuevos competidores A2: Huelgas o bloqueos de carreteras A3: Desastres naturales	FA1: Crear barreras de ingreso a nuevos competidores. FA2: Mejorar las relaciones con los directivos de cada sector FA3: Realizar inspecciones rutinarias a las zonas e instalaciones vulnerables a desastres naturales	DA1: Brindar capacitaciones al personal para fortalecer sus conocimientos.	

Fuente elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)





Detalles del análisis de la matriz FODA:

EFO1: Implementar la fibra óptica en las diversas instalaciones de la empresa, para poder optimizar los procesos. Por otro lado, el tendido de fibra óptica, facilitará las comunicaciones y la implementación de un sistema de control de cámaras de video vigilancia.

EFO2: La automatización de procesos en las granjas, permitirá la optimización de recursos, y minimizar tiempos en los procesos, además que brindará una mayor eficiencia al manejo de la crianza de los pollos.

EFO3: La creación de plantas de beneficio de pollos, abrirá un nuevo mercado a la empresa, en el cual se podrá atender a los clientes que requieran los pollos beneficiados para los negocios locales en los centros de abastecimiento. Este procedimiento también permitirá clasificar los pollos por tamaño, de acuerdo a las especificaciones de los clientes.

EFA1: La empresa deberá crear barreras de ingreso a los competidores actuales y a los nuevos competidores, mediante la situación de los centros de operaciones y ventas en la zona norte, en las provincias de Bagua Jaén y Chachapoyas, no pudiendo dejar desabastecido dichas zonas, para evitar el ingreso a los nuevos competidores con precios altamente competitivos y con la fidelización de los clientes.

EFA2: La zona donde opera la empresa, es afectada por constantes huelgas, lo cual afecta severamente las operaciones, puesto que siempre se transporta insumos y alimento, así como las aves para su comercialización, esto afecta de forma negativa la liquidez de la empresa. En ese sentido tienen que mantener buenas relaciones con los líderes de cada sector potencial de causar estos reclamos sociales mediante la paralización de las carreteras, estos sectores normalmente son los agricultores, transportistas, frentes de defensa provinciales, entre otros.

EFA3: El área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) deberá realizar constantes inspecciones a las instalaciones vulnerables de ser afectados por los





desastres naturales como son terremotos, inundaciones, incendios forestales y crear planes de contingencias ante estos siniestros.

EDO1: Para que una organización sea competitiva, tiene que contar con los mejores en su equipo, y para que los mejores quieran trabajar en una determinada empresa, los salarios tienen que ser atractivos. Actualmente en la empresa no se han actualizado los salarios en la mayoría de las áreas, esto causa cierta falta de compromiso con la organización y desmotiva al personal, lo cual baja la productividad significativamente, en ese sentido la empresa tiene que evaluar la nivelación de sueldos, y equilibrarla con el mercado laboral actual, hacer un estudio dentro de la localidad donde operan como de los profesionales y puestos de trabajo requerido. Esto acompañado con una buena estrategia de selección de personal ayudará a contar con el personal idóneo que agregue valor a la organización.

EDO2: Brindar capacitaciones sobre liderazgo en la organización a los jefes de área y supervisores, quienes normalmente tienen a su cargo equipos de trabajo, con el propósito de lograr las metas planteadas por la empresa. De tal manera que dichos líderes puedan influir de manera positiva en el personal, para de este modo lograr los cambios anhelados, así como mejorar el clima laboral en la organización

EDO3: Brindar oportunidades de mejora al personal, con la implementación de la promoción laboral, teniendo en cuenta los criterios fundamentales para brindar dichas oportunidades al personal, de ejercer cargos de mayor responsabilidad y al mismo tiempo obtener un mejor salario y una mejor calidad de vida. El área de Recursos Humanos tiene la gran responsabilidad de evaluar al personal idóneo para ejercer cargos de mayor responsabilidad, y con dotes para poder cumplir con las expectativas de la organización y del área implicada.

EDA1: Capacitar al personal para fortalecer y ampliar sus conocimientos. Toda organización debe aspirar a tener a los mejores trabajadores, puesto que, las personas son el mayor activo con el que cuenta. Pero por muy bueno y eficiente que sea un trabajador, si éste no se capacita, pierde su valor y capacidad de





afrontar la problemática actual, debido a que vivimos en un mundo altamente competitivo sobre todo en lo laboral y empresarial, el mundo avanza con pasos agigantados, por lo cual es imperativo que los conocimientos sean actualizados año a año. Por ello se tiene que capacitar periódicamente al personal en todos los niveles que requieran tener los conocimientos actualizados.





CAPÍTULO II

REALIDAD PROBLEMÁTICA

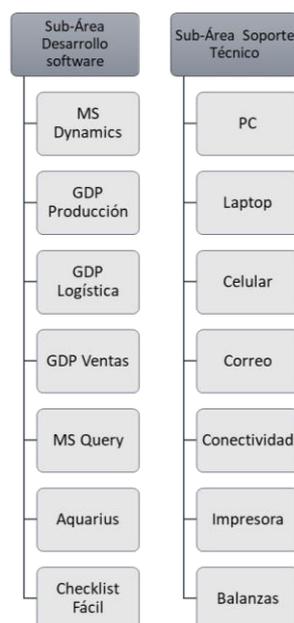
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La empresa Don Pollo Tropical, actualmente cuenta con 540 trabajadores, a nivel operativo y administrativo, de los cuales 323 son personal administrativo, quienes son los encargados de realizar la labor documentaria y de gestión de toda la organización, todos éstos son trabajadores utilizan equipos de cómputo, según las áreas a las que pertenecen, en quienes se centrará el presente trabajo de investigación, en la problemática y solicitudes de soporte de dichos usuarios.

El área de TI cuenta con dos sub-áreas, el área de desarrollo de software, quienes se encargan de la implementación y Administración de los sistemas que utiliza la empresa, así como la atención de incidencias que tengan que ver con dichos sistemas, por otro lado, está el área de soporte técnico quienes son los encargados de resolver todas las demás incidencias, tanto de hardware como de software, como se detalla en la Figura 4.

Figura 4

Detalle de soportes por Sub-Área



Fuente elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)





En el presente Trabajo analizaremos la problemática en las atenciones de las incidencias que involucren al área de soporte técnico.

Portal web de mesa de ayuda

Actualmente las empresa cuenta con un portal Web de mesa de Ayuda para la gestión del soporte informático, pero gran parte de las incidencias aún se reportan de forma personal y telefónica, por lo que cuando el personal que brinda el soporte las atiende, no se registran, y por ende, no hay un análisis más detallado para identificar la causa raíz de los problemas, y poder evitar que vuelvan a presentarse, tampoco hay un orden en las atenciones, ya que en algunos casos suelen quedar incidencias sin resolverse, lo cual perjudica la continuidad de las operaciones en las áreas que no reciben el soporte de forma oportuna.

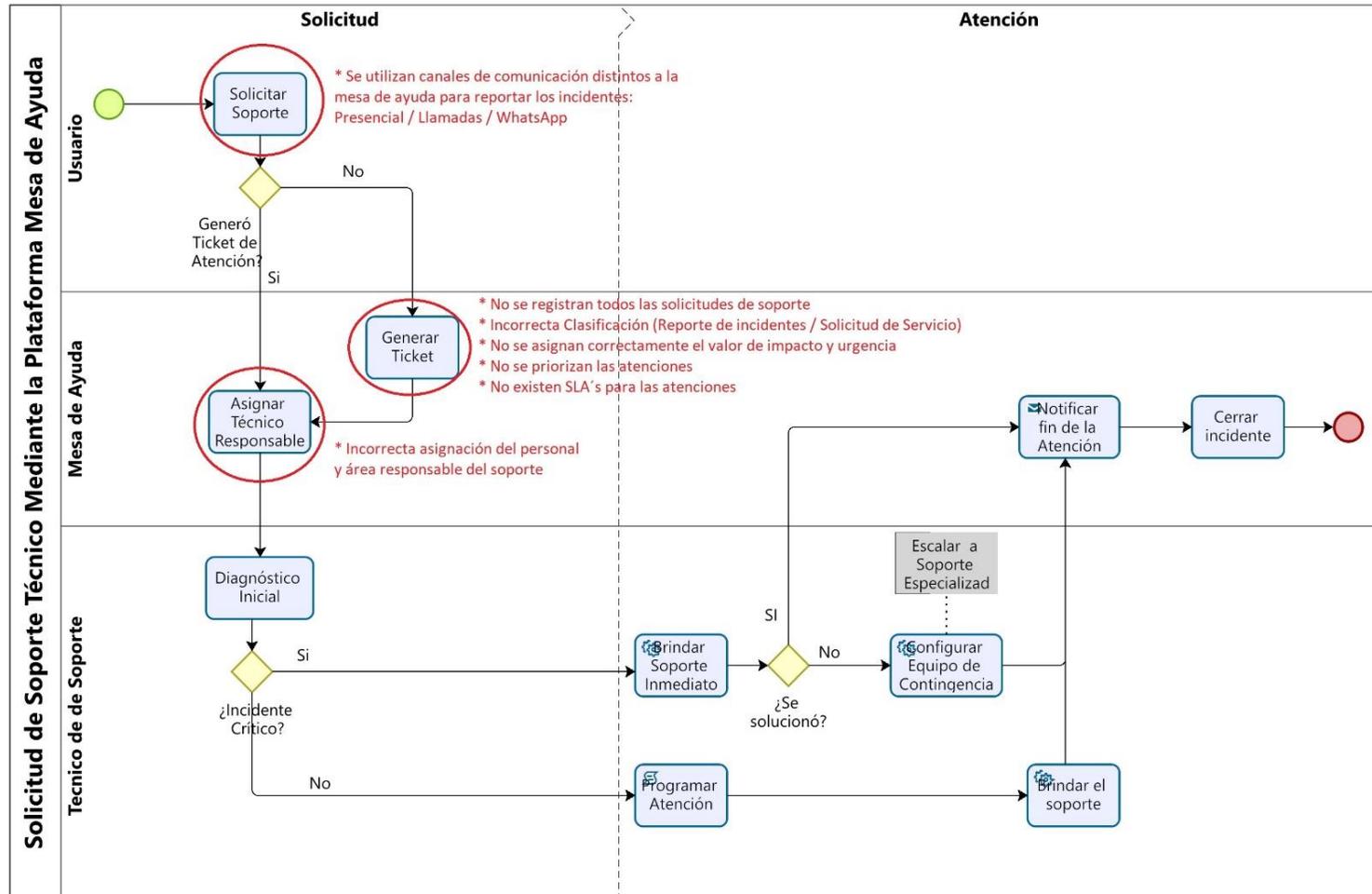
A continuación, se detalla el proceso actual para la atención de soportes e incidencias en el área de TI, donde la correspondencia de las actividades que existen en el proceso, existe tres relaciones directas con el proceso, que proviene desde el técnico de soporte en concordancia con las actividades que le correspondería realizar; del mismo modo en relación la mesa de ayuda y finalmente el usuario. Para una mejora visualización gráfica se describen las relaciones en el siguiente diagrama de proceso de actividades (ver figura 5):





Figura 5

Flujograma Actual de Atención de Incidencias de Soporte Técnico



Fuente elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)





2.1.1. Identificación del problema

El proceso de gestión de incidencias de soporte de TI, presentarían las siguientes deficiencias:

- a. Bajo cumplimiento del registro de las incidencias en la mesa de ayuda. Los usuarios aún prefieren utilizar el método tradicional de reporte de incidencias, omitiendo el uso de la plataforma web mesa de ayuda.
- b. No se distinguen de forma adecuada los incidentes y las solicitudes de soporte. Lo cual puede causar cierto desorden al momento de realizar las atenciones por parte del personal de soporte técnico, en donde equivocadamente se puede centrar la atención en un problema de menor impacto y dejar en la cola de atención a las solicitudes que tengan mayor relevancia, tanto operativa como económicamente.
- c. No existe una clasificación correcta de los incidentes por categorías y subcategorías, y no se tiene asignados los valores para cada uno de ellos, para poder de forma automática su prioridad de atención.
- d. No se ha implementado los acuerdos de nivel de Servicio (SLA) para determinar los tiempos de tolerancia para los soportes brindados por parte del área de TI.
- e. No existe un registro o base de datos de consulta del método de solución de problemas relevantes, o también llamado “base del conocimiento”, para el personal de soporte. Esto afecta de forma negativa el tiempo que toma la solución de los problemas, debido a que, el técnico asignado para la tarea, tiene que improvisar métodos no comprobados, extendiendo el tiempo que toma brindar un soporte regular y por ende causa malestar en los usuarios.





f. Baja satisfacción en los usuarios en cuanto al desempeño del Portal Mesa de Ayuda

En la figura 6, se identifican las causas principales del problema: “Baja calidad en la gestión de incidentes de soporte técnico”. En el cual abordaremos el presente TSP, y se propondrá la mejora de la metodología de los procesos de atención de las incidencias por parte del personal de soporte TI de la organización.

Como herramienta funcional, es necesario aplicar la técnica de verificación de la causa – efecto, con la finalidad de poder acceder a un análisis y diagnóstico más coherente y cercano a la realidad problemática; con el diagrama de Ishikawa se aspira discernir las causas y la posible relación en consecuencias, por el cual se describe lo siguiente:



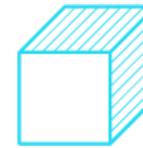
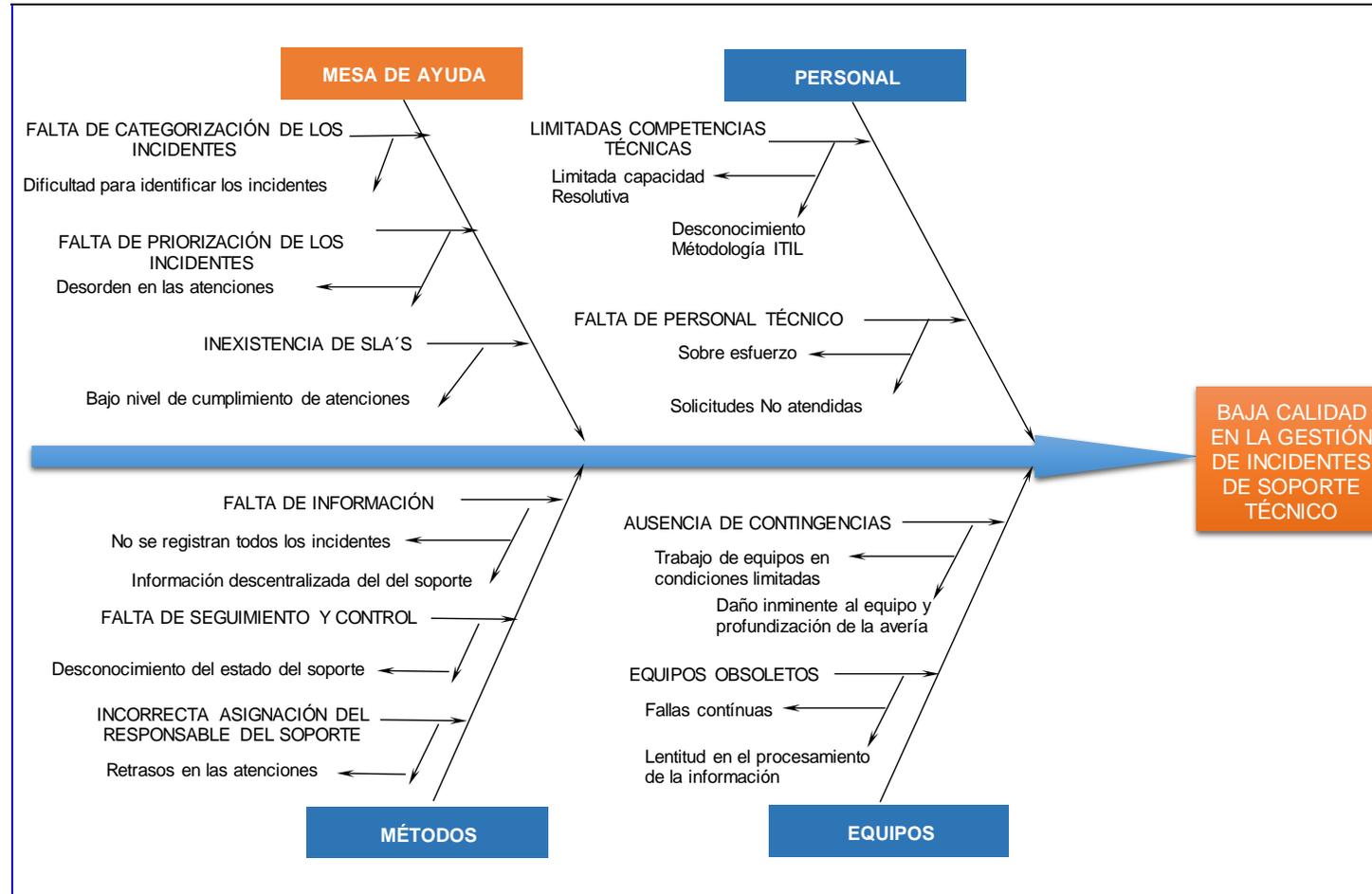


Figura 6
Diagrama Causa - Efecto de la problemática



Fuente elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)





Sumado a la determinación visual en base a la lluvia de ideas, se determinaron las relaciones de las causas y sus consecuencias, por el cual se determina en la siguiente tabla el peso o puntuación de aproximación de acuerdo a las características de incidencia en la problemática principal:

Tabla 2
Valoración de la Problemática

Ítem	Causas	Familia de Causas	Nivel de Criticidad	% Acum.
1	Falta de categorización de incidentes	Mesa de Ayuda	5	16%
2	Falta de priorización de incidentes	Mesa de Ayuda	5	32%
3	Inexistencias de SLA´s	Mesa de Ayuda	5	48%
4	Incorrecta asignación Responsable del Sop.	Métodos	4	61%
5	Falta de información	Métodos	3	71%
6	Falta de seguimiento y control	Métodos	3	81%
7	Limitadas competencias Técnicas	Personal	2	87%
8	Falta de personal técnico	Personal	2	94%
9	Ausencia de Contingencias	Equipos	1	97%
10	Equipos obsoletos	Equipos	1	100%

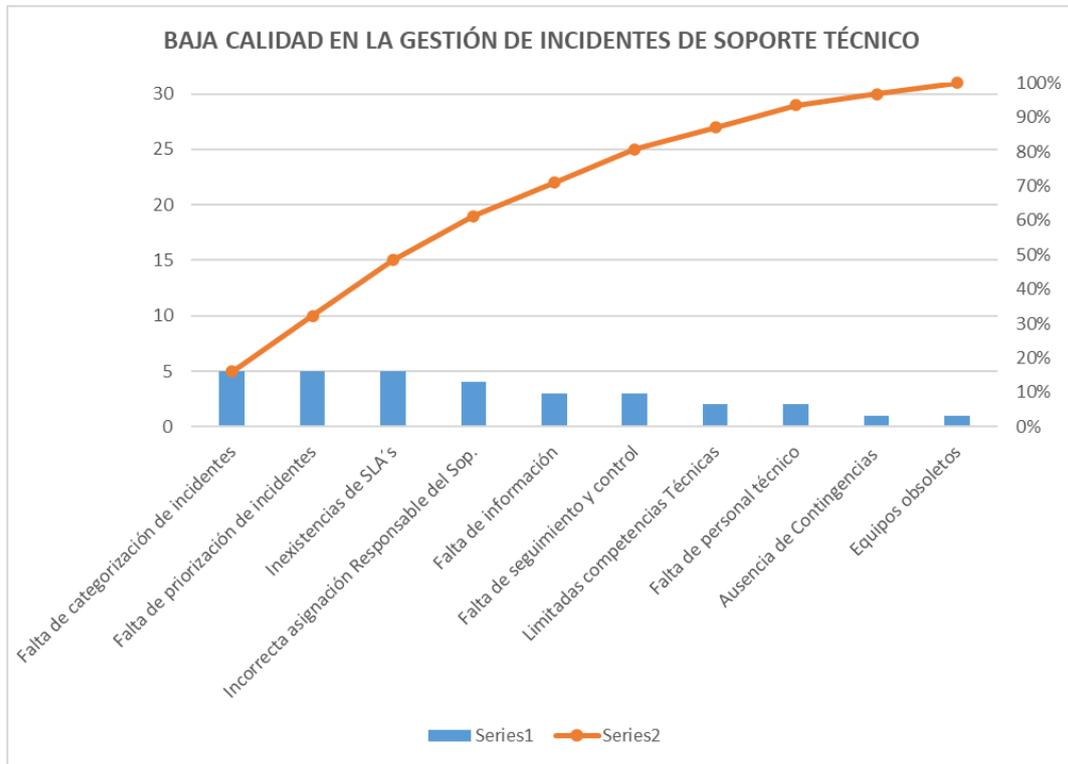
Fuente elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)

De modo que, se tiene como resultado en el siguiente gráfico de Pareto (Ver Figura 7) el nivel de las seis consecuencias que resaltan en la problemática general:





Figura 7
Gráfico de Pareto de las principales causas



Fuente elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)

A continuación, se detallan algunas deficiencias encontradas en el análisis de la problemática: “Baja calidad en la gestión de incidentes de soporte técnico”



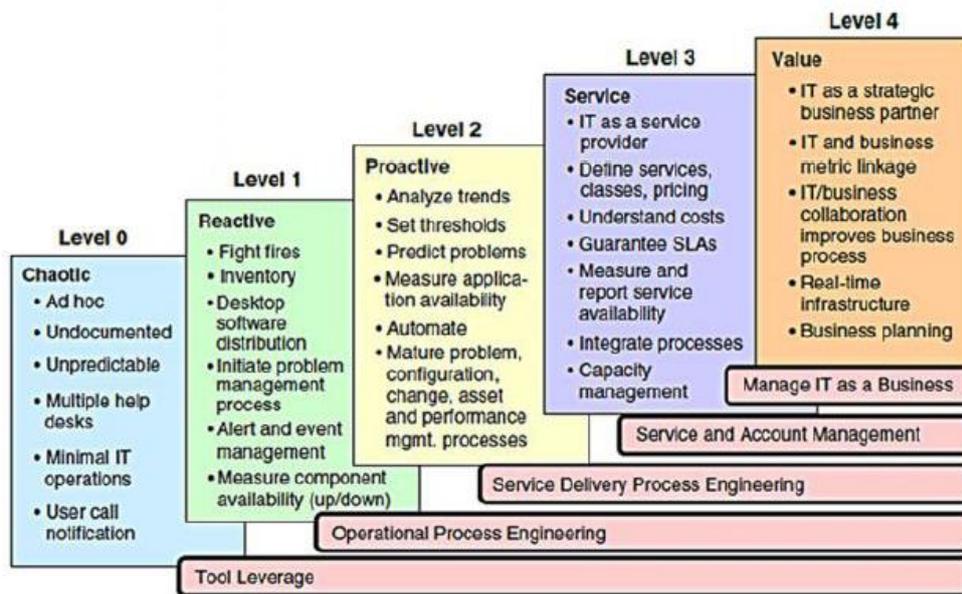


Nivel de Madurez de la gestión de Incidentes de TI

De acuerdo al Marco de referencia ITIL podemos identificar el nivel de madurez de la empresa, en cuanto al cumplimiento de las buenas prácticas sugeridas por este entorno de trabajo:

Figura 8

Servicios de TI - Modelo de madurez de la Gestión



Fuente: (Tang & Todo, 2013)

De acuerdo a la figura 8, se acordó, que actualmente la organización, se encontraría en el nivel 0, por medio de las coordinaciones realizadas con los responsables del área de TI de la empresa. Si bien es cierto, se intenta gestionar las buenas prácticas sugeridas por ITIL mediante la implementación de un sistema de Mesa de Ayuda, el cual, no ha tenido el seguimiento y control respectivo para poder instaurarse de manera funcional en la organización, por lo cual, la empresa no ha podido sacar provecho aún del sistema adquirido con este fin.





Posteriormente se procede a evaluar el cumplimiento de la organización en cuanto a la práctica de gestión de incidentes basado en ITIL 4, determinando lo siguiente (Ver tabla 03)

Tabla 3

Cumplimiento del Proceso de Gestión de Incidentes Según ITIL

	Ítems	% Cumplimiento	Observación
PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENTES ITIL 4	Identificación del Incidente	0%	Procedimiento Inexistente de identificación y clasificación de los tickets de Atención de acuerdo a su tipo (Incidente; Solicitud de Servicio y Solicitud de Activo)
	Registro de Incidentes	5%	No se están registrando los incidentes al 100%
	Categorización de Incidentes	0%	No se clasifican los incidentes de acuerdo a su Urgencia e Impacto
	Priorización de Incidentes	0%	No se está asignando el grado de prioridad a los incidentes, no hay un orden en las atenciones
	Resolución de Incidentes	60%	No se han estandarizado los métodos de solución de problemas, y no se registran dichos métodos.
	Escalado de Incidentes	50%	No se ha establecido el procedimiento del escalado de los incidentes a niveles del soporte de acuerdo a su grado de conocimiento y alcance del personal de soporte.

Fuente elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)

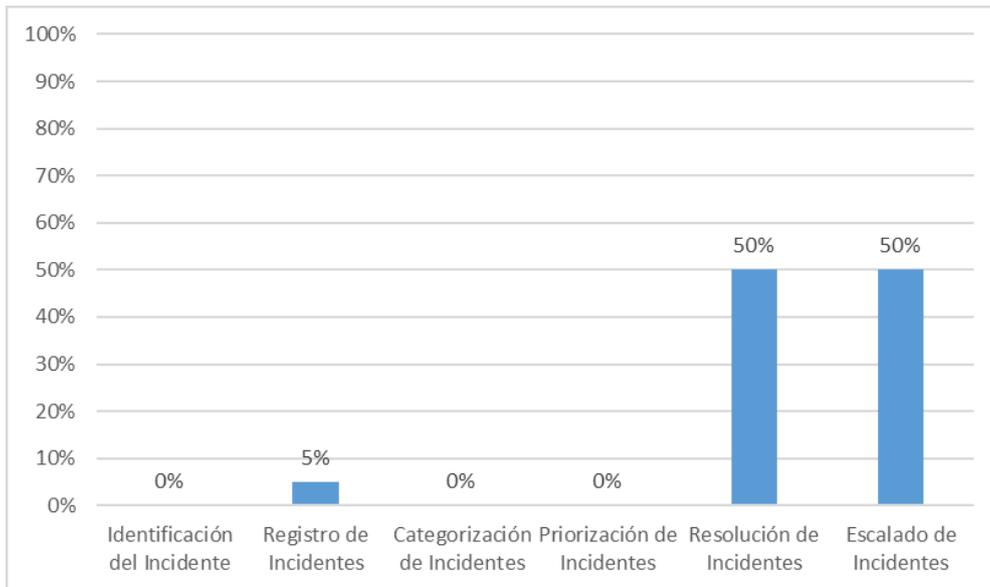




En el gráfico 1 se procede a detallar el valor porcentual del cumplimiento actual en la organización a cada uno de los procesos sugeridos por ITIL para una adecuada gestión de incidentes

Gráfico 1

Cumplimiento del Proceso de Gestión de Incidentes Según ITIL



Fuente elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)

Incumplimiento del Registro de Incidentes en la Mesa de Ayuda

Actualmente no se cumple con el registro del total de los incidentes, solo una parte de éstos son reportados y registrados en la mesa de ayuda, por lo que aún no se tiene una información precisa para el tratamiento de los incidentes, y se pierde la trazabilidad de las actividades realizadas para su resolución. Todo ello es un factor preponderante para la propuesta de mejora, puesto que en este paso inicial se determina si el servicio es eficiente, o si las coordinaciones se realizan en los tiempos adecuados, sin generar violaciones a las SLA's como tiempos de resolución óptimos acordados. A continuación, se detalla la cantidad de incidentes reportados en la mesa de ayuda versus los demás canales de comunicación (Ver Tabla 4)





Tabla 4

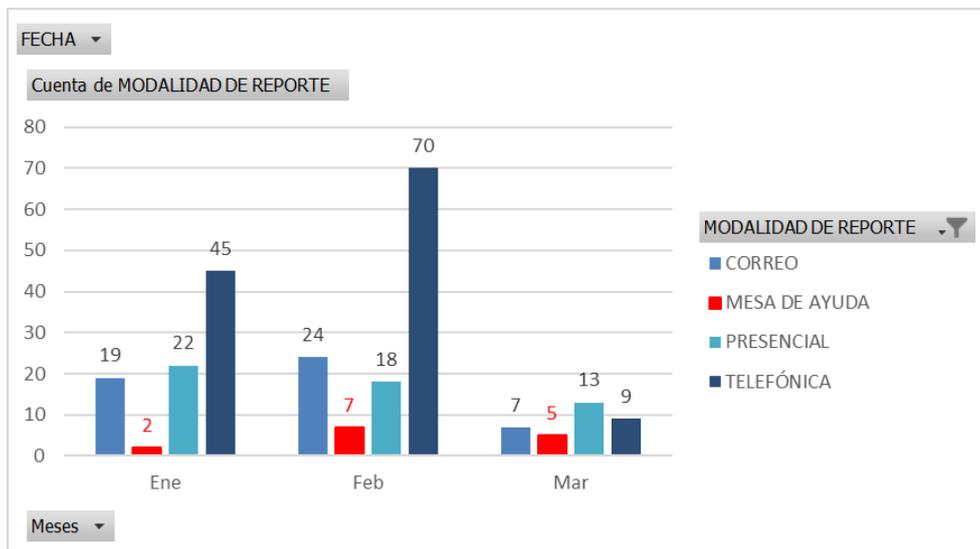
Modalidades de Reporte de Incidentes

Cuenta de MODALIDAD Etiquetas					
Etiquetas de fila	CORREO	MESA DE AYUDA	PRESENCIAL	TELEFÓNICA	Total general
Ene	19	2	22	45	88
Feb	24	7	18	70	119
Mar	7	5	13	9	34
Total general	50	14	53	124	241

Fuente elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)

Gráfico 2

Modalidades de Reporte de Incidentes



Fuente: Elaboración propia (Rojas Heredia, 2022)

Cabe señalar que en este caso específico se ha utilizado un registro que se ha elaborado conjuntamente con el equipo de TI para medir los soportes que se reportan por los medios disponibles al área de soporte Técnico y se han resuelto sin la intervención de la mesa de ayuda.

Al no establecerse la mesa de ayuda como único punto de contacto entre el usuario y el equipo de soporte, se generan estos inconvenientes, por lo que no se puede implementar el modelo de gestión de incidentes efectivo, sin corregir esta deficiencia.





Falta mejorar la categorización de incidentes

La categorización de los incidentes es un punto de inflexión clave en el inicio de la gestión de incidentes, pues permite al usuario identificar de forma práctica el incidente a reportar y al equipo de soporte le brinda datos fundamentales para la elaboración del plan de gestión de incidentes pudiendo identificar los incidentes más recurrentes para el escalamiento o tratamiento de problemas, los incidentes que tomaron mayor tiempo para lograr la solución del inconveniente y la reactivación del servicio para identificar los procesos ineficientes. Por otro lado, también es el paso previo para la priorización, permitiendo asignar SLA's de forma automatizada.

En la actualidad se tiene clasificado dentro de categorías a las dos áreas que son las encargadas de brindar el soporte como son: Sistemas (Desarrollo de TI) y Soporte Técnico. Lo cual se propondrá el cambio respectivo de denominación por: Área encargada del soporte. Ya que según el marco de trabajo de ITIL la categorización de incidentes tiene que ver con la clasificación de cada uno de éstos, pudiendo asignarles una categoría o subcategoría. Por otro lado, también se pudieron encontrar incidentes que no se encuentran incluidos en la lista elaborada en la mesa de ayuda. Ver Tabla 4 y Tabla 5.

Tabla 5

Categoría de Incidentes en la Mesa de Ayuda

Etiquetas de fila	Cuenta de Categoría
Sistemas	20
Soporte Técnico	58
Total general	78

Fuente: (Don Pollo, 2022)





Tabla 6

Sub-Categoría de Incidentes en la Mesa de Ayuda DPT

Etiquetas de fila	Cuenta de Subcategoría
Accesos de red	9
Balanzas	3
Celular	2
Comunicaciones	1
Conectividad	1
Conectividad en sede	7
Correo electrónico	3
Dynamics GP	6
GDP Logístico	1
GDP Producción	1
GDP Ventas	10
Impresora	11
Instalación de Programas	1
Laptop	7
Laptop/PC/Tablets	5
Otros	7
Query reportes	1
Seguridad electrónica	1
Total, general	77

Fuente: (Don Pollo, 2022)





2.2. ANÁLISIS DEL PROBLEMA

Considerando la descripción de la realidad problemática, se ve por conveniente indicar que:

¿Proponer la mejora para la gestión de incidentes de soporte de TI implementando las buenas prácticas ITIL 4 ayudarían a optimizar la gestión de incidencias de soporte técnico en la empresa Don Pollo Tropical S.A.C.?

2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Proponer la mejora para la gestión de incidentes de soporte de TI implementando las buenas prácticas ITIL 4, si ayudarían a optimizar la gestión de incidencias de soporte técnico en la empresa Don Pollo Tropical S.A.C.

2.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO

2.4.1. Objetivo general

Proponer la mejora de la gestión de incidentes de TI basado en ITIL 4 en el área de soporte técnico de la empresa Don Pollo Tropical S.A.C.

2.4.2. Objetivos específicos

- Identificar y clasificar los incidentes
- Establecer la mesa de ayuda como único punto de contacto entre el usuario y el soporte técnico
- Registrar los incidentes en su totalidad
- Categorizar los incidentes de forma intuitiva y funcional
- Priorizar los incidentes y determinar los SLA´s para su atención.
- Brindar una adecuada y oportuna respuesta a los incidentes.
- Establecer la mejora continua en los procesos de Gestión de incidentes de mesa de ayuda.





CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL PROYECTO

3.1. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO

La plataforma de Mesa de Ayuda es una herramienta utilizada desde hace varias décadas, con el propósito de mejorar la eficiencia y eficacia en las atenciones brindadas a las incidencias de soporte técnico en las organizaciones, buscando mejorar la calidad y confiabilidad del servicio de soporte brindado.

Actualmente las empresas utilizan la tecnología como base fundamental en el funcionamiento de cada uno de sus procesos, en ese sentido, los incidentes surgen de forma recurrente en organizaciones de gran envergadura tecnológica, es allí cuando se requiere la automatización de los procesos de atención a las incidencias para de este modo lograr atender cada una de ellas en el periodo de tiempo ideal de acuerdo a la clasificación de las mismas.

De acuerdo a (Paredes Chicaiza, 2018) en su artículo publicado en la Revista “Espacios” menciona lo siguiente:

A diario surgen gran cantidad de problemas en las empresas que usan tecnología como base fundamental de sus negocios, problemas que son receptados por diferentes formas de comunicación y que no son administrados de forma efectiva, lo cual provoca retrasos o incluso paralizan la empresa. La correcta Administración de los procesos internos ofrece una oportunidad de mejora en las organizaciones, así lo menciona Fernández (2009): “Una adecuada Administración de estas tecnologías no sólo evitará desastres, sino que puede ayudar a que mejoren muchos aspectos como la calidad o la eficiencia en nuestra organización y, en definitiva, mejoren los resultados finales de la misma”.





La empresa Don Pollo Tropical S.A.C., no estaría ajeno a lo que se menciona líneas atrás, donde cualquier organización que utiliza tecnologías de la información deberá verificar las relaciones en la comunicación para que cualquier evento no deseado, tenga alternativas de solución inmediata y con la veracidad oportuna que no conlleve a una aglomeración de efectos no resueltos.

Cuando se describe un proceso, desde la perspectiva de hacer posible y eficiente a ese número indistinto de actividades, indica que el proceso pues tienen muchas o varias actividades, dicho de otro modo; sin embargo, SIgue siendo un proceso, y la definición de un proceso o de los procesos nos indican que muy aparte de contar con actividades también tienen procedimientos, cuando cualquiera de estos componentes del proceso comienza a tener fallas, el proceso en sí tiende a fallar. Por el cual, la injerencia del factor humano, tiene un rol preponderante ya que vienen a tener un rol directo en la Administración, en la gestión, supervisión o cualquier otra forma de conexión con el proceso, dado que si ello, por más buena que sea el modelo, el software o equipo relacionado con las TI, no serían funcionales y tampoco eficientes.

3.1.1. Antecedentes de la investigación

Antecedente Internacional

De acuerdo a (Cárdenas Briceño, 2017) en su Trabajo de Investigación para obtener el Grado de Ingeniero Electrónico, que lleva por título, “Implementación y seguimiento de un sistema de gestión de incidentes (tickets) para el manejo de reportes, fallas y reclamos en el área de soporte técnico” menciona:

un sistema de gestión de incidente es una herramienta en software que permite la Administración, monitoreo y seguimiento de los eventos que se presenten durante la presentación de los servicios o simplemente requerimientos adicionales realizados por los usuarios. Dicha aplicación contiene las funciones necesarias para centralizar la información de manera ordenada con el fin





optimizar los procesos, asignar los recursos idóneos y necesarios para la resolución del suceso y de esta manera generar una reducción en tiempos de respuesta y costos innecesarios.

Como bien refiere el texto citado, un sistema de gestión de incidentes viene a ser una herramienta útil para el monitoreo y seguimiento de las incidencias de Tecnologías de la Información, la cual nos permite lograr la optimización de las atenciones brindadas a los usuarios, de este modo evitar retrasos en las atenciones y costos innecesarios a la organización, además permite mejorar la credibilidad del área de soporte técnico, al dar soluciones más oportuna y efectivas a los incidentes presentados. Por otro lado, se reducirán los costos asociados a las interrupciones de los servicios brindados por el área de TI, y se aumentará la productividad tanto de los usuarios como del personal encargado del soporte técnico.

Antecedente nacional

Como menciona (Tapia Condori, 2019) en su tesis de grado para obtener el título de maestro en ciencias, que lleva por título: “Implementación de un Modelo de mesa de ayuda para soporte al usuario basado en las mejores prácticas de la librería de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL) en Sunat - Arequipa.” Específicamente en el sumario describe:

En la actualidad las tecnologías de información tienen un rol cada vez más preponderante dentro de las organizaciones que buscan dar respuestas cada vez más rápidas y eficientes a los clientes. Lo que conlleva también que debemos mejorar los procesos de negocio internos y la gestión de las tecnologías de información. En esta línea, como participantes de los procesos de negocio, necesitamos implementar un modelo de gestión mesa de ayuda para el





soporte al usuario quienes son en esencia los actores principales en el uso de las tecnologías de información. A fin de asegurar una implementación exitosa utilizamos referencias y estándares ya probados en el mundo, como en este caso la librería de infraestructura de tecnologías de información (ITIL) por ser la más conocida, difundida y probada.

Como bien menciona el texto citado, en la actualidad las organizaciones dependen mucho de las tecnologías de información, teniendo en cuenta la digitalización de los procesos que se realizan en las empresas, y que poco a poco se están dejando de lado la reportería y el uso de formatos físicos, ello conlleva a un mayor uso de la infraestructura informática para procesar dicha información, cumpliendo un rol preponderante el área de TI, es por ello que es necesario adoptar e implementar procesos que permitan optimizar tanto los recursos como los procesos que ocupa el área de TI para la Administración de los servicios brindados a la organización. Por otro lado, para poder realizar un análisis y propuesta de mejora efectivo, es necesario utilizar referencias y estándares que ya han podido demostrar su eficiencia, como es el caso de ITIL¹, la misma que es una guía de conceptos buenas prácticas que se pueden utilizar para la gestión de servicios de las TI en las organizaciones.

Antecedente local

Así mismo (Huamán Olórtegui, 2015) en su tesis de grado para obtener el título de Ingeniero de Sistemas e Informática, que lleva por título: “Aplicación de ITIL como herramienta para la gestión de servicios de tecnologías de información de la empresa PALMAS DEL SHANUSI – 2014 - 2015” Específicamente en el resumen describe:

La aplicación de ITIL consiste en la en la creación de procedimientos para el mejor manejo de incidencias, la

¹ ITIL: Information Technology Infrastructure Library





aplicación de directivas para el buen uso de la tecnología de información, capacitar al personal que hace uso de las tecnologías de información debido a que en los procedimientos contemplan que los usuarios realizaran una revisión general a su equipo antes de llamar al área de sistemas, es muy probable que con la revisión general especificada en sus procedimientos logren solucionar el problema en mención.

Como bien menciona el texto citado, el área de soporte técnico en las empresas generalmente tiene una sobrecarga laboral con procesos muchas veces simples, los mismos que el usuario podría llegar a solucionar con simples instrucciones, es por ello que se tiene razones para ser positivos en la implementación de un sistema de mesa de ayuda que contenga información valiosa para brindar la solución a problemas específicos a nivel de usuario, pudiendo generar un apartado de autoservicio que se podría incluir en la plataforma web de la Mesa de ayuda. Solo entonces el personal de TI podría concentrar sus esfuerzos en problemas de mayor envergadura los cuales podrían paralizar el funcionamiento de la organización y en el peor de los casos causar pérdidas económicas sustanciales.

3.1.2. Bases teóricas

Gestión de incidentes

La gestión de incidentes es un área de gestión de servicios de la Tecnología de la Información (TI) en la que los equipos de Help Desk y de Service Desk restablecen el funcionamiento de un servicio lo más rápido posible después de una interrupción. (Da Silva, 2021)

La finalidad principal de la gestión de incidentes es minimizar los impactos negativos en el ambiente del cliente y su negocio. Siempre





debe realizarse dentro de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) ² contratados. Esta acción forma parte del marco de mejores prácticas (ITIL) a la hora de brindar un Customers Support de calidad. (Da Silva, 2021)

Cuando todo funciona exactamente como está previsto, el servicio en cuestión opera sin problemas. En caso contrario, causa "interrupciones no planificadas" y crea un incidente. Por lo tanto, el objetivo principal de la gestión de incidentes es proporcionar una solución rápida que resuelva la interrupción y restaure el servicio a su máxima capacidad. Algunos ejemplos de interrupciones pueden ser: un computador que no inicia o un firewall que no funciona. (Da Silva, 2021)

Mesa de Ayuda (Help Desk)

La mesa de ayuda o Help Desk es un servicio que ofrece información y soporte técnico a los usuarios de una empresa. Su propósito es atender solicitudes e incidentes internos y externos relacionados a la tecnología de la información (TI). (da Silva, Blog de Zendesk, 2020)

Un Help Desk es el primer punto de contacto entre usuarios y empresas encargadas de ofrecer soporte técnico. En el contexto de TI, es el sector encargado de responder las preguntas técnicas de los usuarios, recolectar información exacta sobre solicitudes, solucionar problemas que se encuentren dentro de su conocimiento y escalar los incidentes más complejos al Help Desk. (da Silva, Blog de Zendesk, 2020)

Incidente

La versión más actual de ITIL define un incidente como "una interrupción no planificada de un servicio de TI o una reducción de la calidad de un servicio de TI". (Da Silva, 2021)

² Service Level Agreement, en español (Acuerdo de nivel de servicio o Garantía de nivel de servicio)





Es decir, un incidente es cualquier interrupción de servicios de Tecnología de la Información que afecta desde un solo usuario hasta toda la empresa. (Da Silva, 2021)

SLA (Acuerdo de nivel de servicio)

Un acuerdo de nivel de servicio o SLA (Service Level Agreement) es un acuerdo contractual entre un proveedor de servicios y su cliente, donde se define el nivel de calidad de servicio contratado. En el SLA se establecen las condiciones y particularidades que se compromete a cubrir el proveedor del servicio frente al contratante o cliente, para así alcanzar los niveles de calidad predefinidos en el contrato. (Roberto Montero, 2014, pág. 93)

El SLA es un acuerdo entre ambas partes: Cliente y proveedor. Por ello, es vital documentar todas las variables que definirán su relación, describiendo rigurosamente las expectativas del cliente y parámetros técnicos cuantificables que permitirán evaluar el nivel de calidad del servicio, así como las garantías excluidas del contrato o las personalizaciones en el caso de no cumplir los niveles de servicio acordados. (Roberto Montero, 2014, pág. 93)

ITIL 4

ITIL es un marco de referencia amplio que recoge las mejores prácticas destinadas a facilitar la prestación de servicios con un alto nivel de calidad, en los que están involucrados las TI [...], persiguen describir el "qué se debe hacer" y no el "cómo se debe hacer", permitiendo que la gestión del servicio sea un elemento independiente del tamaño o la cultura interna de cada compañía y pudiéndose adaptar fácilmente a los requerimientos particulares de cada empresa (Moyano et al., 2010, p. 210).





PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENTES SEGÚN ITIL

El proceso de gestión de incidentes proporciona un manejo eficiente de errores, problemas o imprevistos, lo que a su vez garantiza un tiempo de actividad continuo del servicio. ITIL recomienda que el proceso de gestión de incidentes siga estos pasos:

1. Identificación del incidente

Los usuarios pueden abrir un incidente a través de cualquier canal de comunicación que la empresa disponga. Generalmente se realizan mediante accesos al sistema de tickets, autoservicio, llamadas telefónicas, correos electrónicos y chats de soporte.

El soporte técnico de Nivel 1 decidirá si el problema es realmente un incidente o si se trata de una solicitud de servicio. Las solicitudes se clasifican y se gestionan de forma diferente que los incidentes.

2. Registro de incidentes

Una vez identificado como un incidente, el Help Desk lo registra como un ticket de soporte técnico y debe incluir la siguiente información:

Nombre del usuario;

Datos de contacto;

Descripción del incidente;

Fecha y hora del informe del incidente (para la adherencia del SLA).

3. Categorización de incidentes

La categorización de incidentes es un paso vital en el proceso de gestión de incidentes, pues implica asignar una categoría y al menos una subcategoría al incidente. Esta acción sirve para varios propósitos, como ordenar y modelar incidentes en función de sus





categorías y subcategorías, además de permitir que algunos problemas se prioricen automáticamente.

Por ejemplo, un incidente puede clasificarse en la categoría de "Red" con una subcategoría de "Problemas de conexión". Esta categorización, en algunas empresas, se consideraría un incidente de altísima prioridad que requiere una respuesta y un tratamiento inmediato.

Posteriormente, se debe proporcionar un seguimiento preciso de los incidentes, pues cuando se clasifican, surgen algunos patrones. Así, será fácil medir la frecuencia con la que entran ciertos incidentes y señalar tendencias que requieren capacitación o Administración de problemas.

Por ejemplo, si una empresa abre constantemente tickets de problemas de conexión se deberá realizar un análisis profundo en su infraestructura para verificar la causa raíz.

4. Priorización de incidentes

La priorización de incidentes es importante para la adhesión a la respuesta del SLA. La prioridad de un incidente está determinada por su impacto en los usuarios, en el negocio y su urgencia. La urgencia es la rapidez con la que se requiere una resolución, mientras que el impacto es la medida del alcance del daño potencial que el incidente puede causar.

Los incidentes de baja prioridad son aquellos que no interrumpen a los usuarios o al negocio y se pueden solucionar mientras se mantienen los servicios a los usuarios y clientes.

Los incidentes de prioridad media afectan a algunos empleados e interrumpen el trabajo hasta cierto punto. Los clientes pueden verse ligeramente afectados o inconvenientes.





Los incidentes de alta prioridad afectan a un gran número de usuarios o clientes, interrumpen el negocio y afectan a la prestación de servicios. Estos incidentes casi siempre tienen un impacto financiero.

5. Respuesta de incidentes

Una vez identificado, categorizado, priorizado y registrado, el soporte técnico puede controlar y resolver el incidente. La resolución de incidentes implica cinco pasos:

5.1. **Diagnóstico inicial:** Esto ocurre cuando el usuario describe su problema y responde a las preguntas de solución de problemas:

¿Cuál es el problema?

¿Cuándo ocurrió el problema?

¿Dónde ocurrió el problema?

¿Cuál es el alcance del problema?

¿Qué han hecho para tratar de resolver el problema?

5.2. **Escalada de incidentes:** Esto sucede cuando los técnicos de Help Desk realizan los filtros necesarios y entienden que un incidente requiere soporte avanzado, como el envío de un técnico de forma presencial o la asistencia de personal del Service Desk. Cabe resaltar que la mayoría de los incidentes se deben resolver por el personal de soporte técnico de nivel 1 y no deben llegar al paso de la escalada.

5.3. **Investigación y diagnóstico:** Estos procesos tienen lugar durante el Troubleshooting (resolución de problemas) cuando la hipótesis del incidente inicial se confirma como correcta. Una vez que se diagnostica el incidente, los técnicos pueden aplicar una solución, como modificar la configuración del software, aplicar un parche de software o solicitar hardware nuevo.





- 5.4. **Resolución y recuperación:** Esto es cuando el servicio técnico confirma que el servicio del usuario ha sido restablecido y se ha cumplido con el nivel de SLA necesario.
- 5.5. **Cierre del incidente:** En este punto, el incidente se considera cerrado y el proceso de incidente finaliza.

Fuente: (Da Silva, 2021)

ISO/IEC 20000

Por otro lado, como bien menciona (Oltra Badenes, 2017) en su artículo publicado en el repositorio Institucional de la Universidad Politécnica de Valencia:

La serie “ISO/IEC 20000 - Service Management” es el estándar reconocido internacionalmente en gestión de servicios de TI (Tecnologías de la Información). Dicho estándar está basado y reemplaza a la BS (British Standard) 15.000, que fue emitida en el año 2000 por la British Standards Institución (BSI), la autoridad nacional británica de normalización. En el desarrollo de la BS 15.000 estuvieron involucrados muchos de los autores de los que desarrollaron la “Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información” (ITIL), reconocido como el estándar de facto para la alineación de todas las actividades y tareas de Gestión de Servicios de TI con “el negocio”. Esta autoría común hizo que haya una gran correspondencia entre la BS 15000 e ITIL (Disterer 2012). A partir de ese momento, las empresas ya podían ser certificadas oficialmente en la norma, si cumplían con los requisitos y directrices de BS 15000. En poco tiempo el estándar tuvo una gran respuesta dentro de las empresas de servicios de TI. Por ese motivo, en 2004, BSI inició la aprobación de la norma nacional BS 15000 como una

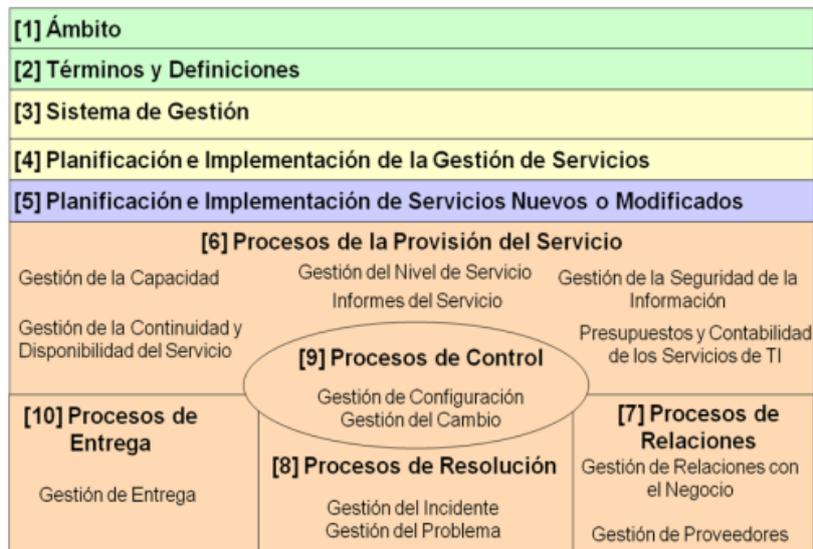




norma internacional según ISO. Al final, la ISO emitió la ISO 20000 en el mes de diciembre de 2005. Con ello, la Gestión de Servicios de TI ya tenía un estándar con reconocimiento mundial y oficial, según el cual, las empresas pueden tener la conformidad de su sistema oficialmente certificada. Esta certificación puede ser vista y utilizada como un medio para demostrar la excelencia de las empresas en el desempeño de esta disciplina, la Gestión de Servicios de TI

Figura 9

Procesos que cubre el ISO/IEC 20000



Fuente: (Oltra Badenes, 2017)





COBIT 2019

Así mismo como refiere (Otake, 2019) en su blog de consultoría, menciona lo siguiente:

COBIT 2019 es la evolución más reciente del marco COBIT desarrollado por ISACA³.

Es un marco de trabajo (framework) para el gobierno y la gestión de la información y la tecnología de la empresa (EGIT), dirigido a toda la empresa.

Define los componentes y los factores de diseño para construir y mantener un sistema de gobierno que se ajuste mejor.

Este framework ayuda a garantizar un EGIT efectivo, facilitando una implementación más fácil y personalizada, fortaleciendo el papel continuo de COBIT como un importante impulsor de la innovación y la transformación empresarial.

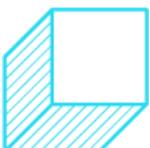
Principios de COBIT 2019

COBIT se basa en dos grupos de principios: sistema de gobierno y marco de gobierno.

Principios para un sistema de gobierno

Existen seis principios para un sistema de gobierno:

³ ISACA es el acrónimo de Information Systems Audit and Control Association (Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información), una asociación internacional que apoya y patrocina el desarrollo de metodologías y certificaciones para la realización de actividades de auditoría y control en sistemas de información.





1. Proporcionar valor a los stakeholders (partes interesadas). Debe lograrse un equilibrio entre el beneficio, el riesgo y los recursos.
2. Enfoque holístico, creado a partir de diferentes componentes conectados entre sí.
3. Sistema de gobierno dinámico. El sistema de gobierno se verá afectado si se cambian los factores de diseño.
4. Separar el gobierno de la gestión. Deben diferenciarse ambos conceptos.
5. Adaptarse (personalizarse) de acuerdo con las necesidades de la empresa, a partir de los factores de diseño.
6. Sistema integrado de gobierno. Debe enfocarse en todo el procesamiento de información y tecnología, y no solamente en TI.

Principios para un marco de gobierno

Existen 3 principios para un marco de gobierno:

1. Basado en un modelo conceptual, conformado por componentes y sus relaciones.
2. Abierto y flexible, que permita incorporar nuevos contenidos y asuntos.
3. Alineado con las principales normativas (estándares, marcos y regulaciones).





3.1.3. Bases normativas

Decreto Legislativo N° 1412

Menciona lo siguiente:

Ley que tiene por objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios.

Decreto Supremo N° 029-2021-PCM

En el Artículo 104. Equipo de Respuestas ante Incidentes de Seguridad Digital, menciona lo siguiente:

Un Equipo de Respuestas ante Incidentes de Seguridad Digital es aquel equipo responsable de la gestión de incidentes de seguridad digital que afectan los activos de una entidad pública o una red de confianza. Su implementación y conformación se realiza en base a las disposiciones que determine la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Las entidades de la Administración pública conforman un Equipo de Respuestas ante Incidentes de Seguridad Digital de carácter institucional. Dichos Equipos forman parte de los órganos o unidades orgánicas de Tecnologías de la Información de la entidad o de la unidad de organización especializada en seguridad de la información o similar prevista en su estructura orgánica o funcional. Su conformación es comunicada a la Secretaría de Gobierno Digital mediante los mecanismos dispuestos para tal fin.





Así mismo en el Artículo 109. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, menciona que:

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) comprende el conjunto de políticas, lineamientos, procedimientos, recursos y actividades asociadas, que gestiona una entidad con el propósito de proteger sus activos de información, de manera independiente del soporte en que estos se encuentren. Asimismo, contempla la gestión de riesgos e incidentes de seguridad de la información y seguridad digital, la implementación efectiva de medidas de ciberseguridad, y acciones de colaboración y cooperación.

3.2. DESARROLLO DEL PROYECTO

La Gestión de incidentes, según el Marco de Referencia de ITIL, tiene por objetivo minimizar en gran manera los impactos negativos de las interrupciones no planificadas (incidentes), las mismas que se relacionan con los servicios brindados por el área de TI, en ese sentido una adecuada gestión de incidentes implementada por el área de TI, aumentará la productividad del personal de TI y mejorará la eficiencia y eficacia en los servicios de soporte brindados a la organización.

Es por ello que para el desarrollo de este proyecto se ha visto por conveniente tomar como referencia la metodología de las Buenas prácticas promovidas por ITIL 4, tomando específicamente el Proceso de Gestión de Incidencias (PGI) como un punto de partida para la implementación de la mejora continua en el proceso de gestión de soporte brindado por el área de TI a la organización.

Por lo cual implementaremos los cinco pasos sugeridos por este marco de referencia, los cuales





Figura 10

Proceso de Gestión de Incidentes



Fuente elaboración propia (Rojas Heredia, 2022)

3.2.1. Identificación y clasificación de los incidentes

En este paso se tiene que separar los tickets registrados, para poder realizar un correcto tratamiento a los mismos, de acuerdo a su categoría. Para lo cual se ha determinado tres categorías principales (Incidente/Solicitud de Servicio o Solicitud de Activo). Por consiguiente, en el presente trabajo de Investigación nos abocaremos al proceso específico de “Gestión de Incidentes”

La empresa debe establecer el sistema de mesa de ayuda como un único punto de contacto para la gestión de los incidentes, por lo cual una vez ocurrido el incidente el usuario tiene que generar su ticket de atención mediante los canales implementados, los cuales serán múltiples para facilitar al usuario el reporte de los incidentes. En nuestro sistema están actualmente implementados los Sigüientes medios para la generación de tickets de atención:





- Correo corporativo
- Portal web
- Llamadas telefónicas
- Solicitudes presenciales

Por otro lado, en este paso también se tienen que definir los roles y responsabilidades de los involucrados en el proceso de gestión de incidentes los cuales son:

➤ **Usuario / Solicitante:** Es la persona que experimenta alguna interrupción o deficiencia en el servicio de TI. Es quien reporta el incidente por cualquiera de los canales definidos anteriormente, generalmente es quien genera el ticket de soporte técnico, para dar inicio al proceso de gestión de los incidentes, para lo cual deberá tener en cuenta las Sigüientes recomendaciones al momento de generar el ticket de solicitud de atención de soporte:

- Detallar de manera clara y concisa el incidente
- Brindar una imagen detallada del incidente ya sea algún error de software o un problema físico (Hardware), que pueda dar mayor referencia al técnico que se encargará de la atención del soporte.
- Brindar su número telefónico o algún medio para que el área de soporte técnico pueda comunicarse con él, así mismo deberá especificar la sede en donde se presenta el incidente (ubicación del incidente)
- Si el incidente está en la categoría software y es posible la atención remota, el usuario debe brindar el ID de conexión del aplicativo oficial para la atención remota, el cual, en el caso de la empresa, es TeamViewer o en algunas ocasiones Any Desk.





➤ **Soporte Técnico Nivel 1:** Es en el encargado del primer contacto con el usuario y al mismo tiempo será el responsable de registrar y clasificar los incidentes, solicitudes de servicio o gestión de requerimientos, además de la resolución de incidentes “simples” en primera instancia, para lo cual podrá apoyarse de la base del conocimiento que estará disponible en el portal de mesa de ayuda. Algunas de sus funciones son:

- Clasificación y registro de solicitudes, incidentes o requerimientos.
- Categorizar y asignar las prioridades de los tickets de atención
- Asignar los tickets a los técnicos responsables
- Análisis y resolución de incidentes básicos
- Escalar los incidentes no resueltos al soporte nivel 2
- Dar seguimiento y notificar a los técnicos lo tickets pendientes de resolución e informar si hubiera algún retraso.
- Mantener actualizada la base del conocimiento.

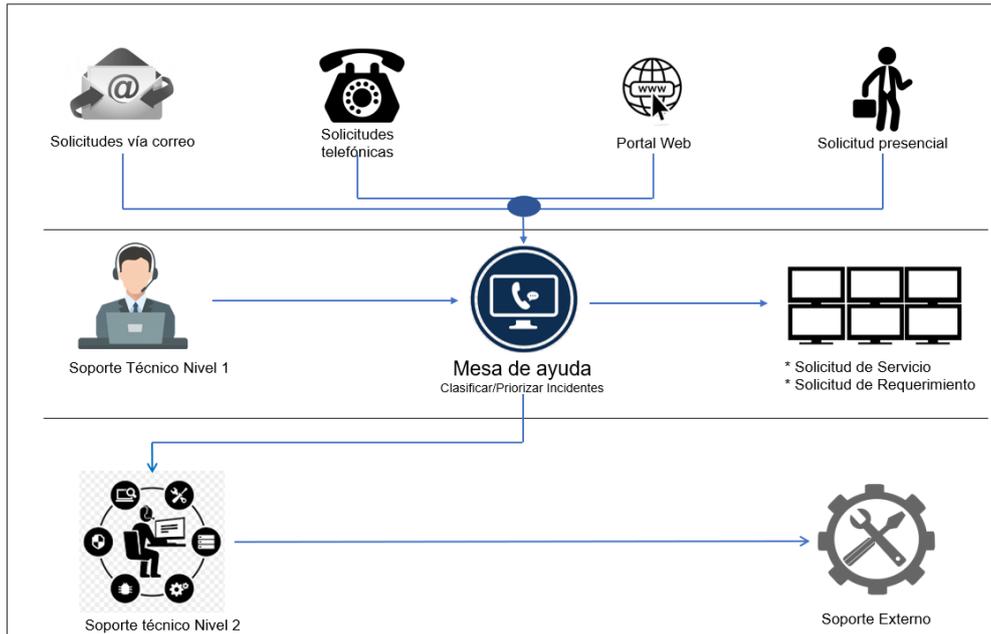
➤ **Soporte Técnico Nivel 2:** Este nivel de soporte será el encargado de resolver problemas más complejos, que requieran un mayor conocimiento. Sus principales responsabilidades son:

- Realizar un diagnóstico detallado de los incidentes.
- Brindar la información necesaria al encargado de actualizar el buzón del conocimiento en la mesa de ayuda, sobre los incidentes resueltos.
- Escalar los incidentes no resueltos al soporte nivel 3 (Técnico especialista o proveedor)





Figura 11
Proceso de Identificación de Incidentes



Fuente elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)

3.2.2. Registrar los incidentes en su totalidad

Una vez identificado el incidente se tiene que registrar con un ticket de atención el cual tendrá un correlativo para poder realizar el seguimiento respectivo del status del mismo. Cabe señalar que en este proceso se tiene que brindar la mayor información posible para la atención efectiva por parte del personal de Soporte de TI, los datos a considerar son:

- Correo Corporativo
- Sede a la que pertenece el solicitante
- Ubicación del incidente
- Fecha y hora del reporte del incidente
- Descripción del incidente

Adicionalmente, luego de generado el ticket, el software deberá brindar información relevante al usuario para que pueda brindar el seguimiento de la atención del incidente reportado tales como: técnico asignado,





estado del soporte, hora del cierre del incidente entre otros datos que se consideren necesarios para mantener informado al usuario. En la figura 11 se detalla el proceso de Registro de incidentes en el portal mesa de ayuda:

Figura 12

Proceso de Registro de Incidentes



Fuente elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)

3.2.3. Categorizar los incidentes de forma intuitiva y funcional

La categorización de los incidentes es un paso fundamental para el proceso de gestión de Incidentes, para lo cual se ha asignado categorías y subcategorías, para poder organizarlos de forma detallada. Este proceso también ayudará a determinar cuáles serán los tipos de incidentes calificados como críticos y cuáles serían de menor relevancia, además de poder brindar la información pertinente para poder asignar al técnico idóneo la atención del incidente, para la resolución según el área de experiencia del mismo.

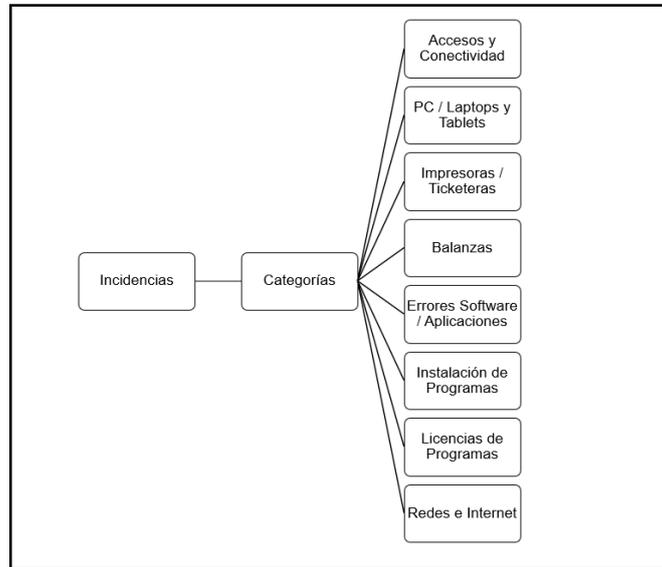
En el área de soporte técnico de la empresa se han podido identificar ocho categorías de incidentes y a partir de ellas, se han desglosado sus subcategorías. Además, se ha procedido a realizar una valoración para cada una de las subcategorías para poder asignar posteriormente la prioridad y de acuerdo a ello, asignar las propuestas de SLA's para





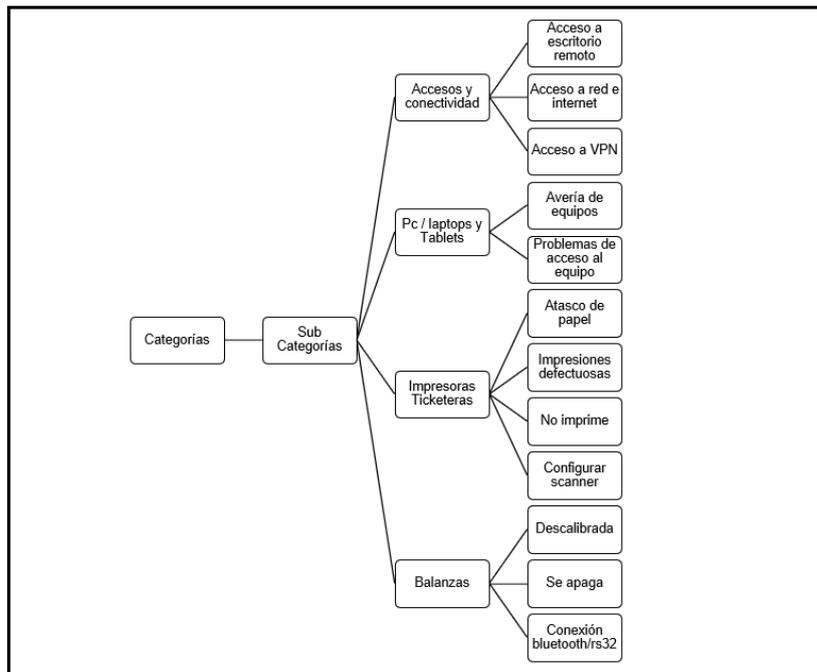
poder determinar el tiempo adecuado y necesario para la atención a cada una de los incidentes presentados.

Figura 13
Categorías de las Incidencias



Fuente elaboración propia (Rojas Heredia, 2022)

Figura 14
Sub Categorías de las Incidencias 1 de 2



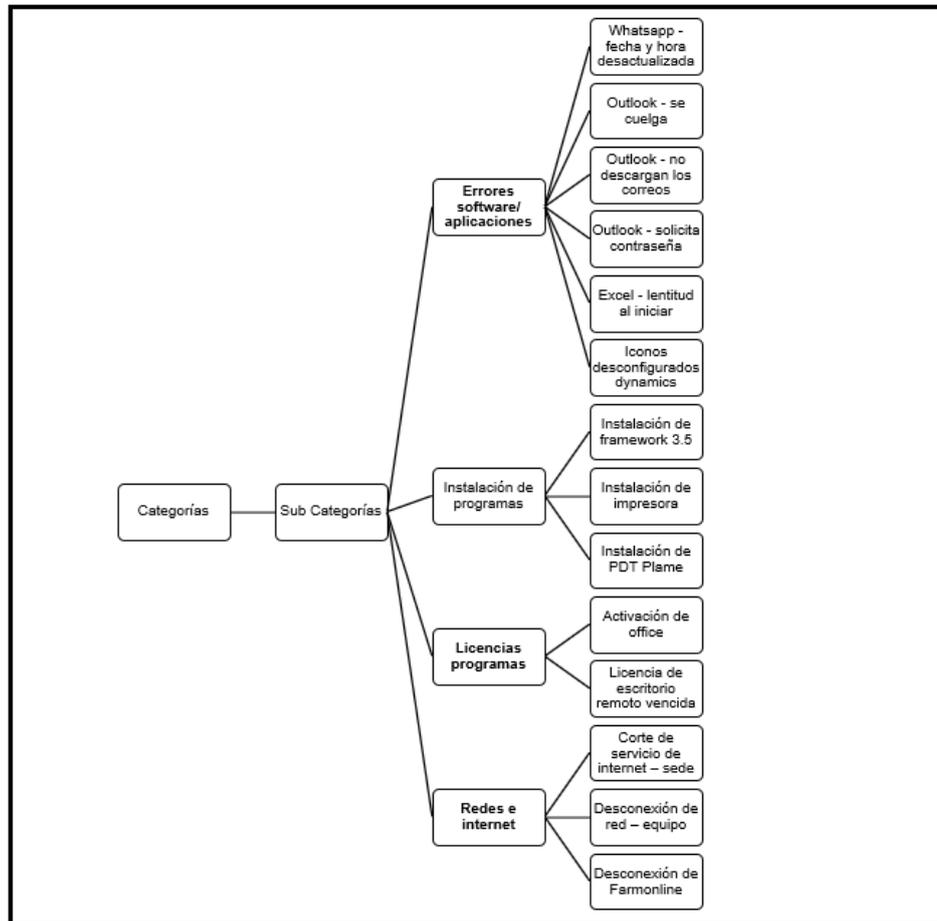
Fuente elaboración propia (Rojas Heredia, 2022)





Figura 15

Sub Categorías de las Incidencias 2 de 2



Fuente elaboración propia (Rojas Heredia, 2022)

Por otro lado, esta información también será imprescindible, en el futuro, para ayudar a realizar un seguimiento detallado de los incidentes más comunes y así poder iniciar con el proceso de mejora el cual sería, “la gestión de problemas”, para eliminar o mitigar las causas raíz de los problemas presentados en la organización.

Así mismo cabe mencionar que se re realizaron valoraciones para cada uno de las sub categorías, para lo cual se recalca que se calificó como “**ALTO**” a los equipos que pertenecen a procesos críticos que sus paradas significan pérdidas económicas sustanciales, como es el caso del área comercial con sus equipos de ventas (Balanzas/Tablets) y por otro lado también se calificó del mismo modo a los incidentes de gran





impacto como son problemas de corte del servicio de internet lo cual afecta a una sede o más. (Ver tabla 4)

Tabla 7

Categorización del Impacto de los incidentes

IMPACTO	DESCRIPCIÓN
ALTO	Se consideran los incidentes de impacto "ALTO", a los que puedan causar pérdidas considerables o degradación excesiva en los servicios brindados por el área de TI. Como por ejemplo Corte de servicio de internet, que podría afectar a toda una sede
MEDIO	Incidentes de impacto moderado los cuales pueden afectar algunas funciones del colaborador o del negocio, los mismos que no significan perdidas o retrasos considerables, pero que son suficientemente necesarias dar solución con prontitud.
BAJO	Incidentes de bajo impacto, que no afectan procesos críticos del negocio o del usuario. Los mismos que pueden ser tranquilamente programables su atención.

Fuente propia: (Rojas Heredia, 2022)

A continuación, se presenta la implementación de las Sigüientes categorías y sub categorías de incidentes (ver tabla 9):





Tabla 8
Categorización de Incidentes 1 de 1

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	URGENCIA	IMPACTO
Accesos y conectividad	Acceso a escritorio remoto	Medio	Bajo
	Acceso a red e internet	Alto	Medio
	Acceso a VPN	Medio	Bajo
Pc / laptops y Tablets	Avería de equipos	Alto	Alto
	Problemas de acceso al equipo	Medio	Bajo
Impresoras Ticketeras	Atasco de papel	Alto	Medio
	Impresiones defectuosas	Medio	Bajo
	No imprime	Alto	Medio
	Configurar scanner	Medio	Bajo
Balanzas	Descalibrada	Alto	Alto
	Se apaga	Alto	Alto
	Conexión bluetooth/rs32	Alto	Alto

Fuente: Elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)





Tabla 9
Categorización de Incidentes 1 de 2

Errores software/ aplicaciones	Whatsapp - fecha y hora desactualizada	Medio	Bajo
	Outlook - se cuelga	Medio	Medio
	Outlook - no descargan los correos	Medio	Medio
	Outlook - solicita contraseña	Medio	Medio
	Excel - lentitud al iniciar	Medio	Medio
	Iconos desconfigurados dynamics	Medio	Bajo
Instalación de programas	Instalación de framework 3.5	Medio	Bajo
	Instalación de impresora	Medio	Bajo
	Instalación de PDT Plame	Medio	Bajo
Licencias programas	Activación de office	Medio	Bajo
	Licencia de escritorio remoto vencida	Medio	Medio
Redes e internet	Corte de servicio de internet - sede	Alto	Alto
	Desconexión de red - equipo	Alto	Medio
	Desconexión de Farmonline	Medio	Medio

Fuente: Elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)

3.2.4. Priorizar los incidentes y determinar los SLA's

En este paso se procede a valorar los incidentes por impacto en los usuarios o el negocio y la urgencia, para poder determinar los SLA's que serán propuestos al equipo involucrado en el desarrollo y puesta en marcha del presente proyecto. En ese sentido se realiza la Matriz que valida la información detallada en la categorización de incidentes, según la matriz de priorización de incidentes (ver Tabla 6)





Tabla 10
Matriz Priorización de Incidentes

		IMPACTO		
		ALTA	MEDIA	BAJA
URGENCIA	ALTA	CRITICA <2 HORAS	ALTA <4 HORAS	MEDIA <8 HORAS
	MEDIA	ALTA <4 HORAS	MEDIA <8 HORAS	BAJA <24 HORAS
	BAJA	MEDIA <8 HORAS	BAJA <24 HORAS	PLANEADA <48 HORAS

Fuente: Elaboración propia (Rojas Heredia, 2022)

De este modo se proponen los tiempos para las atenciones a cada uno de los incidentes de acuerdo a los resultados obtenidos en la matriz desarrollada. Para lo cual podemos resaltar los incidentes que requieren una priorización de carácter “CRÍTICO” como son:

Determinar los SLA´s para la atención de incidentes

- **Avería de equipos (PC-Laptop-Tablet).** Estos incidentes generalmente significan cortes en los procesos que realizan los usuarios, generalmente si son oficinistas. Por otro lado, las Tablets son equipos del grupo de ventas, las cuales, al presentar fallas, irremediablemente no se pueden continuar con los procesos de ventas o despachos, para lo cual posteriormente se tendrá que elaborar un plan de contingencias y así minimizar el impacto de estos incidentes.
- **Incidentes con balanzas.** Estos equipos se utilizan directamente en el proceso de ventas y despachos los cuales, al presentarse algún incidente con las mismas, automáticamente generan pérdidas





económicas por retrasos en los procesos, o por fallas en la medición del producto.

- **Desconexiones de red e internet en sedes.** Este incidente es catalogado como URGENTE, por el nivel de impacto en los usuarios, ya que por lo general afecta una o más sedes.

En ese sentido se elaboró la Siguiete tabla que contiene los incidentes descritos, con los resultados finales de los tiempos de atención sugeridos para las atenciones a cada uno de ellos, para poder trabajar de una forma ordenada, priorizaremos los incidentes en el Siguiete orden (Crítica, Alta, Media, Baja), y se procede a detallar de la Siguiete manera. (Ver tabla 7)



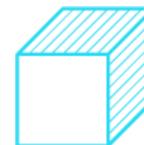


Tabla 11
Priorización de incidentes

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	URGENCIA	IMPACTO	PRIORIDAD	PROPUESTA SLA
Accesos y conectividad	Acceso a escritorio remoto	Medio	Bajo	Bajo	< 24h
	Acceso a red e internet	Alto	Media	Alto	< 4h
	Acceso a VPN	Medio	Bajo	Bajo	< 24h
Pc / laptops y Tablets	Avería de equipos	Alto	Alta	Critico	< 2h
	Problemas de acceso al equipo	Medio	Bajo	Bajo	< 24h
Impresoras Ticketeras	Atasco de papel	Alto	Media	Alto	< 4h
	Impresiones defectuosas	Medio	Bajo	Bajo	< 24h
	No imprime	Alto	Media	Alto	< 4h
	Configurar scanner	Medio	Bajo	Bajo	< 24h
Balanzas	Descalibrada	Alto	Alta	Critico	< 2h
	Se apaga	Alto	Alta	Critico	< 2h
	Conexión bluetooth/rs32	Alto	Alta	Critico	< 2h
Errores software/aplicaciones	Whatsapp - fecha y hora desactualizada	Medio	Bajo	Bajo	< 24h
	Outlook - se cuelga	Medio	Media	Medio	< 8h
	Outlook - no descargan los correos	Medio	Media	Medio	< 8h
	Outlook - solicita contraseña	Medio	Media	Medio	< 8h
	Excel - lentitud al iniciar	Medio	Media	Medio	< 8h
	Iconos desconfigurados dynamics	Medio	Bajo	Bajo	< 24h
Instalación de programas	Instalación de framework 3.5	Medio	Bajo	Bajo	< 24h
	Instalación de impresora	Medio	Bajo	Bajo	< 24h
	Instalación de PDT Plame	Medio	Bajo	Bajo	< 24h
Licencias programas	Activación de office	Medio	Bajo	Bajo	< 24h
	Licencia de escritorio remoto vencida	Medio	Media	Medio	< 8h
Redes e internet	Corte de servicio de internet - sede	Alto	Alta	Critico	< 2h
	Desconexión de red - equipo	Alto	Media	Alto	< 4h
	Desconexión de Farmonline	Medio	Media	Medio	< 8h

Fuente elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)





3.2.5. Brindar una adecuada respuesta a los incidentes

Luego de haber realizado todos los pasos anteriores (Identificar, categorizar, priorizar, y determinar los tiempos de atención sugeridos SLA's) se procede a detallar la propuesta de mejora en los siguientes puntos, del proceso de atención de incidentes:

- **Diagnóstico Inicial.** El usuario al momento de generar un ticket de atención, detalla en la mesa de ayuda lo siguiente:
 - ✓ ¿Cuál es la categoría del incidente?
 - ✓ ¿Cuál es la subcategoría del incidente?
 - ✓ ¿Cuál es la ubicación del incidente?
 - ✓ ¿Cuál es la urgencia del incidente?
 - ✓ ¿Cuál es el impacto del incidente?

- **Escalada de Incidentes.** Luego de la verificación del incidente, si el encargado del soporte nivel 1, considera que dicho incidente requiere de un mayor análisis o conocimiento, entonces se escalará al soporte nivel 2. Si el soporte de Nivel 2 tendría inconvenientes para solucionar el incidente entonces será escalado al último nivel propuesto, el cual puede ser un técnico especialista (Tercero) o el mismo proveedor si se tratara de equipos que cuenten con garantía o soportes por parte del proveedor.

- **Investigación y diagnóstico.** En este proceso el técnico realiza la resolución del problema, para lo cual se propone también implementar una sección de base del conocimiento que pueda estar al alcance de los técnicos para que puedan agenciarse de las mismas en el caso que lo requieran para de este modo agilizar los procesos de solución de problemas.





- **Resolución y recuperación.** Luego de realizar el soporte respectivo el técnico comunica la resolución del incidente, para lo cual se tiene que respetar los tiempos establecidos en el proceso de priorización de incidentes, para de este modo cumplir con los SLA´s acordados.
- **Cierre del incidente.** En este punto se da por concluido el servicio y se procede a cerrar el ticket de atención, para la cual se podría solicitar una calificación acerca del soporte brindado al usuario, lo cual servirá para evaluar el desempeño de nuestro sistema, lo cual podemos ir mejorando de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los procesos.

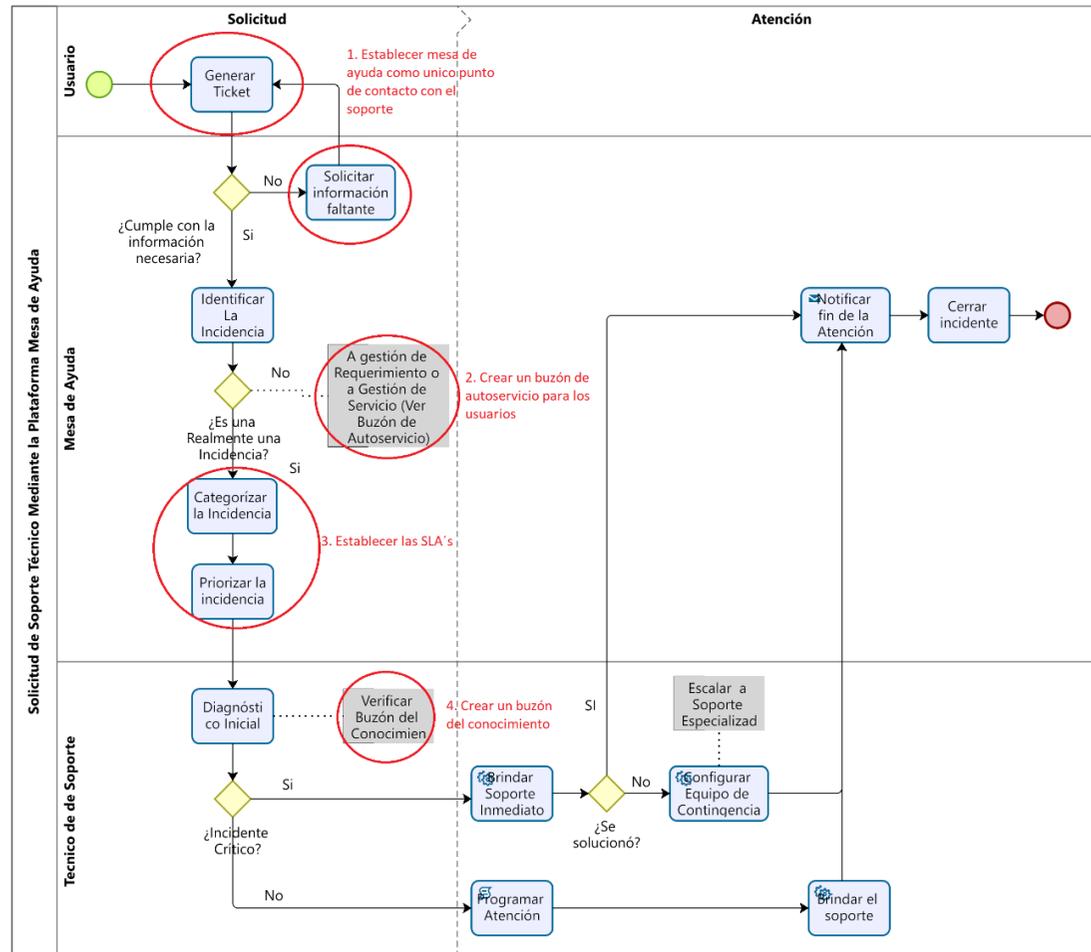
En ese sentido se detalla nuestra propuesta de mejora en la gestión de incidentes en la organización (ver figura 12):





Figura 16

Propuesta del proceso de Gestión de Incidentes



Fuente: Elaboración propia (Rojas Heredia, 2022)





3.3. COSTOS DEL PROYECTO

Tabla 12

Costos del Proyecto – Proyectoado a seis meses

PLAN DE MEJORA	CANT.	MESES	V. UNIT (S/)	SUB TOTAL (S/)
A. RECURSOS HUMANOS				S/ 53,400.00
Analista de TI	1	6	S/ 3,500.00	S/ 21,000.00
Personal de Soporte	3	6	S/ 1,800.00	S/ 32,400.00
B. BIENES				S/ 20,720.00
Laptops	4	X	S/ 3,500.00	S/ 14,000.00
Escritorios	4	X	S/ 500.00	S/ 2,000.00
Mouses	4	X	S/ 50.00	S/ 200.00
Mochilas	4	X	S/ 100.00	S/ 400.00
Smartphone	4	X	S/ 800.00	S/ 3,200.00
Útiles de Oficina	4	X	S/ 80.00	S/ 320.00
Herramientas	3	X	S/ 200.00	S/ 600.00
C. CAPACITACIÓN ITIL				S/ 15,600.00
Servicio de Capacitación	4	X	S/ 2,600.00	S/ 10,400.00
Viáticos	4	X	S/ 1,300.00	S/ 5,200.00
D. SERVICIOS				S/ 1,500.00
Energía Eléctrica	1	6	S/ 100.00	S/ 600.00
Internet	1	6	S/ 150.00	S/ 900.00
TOTAL				S/ 91,220.00

Fuente elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)



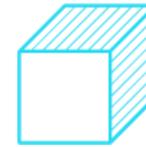


Tabla 13

Retorno Proyectado de la inversión a Seis Meses

DESCRIPCIÓN		PERÍODO PROYECTADO						
		0	1	2	3	4	5	6
Periodo:		0	1	2	3	4	5	6
Inversión inicial:		- 91,220.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00	25,000.00
Saldo actualizado al 10%:		- 91,220.00	22,727.27	20,661.16	18,782.87	17,075.34	15,523.03	14,111.85
Flujo de caja:		- 91,220.00	- 68,492.73	- 47,831.57	- 29,048.70	- 11,973.36	3,549.67	17,661.52



TASA	10.00%
VNA	S/108,881.52

VAN	S/ 17,661.52
TIR	16%
PR	4.75

Fuente elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)





Del resumen general del costo proyectado en base a la Tabla 12 Costos del Proyecto – Proyectado a seis meses , se estableció en base a un 10% de Tasa, con el cual al contar un VNA (Valor Neto Actual) de S/108,881.52 que es la suma, dicho de otro modo, lo que es el flujo de cada disponible que vendría a presupuestar lo proyectado, es sólo del 12% del la caja total que tiene dicha área e cuestión.

Después de la ejecución del proyecto se tendría el siguiente resultado:

Tabla 14
Resultado del VAN , TIR y PR

RESULTADO DE LA INVERSIÓN PROYECTADA	
ELEMENTO DE CÁLCULO	RESULTADOS
VAN	S/ 17,661.52
TIR	16%
PR⁴	4.75

Fuente elaboración propia: (Rojas Heredia, 2022)

Esto nos indica, que tenemos un TIR del 16%, estableciéndose que la propuesta económica se justifica, dado que tenemos un 6% más de lo previsto, incluso el retorno vendría a darse en la tercera semana del 4^{to} mes, donde el mes cinco y seis vienen a ser los meses en positivo con la inversion emitida.

⁴ Cálculo del Promedio de Retorno de la inversión en el proyecto.





3.5. CONCLUSIONES

- ✓ La implementación del marco de Referencia ITIL, permitirá a la organización alinear la experiencia del equipo de TI, con las buenas prácticas sugeridas en los procesos de este marco de trabajo, para de este modo cumplir con el logro de los objetivos del área, mediante una adecuada gestión de incidentes.
- ✓ La implementación de la metodología ITIL también ayudará a ordenar los flujos de trabajo del área del equipo de soporte técnico, garantizando la atención de todos los incidentes.
- ✓ Mediante la implementación de la base del conocimiento y una sección de autoservicio, se ofrecerán herramientas de gran valor tanto para el personal de Soporte Técnico como para los usuarios respectivamente, en los primeros para poder realizar las consultas de soluciones a los problemas más comunes que se presentan en la organización, y al usuario para encontrar guías de cómo realizar tareas básicas de soporte en cuanto a configuraciones y ayudas que requieran. Minimizando los tiempos de resolución de los incidentes de forma notoria.
- ✓ Además, mediante la implementación de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) se lograría reorganizar el área, en cuanto al tratado de los incidentes, estableciendo las prioridades de atención mediante la determinación de la urgencia y el impacto, y como resultado se obtienen los tiempos de atención que se emplearía para cada tipo de soporte, para de este modo comenzar por los incidentes más críticos y culminar en los catalogados como de bajo impacto y urgencia.
- ✓ Se mejorará el proceso de clasificación de solicitudes de forma más detallada, agrupándolas en tres grupos Gestión de Incidentes, solicitud de Servicio y Requerimiento de Activos, lo cual servirá para identificar de forma más oportuna el tipo de servicio de requiere el usuario.





3.6. RECOMENDACIONES

A continuación, se presenta las Siguietes recomendaciones:

- ✓ Brindar capacitaciones todo el personal de TI involucrado en la gestión de incidentes con respecto a esta metodología para reforzar los conocimientos adoptar las practicas sugeridas, así mismo implementar la mejora continua sugerida en este marco de referencia.
- ✓ Implementar un nuevo puesto en el área de sistemas, como un Analista de TI, quien deberá encargarse de la buena marcha y operatividad de la Mesa de Ayuda, y quién tendrá como funciones actualizar la base del conocimiento, administrar las SLA, clasificar los tipos de incidentes y subir información a la sección de auto ayuda. Esta implementación ayudará a que la mesa de ayuda sea más interactiva y funcional para optimizar los tiempos de atención y lograr la satisfacción de los usuarios brindando una atención oportuna y eficaz a sus requerimientos de soporte.
- ✓ Implementar un buzón de autoservicio para las consultas de solución de problemas a nivel usuario.
- ✓ Implementar una Base del conocimiento que serviría como una guía para la resolución de incidentes por parte del personal técnico.
- ✓ Una vez que se lograría el perfecto funcionamiento de esta plataforma de mesa de ayuda también sugerimos escalar un nivel más y establecer una nueva área denominada Service Desk, para tratar brindar una mejor atención a los usuarios en todas las áreas que requieran los servicios de TI.
- ✓ Implementar y promover la mejora continua en los procesos de los servicios brindados por el área de TI, para lograr mejores resultados, y brindar un servicio de calidad acorde a los requerimientos de los usuarios y de la organización.





CAPÍTULO IV

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

REFERENCIAS

Cárdenas Briceño, C. V. (2017). *Repositorio de la UDEC*. Tratto da Implementación y seguimiento de un sistema de gestión de incidentes (tickets) para el manejo de reportes, fallas y reclamos en el área de soporte técnico:
<https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/handle/20.500.12558/722>

da Silva, D. (2020, mayo). *Blog de Zendesk*. Tratto da ¿Qué es y cómo funciona un help desk?: <https://www.zendesk.com.mx/blog/como-funciona-un-help-desk/>

Da Silva, D. (2021, Enero). *Blog de Zendesk*. Tratto da Guía introductoria a la gestión de incidentes: <https://www.zendesk.com.mx/blog/gestion-de-incidentes/>

Don Pollo. (2022). *Mesa de Ayuda*. Tratto da Mesa de Ayuda:
<https://mesadeayuda.donpollo.pe/a/dashboard/default>

DonPolloTropical. (2022). <https://www.linkedin.com>. Tratto da <https://www.linkedin.com/company/grupo-don-pollo/?originalSubdomain=pe>

Huamán Olórtegui, L. E. (2015). *Repositorio UNSM - Tarapoto*. Tratto da Aplicación de itil como herramienta para la gestión de servicios de tecnologías de información de la empresa PALMAS DEL SHANUSI – 2014 - 2015:
<https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/1875>

Lopez, J. C. (2021, Mayo). *La crisis de los semiconductores es la consecuencia de una tormenta perfecta: por qué no es tan fácil resolverla simplemente fabricando más chips*. Tratto da www.xataka.com:
<https://www.xataka.com/componentes/crisis-semiconductores-consecuencia-tormenta-perfecta-que-no-facil-resolverla-simplemente-fabricando-chips>

Oltra Badenes, R. F. (2017, julio). *Repositorio Institucional UPV*. Tratto da La norma ISO/IEC 20000. Finalidad y contenido:
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/84477/Oltra%20->





%20La%20norma%20ISO/IEC%2020000.%20Finalidad%20y%20contenido.p
df?sequence=1&isAllowed=y

Otake, L. (2019, octubre). *www.audiconsulti.com*. Tratto da ¿Qué es COBIT 2019?:
<https://www.audiconsulti.com/glosario/que-es-cobit-2019/#:~:text=El%20marco%20de%20COBIT%202019,%2C%20DSS%2C%20y%20MEA>).

Paredes Chicaiza, M. (2018). Optimización de los Procesos de Mesa de Ayuda: Un Enfoque desde ITIL. *Espacios*,
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n51/a18v39n51p20.pdf>.

Roberto Montero, M. (2014). *ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS Y CONTENIDOS MULTIMEDIA*. setiembre: RA-MA S.A.

Rojas Heredia, J. P. (2022). Trabajo de Suficiencia profesional de la EPII - Para obtener el título de Ingeniero Industrial. "*Optimización De Atenciones De Órdenes De Servicio Y Soporte Técnico Mediante La Implementación Del Sistema De Mesa De Ayuda En La Empresa Don Pollo Tropical Sac*". Rioja, Perú: Electrónico&Digital. Tratto da "Optimización De Atenciones De Órdenes De Servicio Y Soporte Técnico Mediante La Implementación Del Sistema De Mesa De Ayuda En La Empresa Don Pollo Tropical Sac".

Tang, X., & Todo, Y. (2013). *Scientific Research*. Tratto da A Study of Service Desk Setup in Implementing: https://www.scirp.org/pdf/ti_2013080613574612.pdf

Tapia Condori, P. G. (2019). *Repositorio de la UNSA - Arequipa*. Tratto da Implementación de un Modelo de mesa de ayuda para soporte al usuario basado en las mejores practicas de la librería de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL) en Sunat - Arequipa: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8920/UPMtacopg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>





CAPÍTULO V

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Servicio: Medio para posibilitar la creación conjunta de valor al facilitar las consecuencias que los clientes desean obtener.

Catálogo de servicio: información estructurada sobre los servicios y ofertas de servicio de un proveedor, relevante para una audiencia objetiva específica.

Service desk: punto de comunicación entre el proveedor de servicios y sus usuarios.

Nivel de servicio: una o más métricas que definen la calidad de servicio esperada o alcanzada.

Gestión de servicios: Conjunto de capacidades organizacionales especializadas orientadas a ofrecer valor a los clientes en forma de servicios.

Solicitud de servicio: solicitud de un usuario o del representante autorizado de un usuario que inicia una acción de servicio acordada como parte normal de la entrega de un servicio.

Usuario: persona que usa los servicios.

ITIL: Orientación sobre las mejores prácticas para la gestión de servicios de TI.

Servicio de TI: servicio basado en el uso de tecnología de la información.

Incidente: Interrupción de un servicio o reducción en la calidad de un servicio no planificadas.

Gestión de incidentes: práctica que consiste en minimizar el impacto negativo de incidentes mediante la restauración de la operación normal del servicio lo más rápidamente posible.

Mejores prácticas: forma de trabajar cuya eficacia ha sido comprobada por múltiples organizaciones.





SLA: También conocido como ANS, es el acuerdo de nivel deservicio estipulado entre proveedor de servicios y cliente.





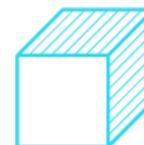
CAPÍTULO VI

ANEXOS

Para el desarrollo del presente trabajo de suficiencia profesional (TSP) se han implementado base de datos que han sido elaborados con antelación para poder recolectar la información necesaria para la elaboración y desarrollo del presente TSP, lo cual nos ha sido de gran utilidad para determinar y clasificar los principales incidentes, a continuación se detalla cada uno de ellos para tener un mayor alcance:

- ✓ **Formato de Registro de Incidentes** elaborado por el área de TI: Este registro ha sido elaborado para el registro de los soportes brindados por el área de TI de la sede Calzada, mediante este formato se han podido identificar los principales incidentes reportados por los usuarios, y sus categorías, así como identificar las principales modalidades utilizadas para el reporte de las incidencias.
- ✓ **Reporte Exportado de la Mesa de Ayuda GDP:** Este reporte ha sido extraído de la mesa de ayuda, en la cual podemos observar el bajo nivel de cumplimiento del registro de incidentes, ya que al ser el que corresponde a todas las sedes debería tener muchos más incidentes registrados que el registro de la sede Calzada, detallado líneas arriba.
- ✓ **Creación de Ticket - Portal Mesa de ayuda GDP:** Se visualiza el entorno para la creación de un ticket de atención el cual tiene que ser registrado por los usuarios para todos los incidentes y solicitudes de servicio que requieran de área de TI
- ✓ **Base del Conocimiento - Mesa de Ayuda:** Se detalla la sección de la base del conocimiento incluido en la plataforma de mesa de ayuda, la cual se tiene que implementar.
- ✓ **Lista de Tickets Pendientes - Mesa de Ayuda GDP.** Se ilustra la sección que visualiza el técnico de soporte, para poder organizar y dar seguimiento a los incidentes que le fueron asignados mediante esta plataforma.





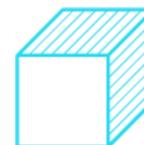
6.1. REGISTRO DE INCIDENTES DE TI SEDE CALZADA - GDP

Anexo 1

Formato de Registro de Incidentes elaborado por el área de TI

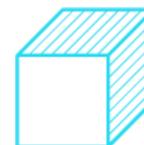
Fecha	Sem.	Usuario	Área	Modalidad de reporte	Categoría	Sub categoría
01/2022	1	Yanet Aspiros	Producción	Presencial	Licencias programas	Activación de office
01/2022	1	Jhulinho torres	Ventas	Presencial	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
01/2022	1	Roy Muñoz	Ventas	Presencial	Accesos y conectividad	Habilitación buzón compartido
01/2022	1	Juan cruz	Producción	esa de ayuda	Pc / laptops y Tablets	Desgastes o averías de repuestos
01/2022	1	Marcio Mimbela	Logística	Correo	Realizar backup varios	Realizar backup del correo
01/2022	1	Luis Chávez	Logística	Telefónica	Licencias programas	Licencia escritorio remoto vencida
01/2022	1	Franklin García	Producción	Telefónica	Pc / laptops y Tablets	Desgastes o averías de repuestos
01/2022	1	Luis Chávez	Logística	Telefónica	Licencias programas	Activación de office
01/2022	1	Luigi Ponce	RR.HH.	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
01/2022	1	Juan cruz	Producción	esa de ayuda	Redes e internet	Desconexión sistema Farmonline
01/2022	1	Franklin García	Producción	Correo	Realizar backups varios	Realizar backup de laptop
01/2022	1	Stalin Linares	Auditoría	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
01/2022	1	Teresa Díaz	Facturación	Telefónica	Licencias programas	Activación de office
01/2022	1	abiola fernandezbaca	RR.HH.	Correo	Realizar backups varios	Realizar backup de laptop
01/2022	1	Mariela Loyaga	RR.HH.	Correo	Realizar backups varios	Realizar backup de laptop
01/2022	1	Balanza 01	Ventas	Telefónica	Mantenimiento correctivo de balanzas	Desgaste de conectores y repuestos
01/2022	1	Balanza 02	Ventas	Telefónica	Mantenimiento correctivo de balanzas	Desgaste de conectores y repuestos
01/2022	1	Balanza 01	Ventas	Telefónica	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
01/2022	2	Juan cruz	Producción	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de pc
01/2022	2	Marcio Mimbela	Logística	Correo	Realizar backups varios	Realizar backup de laptop
01/2022	2	Jose García	Almacén	Telefónica	Impresora/ticketera	Atasco de papel
01/2022	2	Juan cruz	Producción	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de pc



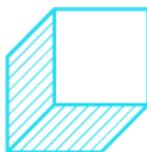


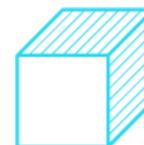
01/2022	2	Yovana modesto	Administración	Presencial	Instalación de programas/drivers	Instalación de impresora
01/2022	2	Balanza 01	Ventas	Telefónica	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
01/2022	2	Stalin Linares	Auditoria	Telefónica	Instalación de programas/drivers	Instalación de impresora
01/2022	2	Reten 01	Ventas	Telefónica	Mantenimiento correctivo de balanzas	Desgaste de conectores y repuestos
01/2022	2	Reten 07	Ventas	Telefónica	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
01/2022	2	Reten 07	Ventas	Telefónica	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
01/2022	2	Pedro puertas	Ahumados	Telefónica		Actualizar driver tarjeta de video
01/2022	2	Gala pi	Control de Gestión	Correo	Instalación de programas/drivers	Instalación de Power BI
01/2022	2	Reten 01	Ventas	Telefónica	Mantenimiento correctivo de balanzas	Desgaste de conectores y repuestos
01/2022	2	Yanet Aspiros	Producción	Telefónica	Realizar acta de entrega de equipos	Entrega de celular
01/2022	3	Christian moran	RR.HH.	Correo	Realizar acta de entrega de equipos	Entrega de laptop
01/2022	3	Christian moran	RR.HH.	Telefónica	Realizar acta de entrega de equipos	Entrega de celular
01/2022	3	Gala pi	Control de Gestión	Correo	Realizar acta de entrega de equipos	Entrega de laptop
01/2022	3	Kety Portocarrero	Transportes	Correo	Solicitudes de servicio	Error al imprimir PDF
01/2022	3	Oswaldo ferre	Producción	Telefónica	Realizar acta de entrega de equipos	Entrega de celular
01/2022	3	Juan Carlos Riveros	Control de Gestión	Telefónica	Entrega de equipos a usuarios	Configuración de usuario de equipo
01/2022	3	Juan Carlos Riveros	Control de Gestión	Correo	Instalación de programas/drivers	Instalación de ms Teams
01/2022	3	Juan Carlos Riveros	Control de Gestión	Correo	Licencias programas	Activación de office
01/2022	3	Glitler Ilen	Transportes	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a WhatsApp
01/2022	3	Jim Arevalo	Contabilidad	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a WhatsApp
01/2022	3	Reten 02	Ventas	Telefónica	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
01/2022	3	Franklin García	Producción	Correo	Realizar acta de entrega de equipos	Entrega de laptop
01/2022	3	Abel Ramón	Almacén	Correo	Realizar acta de entrega de equipos	Entrega de laptop
01/2022	3	Abel Ramón	Almacén	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a VPN
01/2022	3	Reten 02	Ventas	Telefónica	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
01/2022	3	Nelson pisco	Producción	Correo	Instalación de programas/drivers	Instalación de ms Teams
01/2022	3	Balanza 06	Ventas	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
01/2022	3	Balanza 05	Ventas	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
01/2022	3	Reten 01	Ventas	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
01/2022	3	Reten 02	Ventas	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza





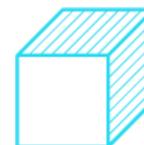
01/2022	3	Vladimir Pérez	RR.HH.	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
01/2022	3	Patricia Huachin	RR.HH.	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
01/2022	3	Christian moran	RR.HH.	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
01/2022	3	Jose García	Almacén	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
01/2022	3	Jose García	Almacén	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
01/2022	3	Jose García	Almacén	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
01/2022	3	Rubén Soria	Ventas	Telefónica	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
01/2022	3	Franklin García	Producción	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
01/2022	3	Franklin García	Producción	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
01/2022	3	Juan cruz	Producción	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
01/2022	3	Juan cruz	Producción	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
01/2022	3	Humberto Huamani	Mantenimiento	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
01/2022	3	Balanza 01	Ventas	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
01/2022	3	Balanza 01	Ventas	Telefónica	Balanzas	Descalibrada
01/2022	3	Samuel guerra	Despacho	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
01/2022	3	Harley Jaramillo	Despacho	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
01/2022	3	Alejandra Jimenez	RR.HH.	Correo	Realizar acta de entrega de equipos	Entrega de laptop
01/2022	4	Francisco Honorio	Administración	Telefónica	Licencias programas	Activación de office
01/2022	4	Gala pi	Control de Gestión	Telefónica	Pc / laptops y tablets	Problemas de acceso al equipo
01/2022	4	Alejandra Jimenez	RR.HH.	Correo	Realizar acta de entrega de equipos	Entrega de laptop
01/2022	4	Robert salas	Auditoria	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a VPN
01/2022	4	Asistente de RR.HH.	RR.HH.	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
01/2022	4	Sharon Rodríguez	RR.HH.	Presencial		Pruebas de funcionalidad ms Teams
01/2022	4	Balanza 06	Ventas	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
01/2022	4	Balanza 06	Ventas	Telefónica	Balanzas	Descalibrada
01/2022	4	Carmen Gavonel	Auditoria	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
01/2022	4	Carmen Gavonel	Auditoria	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
01/2022	4	Gabriela silva	Auditoria	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
01/2022	4	Diana flores	RR.HH.	Correo		Equipo lento
01/2022	4	Diana flores	RR.HH.	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a carpeta compartida





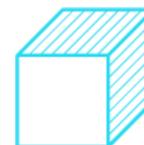
01/2022	4	Fernando Tapullima	Contabilidad	Telefónica	Licencias programas	Activación de office
01/2022	5	Marilyn Espinoza	RR.HH.	Correo	Realizar acta de entrega de equipos	Entrega de laptop
01/2022	5	Marilyn Espinoza	RR.HH.	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
01/2022	5	Javier herrera	Contabilidad	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
01/2022	5	Maria Miñin	Contabilidad	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
01/2022	5	Beatriz Zavaleta	RR.HH.	Correo	Realizar acta de entrega de equipos	Entrega de laptop
02/2022	5	Balanza Jaén	Ventas	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
02/2022	5	Danitz Chanchari	SIG	Telefónica	Licencias programas	Activación de office
02/2022	5	Reten 07	Ventas	Telefónica	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
02/2022	5	Balanza 04	Ventas	Telefónica	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
02/2022	5	Balanza 04	Ventas	Telefónica	Balanzas	Conectividad bluetooth / rs32
02/2022	5	Balanza 01	Ventas	Telefónica	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
02/2022	5	Balanza 01	Ventas	Telefónica	Mantenimiento correctivo de balanzas	Desgaste de conectores y repuestos
02/2022	5	Balanza 01	Ventas	Telefónica	Mantenimiento correctivo de balanzas	Desgaste de conectores y repuestos
02/2022	5	Nestor Jaramillo	Producción	Correo	Problemas pc / laptops y tablets	Resolución inadecuada de pantalla
02/2022	5	Balanza Jaén	Ventas	Telefónica	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
02/2022	5	Balanza 04	Ventas	Telefónica	Balanzas	Conectividad bluetooth / rs32
02/2022	5	Balanza 01	Ventas	Telefónica	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
02/2022	5	Balanza 04	Ventas	Telefónica	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
02/2022	5	Reten 07	Ventas	Telefónica	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
02/2022	5	Lesly soriano	Planeamiento	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	5	Stephany Ylasaca	RR.HH.	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	5	Melvi Saldaña	Mantenimiento	Correo	Instalación de programas/drivers	Instalación de impresora
02/2022	5	Vladimir Pérez	RR.HH.	Correo	Instalación de programas/drivers	Instalación de impresora
02/2022	5	Grisaldino Pérez	Producción	Correo	Realizar acta de entrega de equipos	Entrega de laptop
02/2022	6	Danter del castillo	Logística	Telefónica	Redes e internet	Desconexión de red - equipo
02/2022	6	Danter del castillo	Logística	Correo	Impresora/Ticketera	No imprime
02/2022	6	Claribel Gonzales	RR.HH.	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	6	Stephany Ylasaca	RR.HH.	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	6	Diana flores	RR.HH.	Telefónica	Entrega de equipos a usuarios	Configuración de usuario de equipo



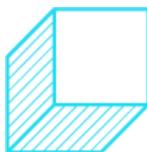


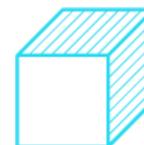
02/2022	6	Mary Medrano	TI	Correo	Realizar acta de entrega de equipos	Entrega de laptop
02/2022	6	Stephany Ylasaca	RR.HH.	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	6	Sandro Zavaleta	Cobranzas	Telefónica		Configurar propiedades scanner
02/2022	6	Zumba vigilante	seguridad patrimonial	Correo	Errores software/ aplicaciones	Whatsapp - fecha y hora desactualizada
02/2022	6	Mary Medrano	Ti	Correo		Realizar acta de entrega de equipo nuevo
02/2022	6	Alex Medrano	Contabilidad	Telefónica	Entrega de equipos a usuarios	Configuración de usuario de equipo
02/2022	6	Neiser Taricuarima	Contabilidad	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	6	Marvi hidalgo	Gerencia loreta	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	6	Kelvin Saldaña	Incubación	Telefónica	Licencias programas	Activación de office
02/2022	6	Cecilia Quispe	RR.HH.	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	6	Jorge Arevalo	RR.HH.	Telefónica	Licencias programas	Activación de Windows
02/2022	6	Sadith López	RR.HH.	Correo	Errores software/ aplicaciones	Outlook - se cuelga
02/2022	6	Patricia Huachin	RR.HH.	Correo	Instalación de programas/drivers	Instalación de PDT plame
02/2022	6	Patricia Huachin	RR.HH.	Telefónica	Instalación de programas/drivers	Instalación de Forticlient
02/2022	6	Lorena	RR.HH.	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	6	Melvi Saldaña	Mantenimiento	Telefónica	Licencias programas	Activación de office
02/2022	6	Daniel Gómez	Mantenimiento	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	6	Daniel Gómez	Mantenimiento	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	6	Kety Portocarrero	Transportes	Correo	Realizar backup varios	Realizar backup de pc
02/2022	6	Kety Portocarrero	Transportes	Telefónica	Entrega de equipos a usuarios	Configuración de usuario de equipo
02/2022	6	Kety Portocarrero	Transportes	Telefónica	Licencias programas	Licencia escritorio remoto vencida
02/2022	6	Daniel Gómez	Mantenimiento	Telefónica	Licencias programas	Activación de Windows
02/2022	6	Kety Portocarrero	Transportes	Presencial	Pc / laptops y Tablets	Lentitud o avería de equipo
02/2022	6	Kety Portocarrero	Transportes	Presencial	Pc / laptops y Tablets	Lentitud o avería de equipo
02/2022	7	Jhulinho torres	Ventas	Telefónica	Mejoras - adaptaciones - ajustes	ptar transformador a la base de la Ticketera
02/2022	7	Nelson pisco	Producción	Presencial	Pc / laptops y Tablets	Lentitud o avería de equipo
02/2022	7	Nelson pisco	Producción	Presencial	Pc / laptops y Tablets	Lentitud o avería de equipo
02/2022	7	Nestor Jaramillo	Producción	Presencial	Pc / laptops y Tablets	Lentitud o avería de equipo
02/2022	7	Nestor Jaramillo	Producción	Presencial	Pc / laptops y Tablets	Lentitud o avería de equipo
02/2022	7	Auner alcántara	PAB	Correo	Instalación de programas/drivers	Instalación de WinRAR





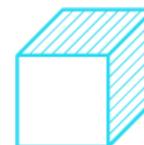
02/2022	7	Dalmiro masias	Sanidad	Correo	Instalación de programas/drivers	Instalación de bat1
02/2022	7	Dalmiro masias	Sanidad	Correo	Instalación de programas/drivers	Instalación de logtag
02/2022	7	Yovana modesto	Administración	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	7	Marilyn Espinoza	RR.HH.	esa de ayuda	Accesos y conectividad	Acceso a VPN
02/2022	7	Augusto Alva	Proyectos	Telefónica	Licencias programas	Activación de office
02/2022	7	Andy chota	Sst	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	7	Willy Montalvo	Planeamiento	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	7	Rene Marreros	Sistemas	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	7	Rocky paredes	Transportes	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	7	Franklin García	Producción	Correo	Balanzas	Se apaga
02/2022	7	Jhulinho torres	Ventas	Telefónica	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
02/2022	7	Isabel flores	Administración	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	7	Rocky paredes	Transportes	Correo	Instalación de programas/drivers	Instalación de impresora
02/2022	7	Jhulinho torres	Ventas	Telefónica	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
02/2022	7	Yannira Mosquera	IMC	Correo	Instalación de programas/drivers	Instalación de impresora
02/2022	7	Jose panduro	IMC	Correo	Instalación de programas/drivers	Instalación de impresora
02/2022	7	Yannira Mosquera	IMC	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	7	zabeth Tiquillahuanca	Ventas	Telefónica	Realizar acta de entrega de equipos	Entrega de celular
02/2022	8	Julio navarro	Sistemas	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	8	Flora Villacorta	Outsourcing	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	8	Flora Villacorta	Outsourcing	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	8	Flora Villacorta	Outsourcing	Telefónica	Instalación de programas/drivers	Instalación de Forticlient
02/2022	8	Carmen Gavonel	Auditoria	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	8	Diana flores	RR.HH.	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	8	Flora Villacorta	Outsourcing	Correo	Instalación de programas/drivers	Instalación de impresora
02/2022	8	Roy Ramirez	Contabilidad	Correo	Instalación de programas/drivers	Instalación de impresora
02/2022	8	Diana flores	RR.HH.	Correo	Realizar acta de entrega de equipos	Entrega de pc
02/2022	8	Elvis rojas	Transportes	Telefónica	Licencias programas	Activación de office
02/2022	8	Yovana modesto	Administración	Telefónica	Licencias programas	Activación de office
02/2022	8	Basti ríos	Administración	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a escritorio remoto





02/2022	8	Christian moran	RR.HH.	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a carpeta compartida
02/2022	8	Rene Sangama	Ventas	Correo	Realizar backup varios	Realizar backup de Tablet
02/2022	8	Rene Sangama	Ventas	Correo	Realizar acta de entrega de equipos	Entrega de laptop
02/2022	8	Flora Villacorta	Outsourcing	Correo	Errores software/ aplicaciones	Iconos pequeños en dynamics
02/2022	8	Cecilia Quispe	RR.HH.	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	8	Unifi	Ti	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	8	Roy meza	RR.HH.	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	8	Miguel Santillán	Gerencia	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	8	Cristian García	RR.HH.	esa de ayuda	Accesos y conectividad	Acceso a carpeta compartida
02/2022	8	Gladys Marquez	Gerencia	Telefónica	Errores software/ aplicaciones	Outlook - no descargan los correos
02/2022	8	Roy meza	RR.HH.	Telefónica	Impresora/Ticketera	Configurar scanner
02/2022	8	Jose basan	Planta de beneficio	Telefónica	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
02/2022	8	Alex Reategui	Ventas	Presencial	Preparación de equipos nuevos	Preparación balanza nueva
02/2022	8	Susana Waldo	PAB	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	8	Willy Tunjar	Planeamiento	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	8	Susana Waldo	PAB	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	8	Kety Portocarrero	Transportes	esa de ayuda	Instalación de programas/drivers	Instalación de ms Teams
02/2022	8	Victor Hugo	PAB	esa de ayuda	Instalación de programas/drivers	Instalación de ms Teams
02/2022	8	ux. Contable Orienco	Orienco	Presencial	Instalación de programas/drivers	Instalación de framework 3.5
02/2022	8	Christian bocargo	Proyectos	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	8	Paola Jiménez	Producción	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	8	Javier Díaz	Producción	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	8	Carina Arteaga	Compras	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
02/2022	8	Dan Collantes	Despacho	Presencial	Preparación de equipos nuevos	Preparación Tablet nueva
02/2022	8	ux. Contable Orienco	Orienco	Presencial	Instalación de programas/drivers	Instalación de framework 3.5
02/2022	8	Willy Montalvo	Planeamiento	esa de ayuda	Accesos y conectividad	Acceso a carpeta compartida
02/2022	8	Sandro Zavaleta	Cobranzas	esa de ayuda		No llega correo adjunto
02/2022	8	Dan Collantes	Despacho	Presencial	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso
02/2022	8	Pepe paredes	Ventas	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
02/2022	8	Pepe paredes	Ventas	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza

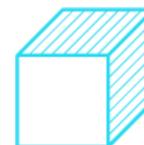




02/2022	8	Susana Waldo	PAB	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
02/2022	8	Susana Waldo	PAB	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
02/2022	8	Susana Waldo	PAB	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
02/2022	8	Susana Waldo	PAB	Presencial	Mantenimiento preventivo de equipos	Mantenimiento preventivo de balanza
02/2022	8	Denis Saavedra	Calidad	esa de ayuda	Instalación de programas/drivers	Instalación de granucalc
03/2022	9	Kety Portocarrero	Transportes	Correo	Errores software/ aplicaciones	Excel - lentitud al iniciar
03/2022	9	Elsa Salazar	Proyectos	Presencial	Impresora/Ticketera	Impresiones defectuosas
03/2022	9	Willy Montalvo	Planeamiento	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
03/2022	9	Willy Montalvo	Planeamiento	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
03/2022	9	Fernando prado	Nutrición y alimento	Telefónica	Accesos y conectividad	Acceso a red e internet
03/2022	9	Cesar estrella	seguridad patrimonial	Presencial	Realizar acta de entrega de equipos	Entrega de laptop
03/2022	9	Gemina flores	Contabilidad	Presencial	Errores software/ aplicaciones	Outlook - error de contraseña
03/2022	9	Sandro Zavaleta	Facturación	Presencial		Impresión a doble cara predeterminado (cambiar)
03/2022	9	Kattia granados	Contabilidad	Correo	Preparación de equipos nuevos	Preparación pc nueva
03/2022	9	Kattia granados	Contabilidad	Correo	Accesos y conectividad	Acceso a escritorio remoto
03/2022	9	Roy Muñoz	Ventas	esa de ayuda	Preparación de equipos nuevos	Preparación Tablet nueva
03/2022	9	Sandro Pérez	Administración	esa de ayuda	Errores software/ aplicaciones	Windows
03/2022	9	Sandro Pérez	Administración	esa de ayuda	Errores software/ aplicaciones	Windows
03/2022	10	Edgar Parrera	Ventas	Presencial	Balanzas	Altera el peso / no muestra el peso

Fuente: Elaboración propia (Rojas Heredia, 2022)





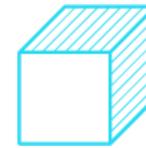
6.2. REPORTE MESA DE AYUDA - GDP

Anexo 2

Reporte Exportado de la Mesa de Ayuda GDP

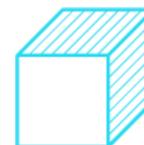
Categoría	Hora de creación	Elemento	Prioridad	Subcategoría	Tipo	Urgencia
Soporte Técnico	2022-01-03 09:39:25	Reportar incidente	Bajo	Conectividad en sede	Incident	Bajo
Sistemas	2022-01-07 16:50:50	Solicitar requerimiento	Urgente	GDP Ventas	Service Request	Bajo
Sistemas	2022-01-14 10:40:17	Solicitar requerimiento	Bajo	GDP Ventas	Service Request	Bajo
Soporte Técnico	2022-01-26 12:04:09	Reportar incidente	Bajo	Otros	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-07 07:28:04	Reportar incidente	Bajo	Otros	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-08 12:14:01	Reportar incidente	Bajo	Conectividad en sede	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-17 08:07:35	Reportar incidente	Bajo	Impresora	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-17 17:05:53	Reportar incidente	Bajo	Impresora	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-18 09:53:16	Solicitar requerimiento	Bajo	Accesos de red	Service Request	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-18 12:28:22	Reportar incidente	Bajo	Impresora	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-18 12:30:26	Reportar incidente	Bajo	Impresora	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-18 12:32:56	Reportar incidente	Bajo	Conectividad en sede	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-18 14:23:03	Reportar incidente	Bajo	Impresora	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-21 09:34:16	Solicitar requerimiento	Bajo	Comunicaciones	Service Request	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-21 10:33:55	Reportar incidente	Bajo	Correo electrónico	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-21 11:46:15	Reportar incidente	Bajo	Laptop/PC/Tablets	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-21 12:29:16	Solicitar requerimiento	Bajo	Otros	Service Request	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-21 15:48:05	Solicitar requerimiento	Bajo	Accesos de red	Service Request	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-21 19:05:55	Reportar incidente	Bajo	Celular	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-21 19:34:54	Reportar incidente	Bajo	Laptop	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-22 08:33:25	Reportar incidente	Bajo	Conectividad en sede	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-22 10:49:04	Reportar incidente	Bajo	Laptop	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-22 10:52:45	Reportar incidente	Bajo	Conectividad en sede	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-22 15:34:51	Reportar incidente	Bajo	Balanzas	Incident	Bajo





Soporte Técnico	2022-02-22 17:46:18	Reportar incidente	Urgente	Laptop	Incident	Bajo
Sistemas	2022-02-23 11:38:35	Solicitar requerimiento	Bajo	GDP Ventas	Service Request	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-23 17:31:09	Solicitar requerimiento	Bajo	Instalación de Programas	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-24 11:15:42	Solicitar requerimiento	Urgente	Laptop/PC/Tablets	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-24 12:13:31	Solicitar requerimiento	Bajo	Accesos de red	Service Request	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-24 15:07:22	Reportar incidente	Bajo	Impresora	Incident	Bajo
Sistemas	2022-02-24 16:00:27		Urgente		Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-25 08:19:00	Reportar incidente	Bajo	Impresora	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-25 10:00:40	Reportar incidente	Urgente	Conectividad en sede	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-26 08:15:11	Reportar incidente	Urgente	Conectividad en sede	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-26 10:19:39	Reportar incidente	Bajo	Laptop	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-28 08:31:17	Reportar incidente	Bajo	Celular	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-02-28 15:53:53	Solicitar requerimiento	Bajo	Otros	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-01 12:08:01	Reportar incidente	Bajo	Correo electrónico	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-01 12:23:19	Reportar incidente	Bajo	Impresora	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-02 15:48:31	Reportar incidente	Bajo	Laptop/PC/Tablets	Incident	Bajo
Sistemas	2022-03-02 17:29:57	Solicitar requerimiento	Bajo	GDP Ventas	Service Request	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-03 07:59:48	Solicitar requerimiento	Bajo	Accesos de red	Service Request	Bajo
Sistemas	2022-03-03 09:13:38	Solicitar requerimiento	Bajo	GDP Ventas	Service Request	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-03 12:13:37	Reportar incidente	Bajo	Laptop/PC/Tablets	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-03 16:29:52	Solicitar requerimiento	Bajo	Accesos de red	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-04 10:16:32	Solicitar requerimiento	Bajo	Accesos de red	Service Request	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-04 10:17:23	Solicitar requerimiento	Bajo	Impresora	Service Request	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-04 12:48:51	Reportar incidente	Bajo	Laptop	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-04 15:11:12	Reportar incidente	Bajo	Seguridad electrónica	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-04 15:21:13	Reportar incidente	Bajo	Impresora	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-07 09:18:40	Reportar incidente	Bajo	Accesos de red	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-08 15:19:16	Reportar incidente	Bajo	Balanzas	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-09 17:37:38	Reportar incidente	Bajo	Otros	Incident	Bajo





Sistemas	2022-03-09 20:17:39	Solicitar requerimiento	Bajo	GDP Ventas	Service Request	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-10 11:55:36	Reportar incidente	Urgente	Laptop/PC/Tablets	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-10 11:55:43	Reportar incidente	Bajo	Conectividad	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-11 12:52:38	Reportar incidente	Bajo	Otros	Service Request	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-12 10:05:41	Solicitar requerimiento	Bajo	Accesos de red	Service Request	Bajo
Sistemas	2022-03-14 12:42:57	Solicitar requerimiento	Bajo	GDP Ventas	Service Request	Bajo
Sistemas	2022-03-14 12:48:50	Solicitar requerimiento	Bajo	GDP Ventas	Service Request	Bajo
Sistemas	2022-03-14 16:11:20	Solicitar requerimiento	Bajo	Dynamics GP	Service Request	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-14 17:05:59	Solicitar requerimiento	Bajo	Accesos de red	Service Request	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-15 10:09:34	Solicitar requerimiento	Bajo	Otros	Service Request	Bajo
Sistemas	2022-03-15 16:34:06	Reportar incidente	Bajo	Dynamics GP	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-16 08:58:29	Reportar incidente	Bajo	Laptop	Incident	Bajo
Sistemas	2022-03-16 10:57:06	Reportar incidente	Bajo	Dynamics GP	Incident	Bajo
Sistemas	2022-03-16 13:00:06	Solicitar requerimiento	Bajo	GDP Producción	Service Request	Bajo
Sistemas	2022-03-16 16:36:56	Solicitar requerimiento	Bajo	Dynamics GP	Service Request	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-16 17:26:00	Reportar incidente	Bajo	Laptop	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-17 08:19:39	Reportar incidente	Bajo	Impresora	Incident	Bajo
Sistemas	2022-03-17 08:42:48	Solicitar requerimiento	Bajo	Querys reportes	Service Request	Bajo
Sistemas	2022-03-17 09:05:57	Reportar incidente	Urgente	Dynamics GP	Incident	Bajo
Sistemas	2022-03-17 09:24:54	Reportar incidente	Bajo	GDP Ventas	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-17 09:48:28	Reportar incidente	Bajo	Correo electrónico	Incident	Bajo
Sistemas	2022-03-17 10:10:40	Reportar incidente	Bajo	GDP Ventas	Incident	Bajo
Sistemas	2022-03-17 10:22:56	Reportar incidente	Bajo	Dynamics GP	Incident	Bajo
Sistemas	2022-03-17 11:46:46	Reportar incidente	Bajo	GDP Logístico	Incident	Bajo
Soporte Técnico	2022-03-17 11:58:43	Reportar incidente	Bajo	Balanzas	Incident	Bajo

Fuente: (Don Pollo, 2022)





6.3. CREACIÓN DE TICKET – PORTAL MESA DE AYUDA GDP

Anexo 3

Creación de Ticket - Portal Mesa de ayuda GDP 1 de 2

Tickets > Nuevo ticket

Cancelar Guardar

Enviar un ticket | Seleccionar una plantilla

Buscar un solicitante * Jhoan Rojas <jhoanrojas@donpollo.pe> [Agregar nuevo solicitante](#)

Departamento * Gerencia de Administración y Finanzas

Categoría * Soporte Técnico

Subcategoría * Laptop/PC/Tablets

Elemento * Reportar incidente

Ubicación del incidente * Calzada

Asunto * SOLICITO ACTIVACION OFFICE

Descripción *

Artículos relacionados

No se ha encontrado ningún artículo

Fuente: (Don Pollo, 2022)





Anexo 4

Creación de Ticket - Portal Mesa de ayuda GDP 2 de 2

	Origen	Teléfono
	Estado *	Abiertos
	Urgencia	Bajo
	Impacto	Bajo
	Prioridad *	Bajo
	Grupo	Soporte e Infraestructura
	Agente	Jhoan Rojas (Yo)
	Etiquetas	<input type="text"/>

[+ Asociar activo](#)

Fuente: (Don Pollo, 2022)





6.4. BASE DEL CONOCIMIENTO – MESA DE AYUDA GDP

Anexo 5

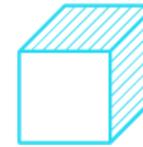
Base del Conocimiento - Mesa de Ayuda GDP

The screenshot displays a web interface for a knowledge base. On the left is a dark blue sidebar with navigation options: 'Base de conocimientos', 'Todos los artículos', 'Aprobaciones', 'Comentarios adicionales', 'Default Category', 'General', 'Capacitaciones', 'Problemas Comunes', and 'Manuales de Soporte'. The main content area shows a search bar, a '+ Agregar nuevo' button, and a table of articles. The table has columns for 'Artículos', 'Estado', 'Útil', 'No Fue Útil', 'Vistas', 'Insertado En Tickets', and 'Autor'. All articles are marked as 'Publicado' and authored by 'Fabio Delgado'.

Artículos	Estado	Útil	No Fue Útil	Vistas	Insertado En Tickets	Autor
Manual de usuario - Sistema Logístico	Publicado	0	0	0	0	Fabio Delgado
Videos GDP Ventas	Publicado	0	0	11	0	Fabio Delgado
Fundamentos Dynamics GP 2018 R2	Publicado	0	0	19	0	Fabio Delgado
Tutorial de Mesa de ayuda	Publicado	0	0	13	0	Fabio Delgado

Fuente: (Don Pollo, 2022)





6.5. TICKETS PENDIENTES DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA GDP

Anexo 6

Lista de Tickets Pendientes - Mesa de Ayuda GDP

The screenshot displays a web interface for managing tickets. At the top, there's a navigation bar with a hamburger menu, a filter dropdown set to '* Todos Tickets sin resolver', and a search bar. Below this is a table of tickets with columns for 'Solicitante', 'Asunto', 'Estado', 'Estado', and 'Asignado a'. Two tickets are visible: one by Roy Melendez with status 'Respuesta Pendiente' and another by Alejandra Jimenez with status 'Atrasadas'. To the right, a 'Filtrar' sidebar allows filtering by agents (currently 'Yo'), solicitors, departments, groups, and creation date (set to 'Últimos 6 meses').

	Solicitante	Asunto	Estado	Estado	Asignado a
<input type="checkbox"/>	Roy Melendez	problema de autonomía #INC-3364	Respuesta Pendiente	Abiertos	Soporte... / Jhoan Ro...
<input type="checkbox"/>	Alejandra Jimen...	CARPETA DE SCANNER - LIMA #SR-3345	Atrasadas	Abiertos	Soporte... / Jhoan Ro...

Fuente: (Don Pollo, 2022)

