



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**Aplicación del sistema help desk para mejorar la administración de
los recursos informáticos y soporte técnico en la corporación
yanbal**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTOR:

Felix Monteverde Eduardo Angel

ASESOR:

MG. Vasquez Valencia Yesenia

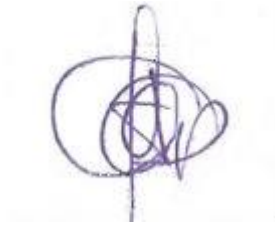
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Servicios de Tecnología de Información

LIMA – PERÚ

2014

JURADO

A handwritten signature in purple ink, consisting of several overlapping loops and a vertical line extending downwards.

ING. CRISPÍN SÁNCHEZ IVÁN

PRESIDENTE

A handwritten signature in purple ink, featuring a large initial 'Y' and several loops.

MG. YESENIA VASQUEZ VALENCIA

SECRETARIO

A handwritten signature in purple ink, with a large initial 'R' and a long horizontal line extending to the right.

MG. RENE RIVERA CRISOSTOMO

VOCAL

Dedicatoria:

Esta tesis está dedicada a mis padres Eduardo Félix y Lourdes Monteverde que siempre me apoyaron y motivaron a lograr mis objetivos, a mi esposa y mis hijos quienes estuvieron junto a mí sacrificando nuestros días en familia por culminar mis estudios y obtener el ansiado título, demostrándome de esta forma lo importante que es la familia y que juntos se pueden lograr todas las metas trazadas.

Agradecimientos:

Agradezco primero a Dios que siempre está conmigo.

A mi asesor MG. Yesenia Vasquez Valencia quien compartió sus conocimientos y experiencias, por su apoyo, motivación y enseñanzas para poder lograr mi objetivo y alcanzar el ansiado Título Profesional.

A mis compañeros de aula que conocí, cada uno de ellos me enseñó o compartió alguna de sus experiencias las cuales fueron un gran aporte para mí.

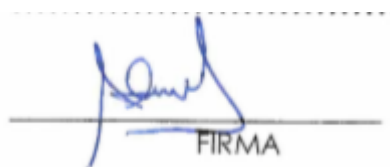
Declaración de Autenticidad

Yo Eduardo Angel Felix Monteverde con DNI N° 09941847, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería de Sistemas declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de Agosto del 2017



FIRMA

Eduardo Angel Felix Monteverde

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Señores integrantes del jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulada "Aplicación del Sistema Help Desk para mejorar la administración de los recursos informáticos y soporte técnico en la Corporación Yanbal", la misma que espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero de Sistemas.

Me es grato presentar el primer capítulo donde se enuncia el planteamiento del problema, hipótesis y objetivos cuyo propósito fue mejorar la administración de los recursos informáticos y soporte técnico en la Corporación Yanbal.

En el segundo capítulo se detalla las variables empleadas así como la metodología y diseño aplicados en la presente investigación.

En el tercer capítulo se muestra los resultados obtenidos luego de utilizar la herramienta SPSS y la técnica mediante prueba pre-test y post-test.

En el cuarto capítulo se detalla la discusión de los resultados, en los cuales contrastamos los resultados obtenidos con los antecedentes.

En el quinto capítulo se muestra las conclusiones a las que llegamos luego de la investigación realizada y en el último capítulo se muestra las recomendaciones

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

Eduardo Angel Felix Monteverde

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| JURADO | i |
| Dedicatoria: | ii |
| Agradecimientos: | iii |
| Declaración de Autenticidad | iv |
| Presentación | v |
| ÍNDICE | vi |
| INDICE DE TABLAS | viii |
| INDICE DE FIGURAS | ix |
| Abstract | xiii |
| I. INTRODUCCIÓN | 14 |
| 1.1 Problemas | 17 |
| 1.2 Hipótesis | 17 |
| 1.3 Objetivos | 18 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | 18 |
| 2.1 Variables | 18 |
| 2.2 Definición operacional de las variables | 18 |
| 2.3 Metodología | 21 |
| 2.4 Tipos de estudio | 22 |
| 2.5 Diseño | 22 |
| 2.6 Población, muestra y muestreo | 22 |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 25 |
| 2.8 Método de recolección de datos | 26 |
| 2.9 Métodos de análisis de datos | 26 |
| 3.0 Aspectos éticos | 26 |
| III. RESULTADOS | 26 |
| 3.1 Análisis de la fiabilidad | 26 |
| 3.2 Análisis descriptivo | 27 |
| 3.2.1 Contrastación de la hipótesis general | 49 |
| 3.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1 (Tabla 27) | 51 |
| 3.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 2 (Tabla 28) | 51 |
| 3.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 3 (Tabla 29) | 52 |
| IV. DISCUSIÓN | 54 |
| V. CONCLUSIONES | 58 |
| | vi |

| | | |
|-------|---|----|
| VI. | RECOMENDACIONES | 59 |
| VII. | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 60 |
| VIII. | ANEXOS | 64 |
| | Anexo 01: Cuestionario | 64 |
| | Anexo 02: Matriz de Consistencia | 66 |
| | Anexo 03: INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN | 67 |
| | Anexo 04: Actores | 68 |
| | Anexo 05: Lista de casos de uso del negocio | 69 |
| | Anexo 06: Realización de casos de uso del negocio | 70 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Operacionalización de las variables..... | 19 |
| Tabla 2: Operacionalización de las variables..... | 20 |
| Tabla 3: Resumen del procesamiento de los casos | 27 |
| Tabla 4 : Análisis de la pregunta 1..... | 28 |
| Tabla 5 : Análisis de la pregunta 2..... | 29 |
| Tabla 6 : Análisis de la pregunta 3..... | 30 |
| Tabla 7: Análisis de la pregunta 4..... | 31 |
| Tabla 8 : Análisis de la pregunta 5..... | 32 |
| Tabla 9: Análisis de la pregunta 6..... | 33 |
| Tabla 10 : Análisis de la pregunta 7..... | 34 |
| Tabla 11 : Análisis de la pregunta 8..... | 35 |
| Tabla 12 : Análisis de la pregunta 9..... | 36 |
| Tabla 13 : Análisis de la pregunta 10..... | 37 |
| Tabla 14 : Análisis de la pregunta 11..... | 38 |
| Tabla 15 : Análisis de la pregunta 12..... | 39 |
| Tabla 16 : Análisis de la pregunta 13..... | 40 |
| Tabla 17 : Análisis de la pregunta 14..... | 41 |
| Tabla 18 : Análisis de la pregunta 15..... | 42 |
| Tabla 19 : Análisis de la pregunta 16..... | 43 |
| Tabla 20 : Análisis de la pregunta 17..... | 44 |
| Tabla 21 : Análisis de la pregunta 18..... | 45 |
| Tabla 22 : Análisis de la pregunta 19..... | 46 |
| Tabla 23 : Análisis de la pregunta 20..... | 47 |
| Tabla 24 : Análisis de la pregunta 21..... | 48 |
| Tabla 25 : Procedimiento para aceptar o rechazar la hipótesis | 49 |
| Tabla 26 : Prueba T de student para la hipótesis general | 50 |
| Tabla 27 : Prueba T de student para la hipótesis específica 1 | 51 |
| Tabla 28 : Prueba de T de student para la hipótesis específica 2 | 52 |
| Tabla 29 : Prueba de T de student para la hipótesis específica 3 | 53 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| FIGURA 1: Tamaño de la muestra | 25 |
| FIGURA 2: Resultados de la pregunta 1..... | 28 |
| FIGURA 3 : Resultados de la pregunta 2..... | 29 |
| FIGURA 4 : Resultados de la pregunta 3..... | 30 |
| FIGURA 5: Resultados de la pregunta 4..... | 31 |
| FIGURA 6: Resultados de la pregunta 5..... | 32 |
| FIGURA 7: Resultados de la pregunta 6..... | 33 |
| FIGURA 8: Resultados de la pregunta 7..... | 34 |
| FIGURA 9: Resultados de la pregunta 8..... | 35 |
| FIGURA 10 : Resultados de la pregunta 9..... | 36 |
| FIGURA 11 : Resultados de la pregunta 10..... | 37 |
| FIGURA 12 : Resultados de la pregunta 11..... | 38 |
| FIGURA 13 : Resultados de la pregunta 12..... | 39 |
| FIGURA 14 : Resultados de la pregunta 13..... | 40 |
| FIGURA 15 : Resultados de la pregunta 14..... | 41 |
| FIGURA 16 : Resultados de la pregunta 15..... | 42 |
| FIGURA 17 : Resultados de la pregunta 16..... | 43 |
| FIGURA 18 : Resultados de la pregunta 17..... | 44 |
| FIGURA 19 : Resultados de la pregunta 18..... | 45 |
| FIGURA 20 : Resultados de la pregunta 19..... | 46 |
| FIGURA 21: Resultados de la pregunta 20..... | 47 |
| FIGURAS 22 : Resultados de la pregunta 21 | 48 |
| FIGURA 23: Realización de caso de uso del negocio CN1: Registrar incidente | 70 |
| FIGURA 24: Realización de caso de uso del negocio CN2: Registrar requerimiento..... | 70 |
| FIGURA 25: Realización de caso de uso del negocio CN3: Atender incidente | 70 |
| FIGURA 26: Realización de caso de uso del negocio CN4: Atender requerimiento | 71 |
| FIGURA 27: Realización de caso de uso del negocio CN5: Consultar datos del incidente o requerimiento..... | 71 |
| FIGURA 28: Diagrama de casos de uso del Negocio..... | 72 |
| FIGURA 29: Diagrama de Actividades – Registrar Incidente..... | 73 |
| FIGURA 30: Diagrama de Secuencia – Registrar Incidente..... | 74 |
| FIGURA 31: Diagrama de Clases – Registrar Incidente | 75 |
| FIGURA 32: Diagrama de Actividades – Registrar Requerimiento..... | 76 |
| FIGURA 33 : Diagrama de Secuencia – Registrar Requerimiento..... | 77 |
| FIGURA 34: Diagrama de Clases – Registrar Requerimiento | 78 |
| FIGURA 35 : Diagrama de Secuencia – Atender Incidente | 79 |
| FIGURA 36: Diagrama de Actividades – Atender Incidente | 80 |
| FIGURA 37: Diagrama de Secuencia – Atender Requerimiento | 81 |
| FIGURA 38: Diagrama de Actividades – Atender Requerimiento..... | 82 |
| FIGURA 39: Actores del Sistema..... | 83 |
| FIGURA 40: Requerimientos funcionales y casos de uso del sistema | 84 |
| FIGURA 41: Realización de caso de uso del sistema CU1: Acceder al sistema | 87 |

| | |
|---|-----|
| FIGURA 42: Realización de caso de uso del sistema CU2: Crear incidente o requerimiento | 87 |
| FIGURA 43: Realización de caso de uso del sistema CU3: Buscar usuario | 87 |
| FIGURA 44: Realización de caso de uso del sistema CU4: Registrar categoría | 88 |
| FIGURA 45: Realización de caso de uso del sistema CU5: Buscar categoría..... | 88 |
| FIGURA 46: Realización de caso de uso del sistema CU6: Registrar estado | 88 |
| FIGURA 47: Realización de caso de uso del sistema CU7: Buscar estado | 89 |
| FIGURA 48: Realización de caso de uso del sistema CU8: Registrar soporte asignado..... | 89 |
| FIGURA 49: Realización de caso de uso del sistema CU9: Buscar soporte asignado | 89 |
| FIGURA 50: Realización de caso de uso del sistema CU10: Registrar especialista ISS..... | 90 |
| FIGURA 51: Realización de caso de uso del sistema CU11: Buscar especialista ISS | 90 |
| FIGURA 52: Realización de caso de uso del sistema CU12: Registrar resumen | 90 |
| FIGURA 53: Realización de caso de uso del sistema CU13: Derivar gestor de inventario .. | 91 |
| FIGURA 54: Realización de caso de uso del sistema CU14: Derivar especialista ISS | 91 |
| FIGURA 55: Realización de caso de uso del sistema CU15: Derivar soporte asignado..... | 91 |
| FIGURA 56: Realización de caso de uso del sistema CU16: Generar orden de cambio | 92 |
| FIGURA 57: Realización de caso de uso del sistema CU17: Generar reporte de incidentes..... | 92 |
| FIGURA 58: Realización de caso de uso del sistema CU18: Generar reporte de requerimientos..... | 92 |
| FIGURA 59: Realización de caso de uso del sistema CU19: Generar reporte por soporte asignado..... | 93 |
| FIGURA 60: Realización de caso de uso del sistema CU20: Consultar atenciones por usuario | 93 |
| FIGURA 61: Representación de Casos de uso del Sistema | 94 |
| FIGURA 62: Diagrama de Actividades del CU1 – Analista | 95 |
| FIGURA 63: Diagrama de Actividades del CU1 – Soporte | 96 |
| FIGURA 64: Diagrama de Actividades del CU1 – Especialista ISS | 97 |
| FIGURA 65: Diagrama de Actividades del CU1 – Gestor de Inventario | 114 |
| FIGURA 66: Diagrama de secuencia del CU1: Analista | 115 |
| FIGURA 67: Diagrama de colaboración del CU1: Analista..... | 116 |
| FIGURA 68: Diagrama de secuencia del CU1: Soporte..... | 117 |
| FIGURA 69: Diagrama de Colaboración del CU1: Soporte..... | 118 |
| FIGURA 70: Diagrama de secuencia del CU1: Especialista ISS | 119 |
| FIGURA 71: Diagrama de colaboración del CU1: Especialista ISS | 120 |
| FIGURA 72: Diagrama de secuencia del CU1: Gestor de inventario..... | 121 |
| FIGURA 73: Diagrama de colaboración del CU1: Gestor de inventario | 122 |
| FIGURA 74: Diagrama de secuencia del CU2: Analista | 123 |
| FIGURA 75: Diagrama de colaboración del CU2: Analista..... | 124 |
| FIGURA 76: Diagrama de secuencia del CU2: Soporte..... | 125 |
| FIGURA 77: Diagrama de colaboración del CU2: Soporte..... | 126 |
| FIGURA 78: Diagrama de Flujo: Registrar Incidente | 127 |
| FIGURA 79: Diagrama de Flujo: Registrar Requerimiento | 128 |
| FIGURA 80: Diagrama de Flujo: Atender Incidente | 129 |
| FIGURA 81: Diagrama de Flujo: Atender Incidente | 130 |

| | |
|---|-----|
| FIGURA 82- Interfaz de Acceso al Sistema | 131 |
| FIGURA 83- Interfaz Registro de incidente | 132 |
| FIGURA 84- Interfaz Modificar incidente | 133 |
| FIGURA 85- Interfaz Registro de Requerimiento | 134 |
| FIGURA 86- Interfaz Modificar Requerimiento | 135 |
| FIGURA 87- Interfaz Registro de Orden de Cambio | 136 |
| FIGURA 88- Interfaz de Búsqueda por usuario..... | 137 |
| FIGURA 89- Interfaz de Búsqueda por Ticket | 138 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si la Aplicación del Sistema Help Desk mejora la administración de los recursos informáticos y el soporte técnico en la Corporación Yanbal, entre los objetivos específicos que se utilizó, estuvo el de mejorar la satisfacción del usuario así como mejorar el tiempo de servicio para las atenciones que se le dio al usuario final, además de contar con una herramienta que permitió tener el control del inventario actualizado, El tipo de estudio que se usó corresponde a la aplicada porque se dará una solución a un problema particular y puntual y de nivel explicativo ya que se enfoca en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. El diseño de investigación utilizado fue el pre experimental ya que se administró un estímulo o tratamiento a un grupo y después se aplicó una medición en una o más variables para observar cual es el nivel del grupo en estas variables, para realizar la recolección de datos se hizo a través de encuestas, el instrumento que usamos para la medición de la fiabilidad fue el método estadístico T de Student y para procesarlos se usó el software estadístico SPSS. A través de la estadística descriptiva se comparó los resultados para comprobar las hipótesis mencionadas, los resultados obtenidos se basaron en una muestra de 241 usuarios de un total de 645 que laboran en la Corporación, con el Sistema se redujo los tiempos de atención de los casos presentados a diario ya sea por incidentes o requerimientos ya que con la tecnología empleada se simplificaron los procesos de atención. El Sistema también permitió realizar el monitoreo de los casos asignados a los analistas y darle la prioridad del caso.

Palabras claves: Sistema Help Desk, administración de recursos informáticos, soporte técnico

Abstract

The present study aimed to determine whether the Application of Help Desk improved management of computing resources and technical support in the Yanbal Corporation, among the specific objectives that was used, was to improve user satisfaction and improve the service time for the attention that was given to the end user, in addition to a tool that allowed us to take control of the updated inventory, the type of study to be used corresponds to that applied because it will be a solution to a particular problem and timely and explanatory level as it focuses on explaining why a phenomenon occurs and under what conditions occurs, or why relate two or more variables. The research design was used as the experimental pre stimulus or treatment she was administered to a group and then a measurement is applied in one or more variables to observe what level group in these variables for data collection made through surveys, the instrument used to measure the reliability was the Student t statistical method for processing and SPSS statistical software was used. Through descriptive statistics results are compared to test hypotheses mentioned, the results were based on a sample of 241 from a total of 645 working in the Corporation, with the system time care cases dropped He presented daily either by incidents or requirements as to the technology used attentional processes were simplified. The system also allowed for monitoring cases assigned to analysts and give the case priority.

Keywords: Help Desk System, resources management, technical support

I. INTRODUCCIÓN

La Corporación Yanbal se encuentra localizada en la Panamericana Sur Km 31, tiene como misión ser reconocida como la Corporación Latina de venta directa de productos de belleza más prestigiosa y competitiva, basada en el principio de Prosperidad para todos. La corporación tiene presencia en 8 países de Latinoamérica y 3 países de Europa, cuenta con 11 sedes en Lima y un universo aproximado de 4200 trabajadores, cuentan con un área de Sistemas y Soporte Técnico la cual le permite garantizar a los usuarios la operatividad y continuidad del servicio que brindan hacia los clientes. Sin embargo esta área no lleva un monitoreo y seguimiento eficiente de todos los requerimientos e incidencias reportadas por parte del usuario así como un adecuado control de sus recursos informáticos. Lo que principalmente ha llevado a su alta gerencia asumir el reto de incorporar tecnologías que ayude a brindar un mejor servicio de atención al usuario que trabaja en la Corporación, con la finalidad de que estos mismos usuarios puedan desempeñar sus actividades con total normalidad y así prestar un mejor servicio de calidad, rapidez y mayor productividad en el menor tiempo posible.

Tomando esta realidad de la empresa se realizó la Aplicación del Sistema Help Desk que proporcione un único punto de reporte confiable, y de buen rendimiento en lo que atención de incidencias o requerimientos se refiera.

Se ha realizado algunas investigaciones relacionadas con el proyecto

Como parte del estudio se han descrito diversos antecedentes, las cuales son investigaciones que contienen las variables Sistema Help Desk y Administración de los Recursos Informáticos y Soporte Técnico. Entre los antecedentes de investigación nacionales podemos mencionar el estudio realizado por García y Palacios (2009) de la Escuela Superior Politécnica del Litoral - Guayaquil Ecuador, a través de su tesis "SISTEMA HELP DESK PARA EL CENTRO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN GUAYAQUIL (CETEIG)" empleando la metodología de desarrollo RUP (Rational Unified Process). Su objetivo de estudio surge a partir de las deficiencias encontradas en los procesos de requerimientos, desde que se emite una solicitud por parte de los usuarios, hasta que el personal técnico designado atiende y soluciona el problema.

Entre las conclusiones más relevantes se pudo determinar que por medio de la propuesta de un sistema Help Desk se mejoró el servicio y se dio un menor tiempo de respuesta y solución a los incidentes requeridos por parte del usuario.

Así mismo Quizhpi (2011) de la Universidad Tecnológica de Israel - Cuenca Ecuador, presentó su tesis “DESARROLLO DE UNA APLICACIÓN WEB PARA EL SOPORTE DE USUARIOS (HELP DESK)” empleando la metodología de desarrollo OMT orientado a objetos. El objetivo de esta tesis surge a la gran dificultad que tienen los usuarios en tener una respuesta inmediata a incidentes presentados ya sean de tipo software o hardware, también existe pérdida de información generada por errores de sistemas informáticos o por solicitudes registrados en papel que generalmente no es un mecanismo tecnológico apropiado para dicha acción, por lo que su seguimiento se hace muy difícil de controlar.

Entre las conclusiones más relevantes se pudo determinar que mediante la propuesta de desarrollar una aplicación Help Desk los usuarios de diferentes áreas de la empresa podrán contactarse con el centro de servicio, explicar la problemática que tienen y recibir la debida asesoría y su pronta solución.

A su vez Espinoza y Socasi (2011) de la Escuela Politécnica del Ejército - Sangolquí Ecuador, a través de su tesis “ANÁLISIS Y DISEÑO DEL SERVICE DESK BASADO EN ITIL V3. PARA QUITOEDUCA.NET” empleando la metodología de proceso ITIL (Information Technology Infrastructure Library). El objetivo de esta tesis surge, debido a que no se cuenta con procesos y procedimientos acordes con los usuarios finales y por tanto los niveles de requerimiento y atención no están formalmente aprobados, siendo esto de manifiesto en la baja disponibilidad de los servicios prestados en Quitoeduca.net.

El estudio concluyó que mejorar la calidad de los servicios a través de la aplicación de las mejores prácticas de la tecnología orientada al negocio es rentable para las empresas.

Así también se han incluido antecedentes nacionales entre los que destaca el estudio de Cedillo (2008) de la Pontificia Universidad Católica del Perú – Lima- Perú, a través de su tesis “ANÁLISIS, DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CASOS Y UN SOFTPHONE WEB PARA UN CENTRO DE CONTACTO VIRTUAL CON MÚLTIPLES MEDIOS DE COMUNICACIÓN” empleando la metodología de desarrollo RUP (Rational Unified Process). Su objetivo de estudio fue cubrir el análisis, diseño, implementación e integración de componentes para un centro de contacto virtual con múltiples medios de comunicación.

Entre sus conclusiones más relevantes se pudo determinar que con la implementación de ITIL, se alienta el cambio cultural hacia la provisión de servicios. Asimismo, se mejora la relación con los clientes y usuarios pues existen acuerdos de calidad. A través de la implementación de procesos de ITIL, se desarrollan procedimientos estandarizados y fáciles de entender que apoyan a la agilidad en la atención, logrando de esa forma visualizar el cumplimiento de objetivos corporativos y con los procesos de gestión de incidentes y la gestión de problemas ya maduros se reducen los tiempos de indisponibilidad de los sistemas.

Gómez (2012) de la Pontificia Universidad Católica del Perú – Lima- Perú, a través de su tesis “IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENTES Y GESTIÓN DE PROBLEMAS SEGÚN ITIL V3.0 EN EL ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE UNA ENTIDAD FINANCIERA” empleando la metodología de proceso ITIL (Information Technology Infrastructure Library). El problema de estudio se sustenta porque en la actualidad muchas áreas de sistemas de las empresas no tienen una adecuada gestión de incidentes o de problemas de los sistemas de información empresariales en sus ambientes productivos, es por ello que muchas veces el personal de soporte de sistemas que atiende estos eventos, no tiene definido el proceso de escalamiento a los tiempos de atención en que deben ser atendidos según la prioridad del mismo. El objetivo de la tesis fue definir los procesos de gestión adecuados a las necesidades de la empresa.

Entre sus conclusiones se pudo determinar que si es viable y factible mejorar la calidad de los servicios aplicando las mejores prácticas según ITIL V3.0.

Este antecedente se utilizó para poder definir las prioridades en el sistema Help Desk

1.1 Problemas

Problema general

¿Cómo la aplicación del Sistema Help Desk mejora la administración de los Recursos Informáticos y Soporte Técnico en la Corporación Yanbal?

Problemas específicos

- a) ¿Cómo la aplicación del Sistema Help Desk mejora la satisfacción del usuario en la Corporación Yanbal?
- b) ¿Cómo la aplicación del Sistema Help Desk mejora la atención y monitoreo de casos del usuario en la Corporación Yanbal?
- c) ¿Cómo la aplicación del Sistema Help Desk mejora la Gestión de inventario en la Corporación Yanbal?

1.2 Hipótesis

Hipótesis general

Hi: La aplicación del Sistema Help Desk mejora la administración de los recursos informáticos y soporte técnico en la Corporación Yanbal.

Ho: La aplicación del Sistema Help Desk no mejora la administración de los recursos informáticos y soporte técnico en la Corporación Yanbal.

Hipótesis específicas

a) Hi: La aplicación del Sistema Help Desk mejora la satisfacción del usuario en la Corporación Yanbal.

Ho: La aplicación del Sistema Help Desk no mejora la satisfacción del usuario en la Corporación Yanbal

b) Hi: La aplicación del Sistema Help Desk mejora la atención y monitoreo de casos del usuario en la Corporación Yanbal.

Ho: La aplicación del Sistema Help Desk no mejora la atención y monitoreo de casos del usuario en la Corporación Yanbal.

c) Hi: La aplicación del Sistema Help Desk mejora la Gestión de Inventario en la Corporación Yanbal.

Ho: La aplicación del Sistema Help Desk no mejora la Gestión de Inventario en la Corporación Yanbal.

1.3 Objetivos

Objetivo general

Determinar si la aplicación del Sistema Help Desk mejora la Administración de los Recursos Informáticos y Soporte Técnico en la Corporación Yanbal.

Objetivos específicos

- a) Determinar si la aplicación del Sistema Help Desk mejora la satisfacción del usuario en la Corporación Yanbal.
- b) Determinar si la aplicación del Sistema Help Desk mejora la atención y monitoreo de casos del usuario en la Corporación Yanbal.
- c) Determinar si la aplicación del Sistema Help Desk mejora la gestión de inventario en la Corporación Yanbal.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

Variable independiente:

X1 = Sistema Help Desk

Variable dependiente:

X2 = Administración de los recursos informáticos y soporte técnico.

2.2 Definición operacional de las variables

Tabla 3: Operacionalización de las variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALAS DE MEDICIÓN |
|-------------------|--|--|----------------------|---|--|
| SISTEMA HELP DESK | <p>Mantenibilidad: Situaciones de fallos localizados sin mucho esfuerzo.</p> <p>Exactitud: Percepción en la cual se presenta la información al usuario.</p> | <p>Se clasifica el grado de complejidad de la ubicación de los fallos que puede presentarse al interactuar con el Sistema Help Desk en relación a la mantenibilidad.</p> <p>Se clasifica el grado de exactitud de la información obtenida al interactuar con el Sistema Help Desk, en virtud de ciertas cualidades esperadas de forma eficiente.</p> | Diseño | <p>Clasificación de la mantenibilidad al interactuar con el Sistema Help Desk.</p> <p>Clasificación de la exactitud de la información que la persona o usuario obtiene al interactuar con el Sistema Help Desk.</p> | <p>Ordinal 1- Muy sencillo 2- Sencillo 3- Ni muy sencillo ni muy complicado 4- Complicado 5- Muy complicado</p> <p>Ordinal 1- Muy exacto 2- Exacto 3 - Poco Exacto 4 - Nada exacto</p> |
| | <p>Confiabilidad: Tolerancia a fallos, madurez y recuperabilidad.</p> <p>Usabilidad: Facilidad de un Sistema en ser comprendido en relación con el aprendizaje del personal o usuario.</p> | <p>Se clasifica el grado de confiabilidad obtenido al interactuar con el Sistema Help Desk.</p> <p>Se clasifica con que claridad la persona o usuario interactúa con la interfaz del Sistema Help Desk.</p> | Desempeño | <p>Clasificación de la Confiabilidad que el personal o usuario obtiene al interactuar con el Sistema Help Desk</p> <p>Clasificación de la usabilidad que el personal o usuario obtiene al interactuar con la interfaz del Sistema Help Desk</p> | <p>Ordinal 1- Muy confiable 2- Confiable 3- Poco confiable 4- Nada confiable</p> <p>Ordinal 1- Muy Sencillo 2- sencillo 3- Complicado 4- Muy complicado</p> |
| | <p>Expandible: Adaptabilidad a futuro, tanto en capacidades del sistema o funciones actuales</p> <p>Reusable: Facilidad de usar componentes en otras aplicaciones</p> | <p>Se clasifica si existe adaptabilidad en ciertos componentes y funciones en relación al Sistema Help Desk.</p> <p>Se clasifica si el Sistema Help Desk tiene la particularidad de asociar sus componentes en otras aplicaciones.</p> | Adaptabilidad | <p>Clasificación de la adaptabilidad en relación al Sistema Help Desk</p> <p>Clasificación de la reusabilidad en relación al Sistema Help Desk</p> | <p>Nominal Si No</p> <p>Nominal Si No</p> |

Tabla 4: Operacionalización de las variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALAS DE MEDICIÓN |
|---|--|--|---------------------------------|---|---|
| ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS Y SOPORTE TÉCNICO | "Control del inventario de hardware y software (control de las aplicaciones y licencias. Soporte técnico es el servicio que se proporciona para ayudar a resolver los problemas que puedan presentarse a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos". | Desde que el incidente es registrado en el sistema hasta que se coloca en estado "En Proceso" por primera vez. Se mide la proporción de tickets pendientes con respecto al total de tickets creados en una campaña. | Satisfacción del Usuario | Cumplimiento de tiempo de respuesta Cantidad de usuarios satisfechos con la atención | Intervalo Excelente [0 - 10 min.] Bueno [11 – 25 min.] Regular [26- 60 min.] Malo [61 – 120 min.] Intervalo Excelente [90% - 100 %] Satisfecho [70% - 89%] Regularmente Satisfecho [50% - 69%] Insatisfecho [30% - 49%] Muy insatisfecho [0% - 29%] |
| | | Se mide con el porcentaje de Tickets cerrados con Status "Cerrado Conforme" Se mide los casos atendidos que son priorizados de acuerdo al cuadro de priorización en relación al total de casos atendidos | Atención y Monitoreo | Exactitud de la atención Casos atendidos de acuerdo a la priorización establecida | Intervalo Recibió Atención [90% - 100 %] No recibió atención [6% - 10%] Atención pendiente [0% - 5%] Intervalo Prioridad alta [90% - 100 %] Prioridad media [60% - 89 %] Prioridad baja [0% - 59%] |
| | | Muestra aleatoria y representativa del universo con un 95% de nivel de confianza. Sobre esta muestra se realizará la verificación del inventario. | Gestión de Inventario | Porcentaje de confiabilidad del inventario. Exactitud del Inventario | Intervalo 1- Si [90% - 100 %] No [0% - 10 %] Nominal Si No |

2.3 Metodología

La metodología usada en la investigación fue de enfoque experimental ya que a través de esta investigación se manipula una o más variables de estudio, para controlar el aumento o disminución de esas variables y su efecto en las conductas observadas. Esto se lleva a cabo en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular. En este caso lo que se hizo en la investigación experimental fue aplicar la variable independiente (Sistema Help Desk) para ver las causas o efectos que tuvo sobre la variable dependiente (Administración de los Recursos Informáticos y Soporte Técnico).

Así mismo se utilizó como apoyo el método documental, la cual sirvió para recabar información bibliográfica, utilizada posteriormente para diseñar el marco teórico-conceptual de la investigación, incidiendo en autores vigentes y que describían directamente las variables de estudio. El método documental es la que se realiza, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie tales como, las obtenidas a través de fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en archivos como cartas oficios, circulares, expedientes.

Otro de los métodos que se utilizó como apoyo fue el hipotético deductivo, ya que se realizó una observación para determinar el problema de la investigación, el cual conllevó a la elaboración de la hipótesis. Por consiguiente, se realizó deducciones a partir del resultado de la hipótesis. El método hipotético deductivo consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas. Cuando el problema está próximo al nivel observacional, el caso más simple, las hipótesis se clasifican como empíricas, mientras que en los casos más complejos, sistemas teóricos, las hipótesis son de tipo abstracto.

2.4 Tipos de estudio

Según el nivel de conocimiento científico (observación, descripción, explicación) al que se espera llegar, se debe formular el tipo de estudio, es decir de acuerdo al tipo de información que se esperó obtener, así como el nivel de análisis que se tuvo que realizar. También se tomó en cuenta los objetivos y las hipótesis planteadas. Para la investigación se usó el tipo explicativo ya que se enfoca en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. Es decir se explica como el Sistema Help Desk permite mejorar la Satisfacción del usuario, la atención y monitoreo así como la gestión del inventario.

En el presente estudio se interactuó con el usuario a través de encuestas para poder recolectar la información.

2.5 Diseño

Es el plan o estrategia que se aplicó para obtener la información deseada, el diseño de la investigación aplicado fue de tipo pre experimental llamado así, porque su grado de control es mínimo al compararlo con un diseño experimental real. Generalmente se usa como un primer acercamiento al problema de investigación. Este diseño consiste en administrar un estímulo o tratamiento a un grupo y después aplicar una medición en una o más variables para observar cual es el nivel del grupo en estas variables. A un grupo se le aplica una prueba previa al estímulo o tratamiento experimental, después se le administra el tratamiento y finalmente se le aplica una prueba posterior al tratamiento. El diseño ofrece una ventaja sobre el interior, hay un punto de referencia inicial para ver qué nivel tenía el grupo en las variables dependientes antes del estímulo. Es decir, hay un seguimiento de grupo.

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

Para el desarrollo de la investigación se tomó como universo los datos de la Corporación Yanbal, y como población de estudio se tomara a la sede Lurín la cual cuenta con una población de 645 usuarios. La población se define como un conjunto de N unidades, también llamadas unidades estadísticas o unidades de análisis, que constituyen el objeto de un estudio, donde N es el tamaño de la población. El término "población" podría sugerir un conjunto de seres humanos. Sin embargo, en estadística, este término tiene un significado mucho más general y se refiere a un conjunto cualquiera de objetos (hombres, casas, empresas, territorios, sucesos).

Muestra

Una muestra es un conjunto de n unidades de muestreo, los llamados casos, seleccionadas entre las N unidades que componen la población, de modo que sean representativas de la misma para los fines del estudio, donde n es el tamaño de la muestra. La población es el objeto que se quiere conocer, la muestra es el instrumento para conocerla.

Se obtuvo la muestra mediante la aplicación de la fórmula para problemas fortuitos la cual sirvió para determinar el número de clientes que serán encuestados.

Para que sea posible hallar la muestra de nuestra población se realiza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

N = Población o universo

Z = Valor del nivel de confianza

p = Proporción de individuos que poseen las características del estudio

q = Proporción de individuos que no poseen las características del estudio

e = Porcentaje o margen de error

Los valores de la formula son los siguientes:

N= 645

Z= 95% --- 0,95

p= 50% --- 0,5

q = 50% --- 0,5

E= 5% --- 0,05

Reemplazando:

$$n = \frac{645 * (0.95^2) * (0.5 * 0.5)}{(0.05^2) * (645 - 1) + (0.95^2) * (0.5 * 0.5)}$$

$$n = 241$$

La muestra final, según la aplicación de la fórmula fue de 241 trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín. (Figura 1)

FIGURA 1: Tamaño de la muestra

| Tamaño de la muestra | | |
|-----------------------------------|----------------------|---|
| ¿Tamaño del universo? | Tamaño de la muestra | Calcular Imprimir Ayuda Recomponer Salida |
| 645 | 240.7626 | |
| ¿Error máximo aceptable? | | |
| 5% | | |
| Porcentaje estimado de la muestra | | |
| 50% | | |
| Nivel deseado de confianza | | |
| 95% | | |

Muestreo: El tipo de muestreo utilizado es del tipo probabilístico en la técnica Método Aleatorio Simple. Es uno de los métodos más sencillos y es el más utilizado; su característica principal es que todas las unidades del universo tienen la misma probabilidad de ser incluidas en la muestra.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se plantea seguir el siguiente plan:

Fuente de Información

Primaria, dado que será directamente a través de encuestas a los trabajadores de la Corporación Yanbal ubicada en la Panamericana Sur Km 31 - Lurín.

Localización

En las oficinas que conforman la Corporación Yanbal ubicada en la Panamericana Sur Km 31 – Lurín.

2.8 Método de recolección de datos

Utilizando una encuesta de preguntas cerradas y opciones múltiples. El cuestionario se proporcionara directamente a los usuarios y tendrá un contexto individual.

2.9 Métodos de análisis de datos

Se utilizará el software estadístico SPSS en su versión 21 y para la prueba de hipótesis se utilizará la prueba T de student, por medio de la cual se realizará la contratación de la hipótesis.

3.0 Aspectos éticos

Se da fe que todas las fuentes consignadas en esta investigación fueron debidamente referenciadas, así mismo que los datos obtenidos serán descritos fielmente en la parte de los resultados. Así mismo el investigador se compromete a no revelar información que comprometa la seguridad de la Corporación Yanbal.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis de la fiabilidad

El coeficiente de Alfa de Cronbach fue desarrollado por J.L. Cronbach, requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno. Entre más cercano al uno se considera que el instrumento es confiable. Se ha delimitado que un instrumento es confiable si supera el valor de 0.7 su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. (Tabla 3)

Tabla 5: Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|-----------|-----|-------|
| | Válidos | 241 | 100,0 |
| Casos | Excluidos | 0 | ,0 |
| | Total | 241 | 100,0 |

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,877 | 21 |

Interpretación: Del resultado se evidencia que la fiabilidad obtenida es $\alpha= 0.877$, lo que indica que el instrumento de medición es altamente confiable.

3.2 Análisis descriptivo

A continuación se detalla el análisis e interpretación de cada una de las preguntas realizadas a los usuarios.

Tabla 6: Análisis de la pregunta 1

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre | 19 | 7,9 | 7,9 |
| | Casi siempre | 33 | 13,7 | 21,6 |
| | A veces | 102 | 42,3 | 63,9 |
| | Casi nunca | 63 | 26,1 | 90,0 |
| | Nunca | 24 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 241 | 100,0 | 100,0 |

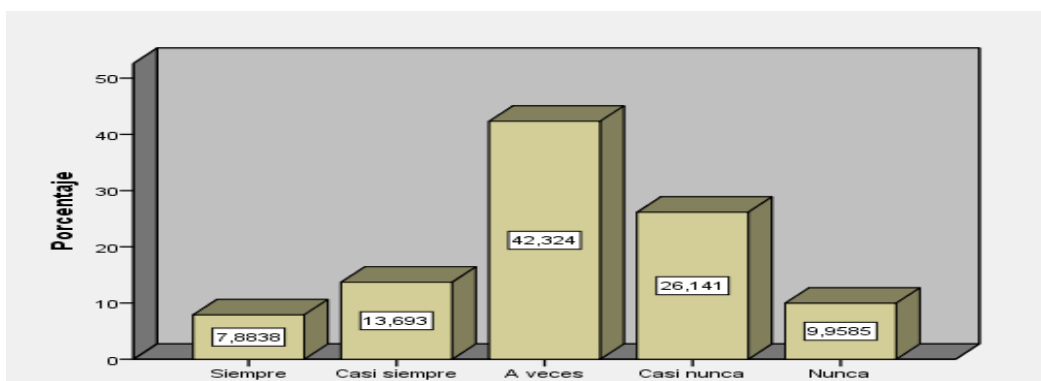
Cada vez que es necesario una actualización, software repuesto y/o mantenimiento, el cumplimiento de tiempo de respuesta es efectiva y satisfactoria a mis necesidades

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si cada vez que es necesario una actualización, software repuesto y/o mantenimiento, el cumplimiento de tiempo de respuesta es efectiva y satisfactoria a sus necesidades, de los cuáles 33 encuestados que representan al 13,70% contestaron casi siempre, 102 encuestados que representan al 42,3% respondieron a veces y 63 encuestados que representan al 26,1% indicaron casi nunca. (Figura 2)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 42,3% de encuestados que refieren que solo a veces cada vez que es necesario una actualización, software repuesto y/o mantenimiento, el cumplimiento de tiempo de respuesta es efectiva y satisfactoria a sus necesidad

FIGURA 2: Resultados de la pregunta 1



Representación gráfica de la pregunta 1

Tabla 7 :
Análisis de la pregunta 2

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Siempre | 8 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| Casi siempre | 16 | 6,6 | 6,6 | 10,0 |
| Válidos A veces | 116 | 48,1 | 48,1 | 58,1 |
| Casi nunca | 74 | 30,7 | 30,7 | 88,8 |
| Nunca | 27 | 11,2 | 11,2 | 100,0 |
| Total | 241 | 100,0 | 100,0 | |

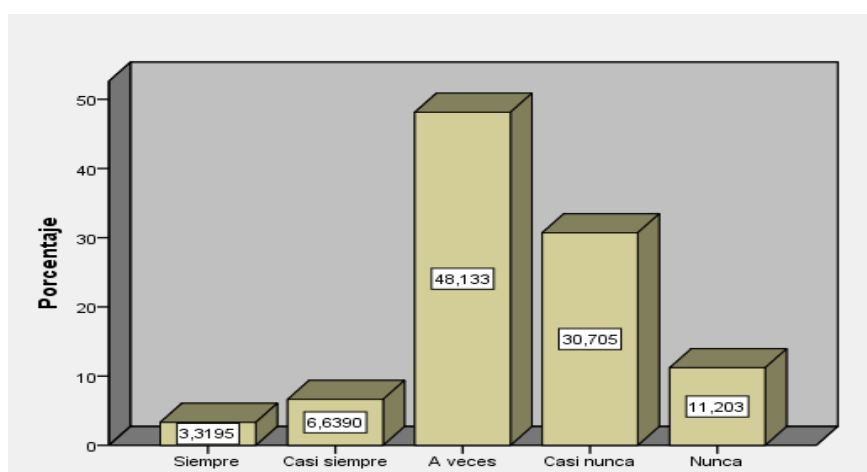
El cumplimiento de tiempo de respuesta para los incidentes reportados es en tiempo real y eficiente.

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si el cumplimiento de tiempo de respuesta para los incidentes reportados es en tiempo real y eficiente, de los cuáles 16 encuestados que representan al 6,6% contestaron casi siempre, 116 encuestados que representan al 48,1% respondieron a veces, 74 encuestados que representan al 30,7% indicaron casi nunca y 27 encuestados que representan al 11,2% señalaron nunca. (Figura 3)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 48,1% de encuestados que refieren que solo a veces el cumplimiento de tiempo de respuesta para los incidentes reportados es en tiempo real y eficiente.

FIGURA 3 : Resultados de la pregunta 2



Representación gráfica de la pregunta 2.

Tabla 8 :

Análisis de la pregunta 3

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Siempre | 11 | 4,6 | 4,6 | 4,6 |
| Casi siempre | 22 | 9,1 | 9,1 | 13,7 |
| A veces | 43 | 17,8 | 17,8 | 31,5 |
| Casi nunca | 132 | 54,8 | 54,8 | 86,3 |
| Nunca | 33 | 13,7 | 13,7 | 100,0 |
| Total | 241 | 100,0 | 100,0 | |

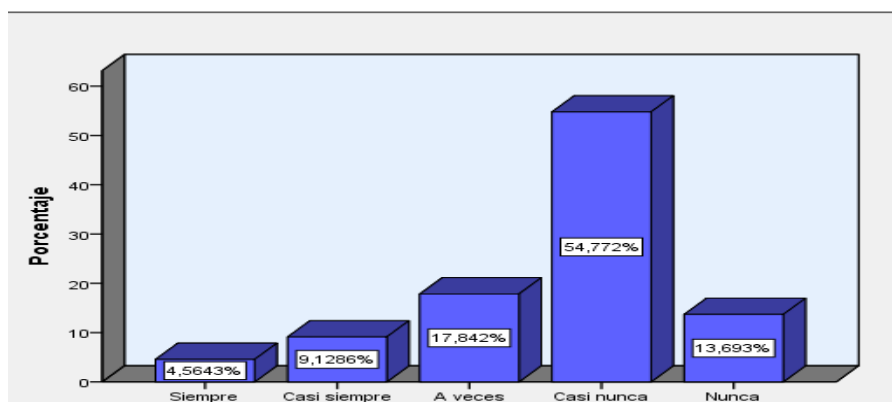
Considera que el soporte técnico se anticipa a los problemas lo cual disminuye fallas y problemas que se puedan dar.

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si considera que el soporte técnico se anticipa a los problemas lo cual disminuye las fallas y problemas que se puedan dar, de los cuáles 11 encuestados que representan al 4.6% respondieron siempre, 22 encuestados que representan al 9.1% contestaron casi siempre, 43 encuestados que representan al 17.8% señalaron a veces, 132 encuestados que representan al 54.8% indicaron casi nunca, 33 encuestados que representan al 13.7% respondieron nunca. (Figura 4)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 54.8% de encuestados que refieren que casi nunca consideran que el soporte técnico se anticipa a los problemas lo cual disminuye las fallas y problemas que se puedan dar.

FIGURA 4 : Resultados de la pregunta 3



Representación gráfica de la pregunta 3.

Tabla 9:
Análisis de la pregunta 4

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre | 12 | 5,0 | 5,0 |
| | Casi siempre | 18 | 7,5 | 12,4 |
| | A veces | 25 | 10,4 | 22,8 |
| | Casi nunca | 126 | 52,3 | 75,1 |
| | Nunca | 60 | 24,9 | 100,0 |
| Total | 241 | 100,0 | 100,0 | |

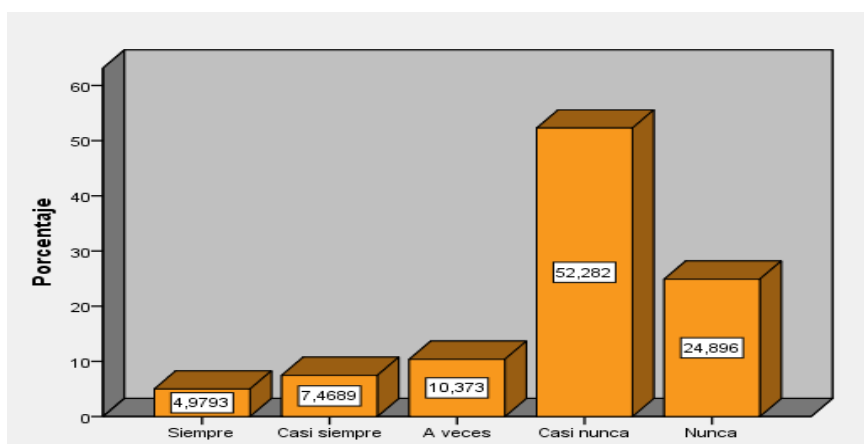
Me siento satisfecho con la atención brindada en el soporte técnico reportado

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si se sienten satisfechos con la atención brindada en el soporte técnico reportado, de los cuáles 18 encuestados que representan al 7,5% contestaron casi siempre, 25 encuestados que representan al 10,4% respondieron a veces, 126 encuestados que representan al 52,3% indicaron casi nunca, 60 encuestados que representan al 24,9% respondieron nunca. (Figura 5)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 52,3% de encuestados que refieren que casi nunca se sienten satisfechos con la atención brindada en el soporte técnico reportado.

FIGURA 5: Resultados de la pregunta 4



Representación gráfica de la pregunta 4.

Tabla 10 :
Análisis de la pregunta 5

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre | 12 | 5,0 | 5,0 |
| | Casi siempre | 59 | 24,5 | 29,5 |
| | A veces | 121 | 50,2 | 79,7 |
| | Casi nunca | 31 | 12,9 | 92,5 |
| | Nunca | 18 | 7,5 | 100,0 |
| | Total | 241 | 100,0 | 100,0 |

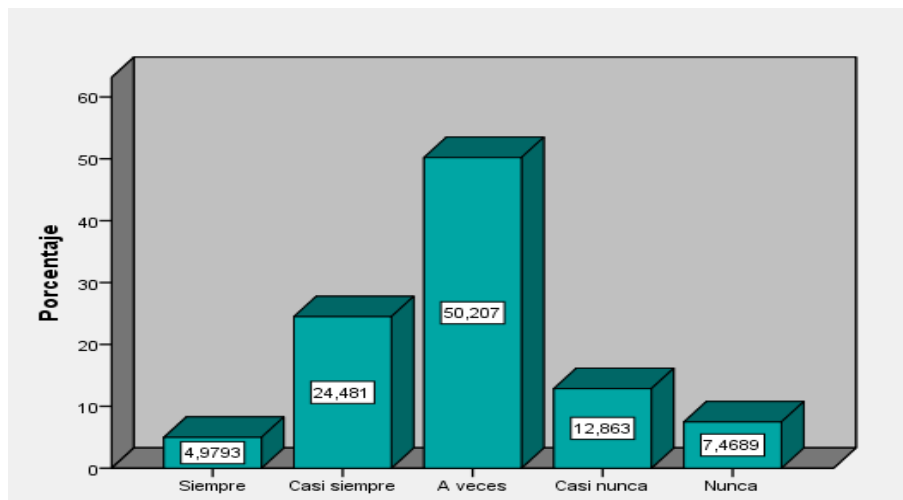
La calidad del servicio y solución de los problemas en el soporte técnico satisface mis expectativas

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si la calidad del servicio y solución de los problemas en el soporte técnico satisface sus expectativas, de los cuáles 59 encuestados que representan al 24,5% respondieron casi siempre, 121 encuestados que representan al 50,2% contestaron a veces, 31 encuestados que representan al 12,9% señalaron casi nunca. (Figura 6)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 50,2% de encuestados que refieren que solo a veces la calidad del servicio y solución de los problemas en el soporte técnico satisface sus expectativas.

FIGURA 6: Resultados de la pregunta 5



Representación gráfica de la pregunta 5.

Tabla 11:
Análisis de la pregunta 6

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Siempre | 15 | 6,2 | 6,2 | 6,2 |
| Casi siempre | 18 | 7,5 | 7,5 | 13,7 |
| A veces | 65 | 27,0 | 27,0 | 40,7 |
| Casi nunca | 104 | 43,2 | 43,2 | 83,8 |
| Nunca | 39 | 16,2 | 16,2 | 100,0 |
| Total | 241 | 100,0 | 100,0 | |

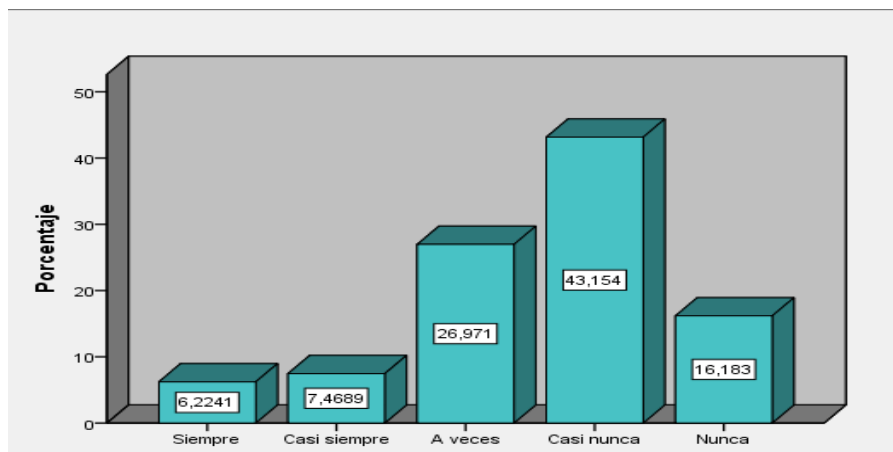
Usted cree que hay un porcentaje mayoritario de usuarios que están satisfechos con la atención en el soporte técnico que requieren

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si creen que hay un porcentaje mayoritario de usuarios que están satisfechos con la atención en el soporte técnico que requieren, de los cuáles 18 encuestados que representan al 7,5% contestaron casi siempre, 65 encuestados que representan al 27% respondieron a veces, 104 encuestados que representan al 43,2% señalaron casi nunca, 39 encuestados que representan al 16,2% respondieron nunca. (Figura 7)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 43,2% de encuestados que refieren que casi nunca creen que hay un porcentaje mayoritario de usuarios que están satisfechos con la atención en el soporte técnico que requieren.

FIGURA 7: Resultados de la pregunta 6



Representación gráfica de la pregunta 6.

Tabla 12 :

Análisis de la pregunta 7

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre | 9 | 3,7 | 3,7 |
| | Casi siempre | 21 | 8,7 | 12,4 |
| | A veces | 94 | 39,0 | 51,5 |
| | Casi nunca | 50 | 20,7 | 72,2 |
| | Nunca | 67 | 27,8 | 100,0 |
| | Total | 241 | 100,0 | 100,0 |

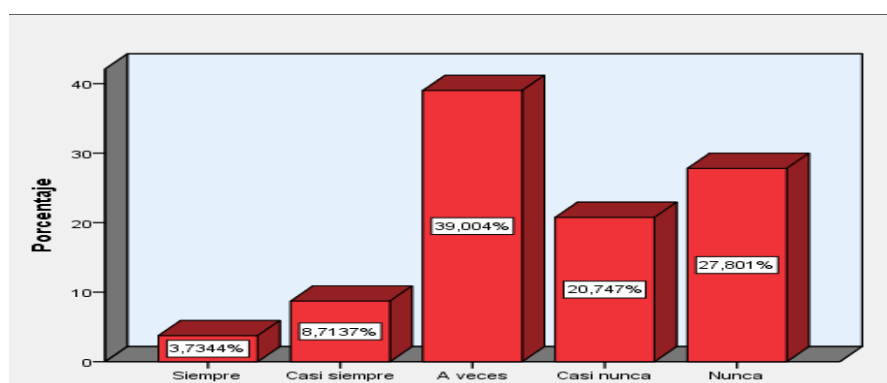
El soporte técnico requerido atiende los problemas dentro de los plazos esperados

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si el soporte técnico requerido atiende los problemas dentro de los plazos esperados, de los cuáles 9 encuestados que representan al 3.7% respondieron siempre, 21 encuestados que representan al 8.7% contestaron casi siempre, 94 encuestados que representan al 39.0% indicaron a veces, 50 encuestados que representan al 20.7% señalaron casi nunca, 67 encuestados que representan al 27.8% contestaron nunca. (Figura 8)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 39.0% de encuestados que indican que solo a veces el soporte técnico requerido atiende los problemas dentro de los plazos esperados.

FIGURA 8: Resultados de la pregunta 7



Representación gráfica de la pregunta 7.

Tabla 13 :

Análisis de la pregunta 8

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre | 7 | 2,9 | 2,9 |
| | Casi siempre | 17 | 7,1 | 10,0 |
| | A veces | 162 | 67,2 | 77,2 |
| | Casi nunca | 40 | 16,6 | 93,8 |
| | Nunca | 15 | 6,2 | 100,0 |
| | Total | 241 | 100,0 | 100,0 |

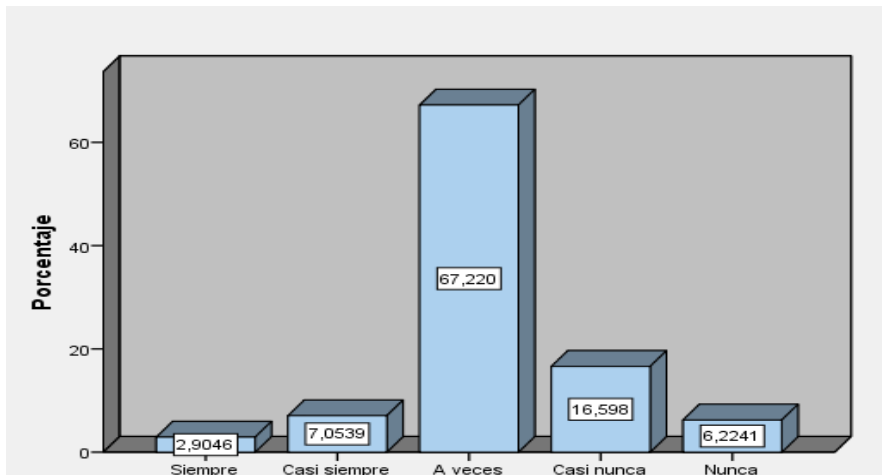
Se solucionan los problemas efectivamente y con exactitud satisfaciendo mis necesidades

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si se solucionan los problemas efectivamente y con exactitud satisfaciendo sus necesidades, de los cuáles 17 encuestados que representan al 7,1% contestaron casi siempre, 162 encuestados que representan al 67,2% señalaron a veces, 40 encuestados que representan al 16,6% indicaron casi nunca. (Figura 9)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 67,2% de encuestados que refieren que solo a veces se solucionan los problemas efectivamente y con exactitud satisfaciendo sus necesidades.

FIGURA 9: Resultados de la pregunta 8



Representación gráfica de la pregunta 8.

Tabla 14 :
Análisis de la pregunta 9

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre | 9 | 3,7 | 3,7 |
| | Casi siempre | 28 | 11,6 | 15,4 |
| | A veces | 146 | 60,6 | 75,9 |
| | Casi nunca | 46 | 19,1 | 95,0 |
| | Nunca | 12 | 5,0 | 100,0 |
| | Total | 241 | 100,0 | 100,0 |

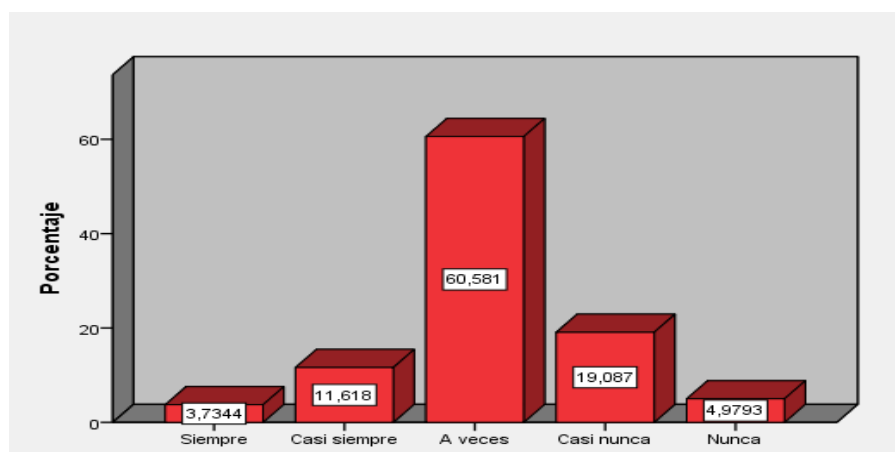
Cada vez que requiero del soporte técnico para prevenir fallas esta se da inmediatamente dando solución a mis problemas

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si cada vez que requieren del soporte técnico para prevenir fallas esta se da inmediatamente dando solución a sus problemas, de los cuáles 9 encuestados que representan al 3,7% contestaron siempre, 28 encuestados que representan al 11,6% indicaron casi siempre, 146 encuestados que representan al 60,6% contestaron a veces, 46 encuestados que representan al 19,1% indicaron casi nunca. (Figura 10)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 60,6% de encuestados que indican que solo a veces cada vez que requieren del soporte técnico para prevenir fallas esta se da inmediatamente dando solución a sus problemas.

FIGURA 10 : Resultados de la pregunta 9



Representación gráfica de la pregunta 9.

Tabla 15 :
Análisis de la pregunta 10

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre | 5 | 2,1 | 2,1 |
| | Casi siempre | 14 | 5,8 | 7,9 |
| | A veces | 105 | 43,6 | 51,5 |
| | Casi nunca | 99 | 41,1 | 92,5 |
| | Nunca | 18 | 7,5 | 100,0 |
| | Total | 241 | 100,0 | 100,0 |

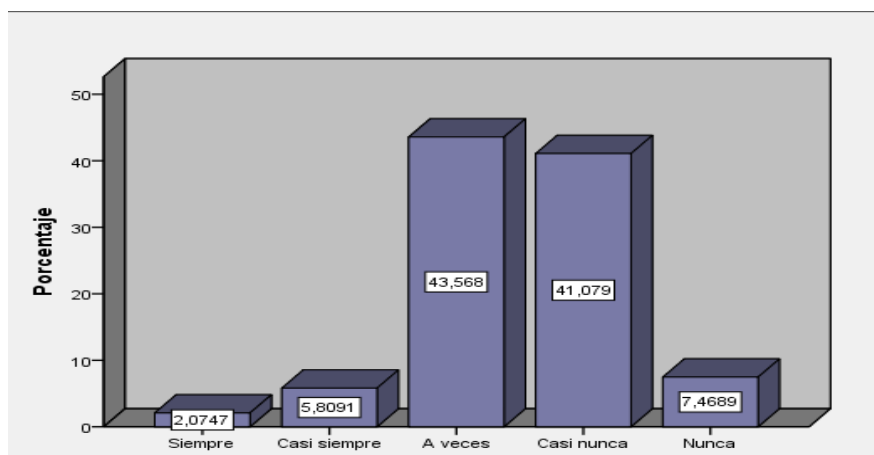
Los problemas y fallas de recursos informáticos son atendidos de acuerdo al orden de prioridad establecidos

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si los problemas y fallas de recursos informáticos son atendidos de acuerdo al orden de prioridad establecidos, de los cuáles 14 encuestados que representan al 5,8% contestaron casi siempre, 105 encuestados que representan al 43,6% respondieron a veces, 99 encuestados que representan al 41,1% indicaron casi nunca. (Figura 11)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 43,6% de encuestados que señalan que a veces los problemas y fallas de recursos informáticos son atendidos de acuerdo al orden de prioridad establecidos.

FIGURA 11 : Resultados de la pregunta 10



Representación gráfica de la pregunta 10.

Tabla 16 :
Análisis de la pregunta 11

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre | 9 | 3,7 | 3,7 |
| | Casi siempre | 15 | 6,2 | 10,0 |
| | A veces | 108 | 44,8 | 54,8 |
| | Casi nunca | 97 | 40,2 | 95,0 |
| | Nunca | 12 | 5,0 | 100,0 |
| | Total | 241 | 100,0 | 100,0 |

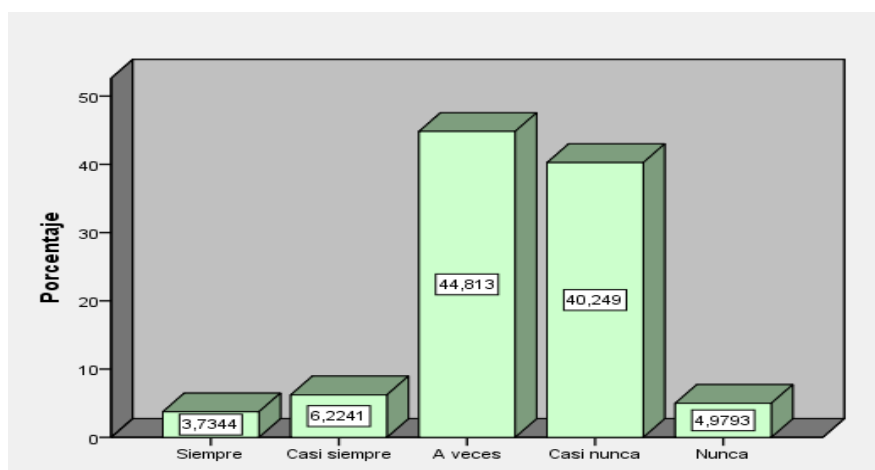
Para usted la solución a sus problemas de recursos informáticos son atendidos prioritariamente a diferencia de otros usuarios

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si para ellos la solución a sus problemas de recursos informáticos son atendidos prioritariamente a diferencia de otros usuarios, de los cuáles 9 encuestados que representan al 3,7% contestaron siempre, 15 encuestados que representan al 6,2% indicaron casi siempre, 108 encuestados que representan al 44,8% señalaron a veces, 97 encuestados que representan al 40,2% indicaron casi nunca. (Figura12)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 44,8% de encuestados que refieren que solo a veces para ellos la solución a sus problemas de recursos informáticos son atendidos prioritariamente a diferencia de otros usuarios.

FIGURA 12 : Resultados de la pregunta 11



Representación gráfica de la pregunta 11.

Tabla 17 :
Análisis de la pregunta 12

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre | 6 | 2,5 | 2,5 |
| | Casi siempre | 41 | 17,0 | 19,5 |
| | A veces | 55 | 22,8 | 42,3 |
| | Casi nunca | 123 | 51,0 | 93,4 |
| | Nunca | 16 | 6,6 | 100,0 |
| | Total | 241 | 100,0 | 100,0 |

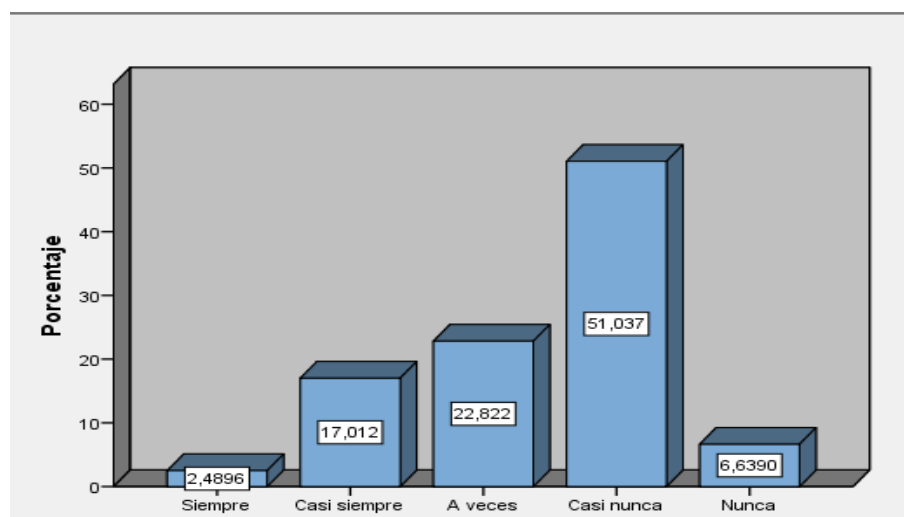
El soporte técnico prioriza casos de acuerdo a su complejidad y tiempo de espera

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si el soporte técnico prioriza casos de acuerdo a su complejidad y tiempo de espera, de los cuáles 41 encuestados que representan al 17% respondieron casi siempre, 55 encuestados que representan al 22,8% indicaron a veces, 123 encuestados que representan al 51% contestaron casi nunca. (Figura 13)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 51% de encuestados que refieren que casi nunca el soporte técnico prioriza casos de acuerdo a su complejidad y tiempo de espera.

FIGURA 13 : Resultados de la pregunta 12



Representación gráfica de la pregunta 12.

Tabla 18 :

Análisis de la pregunta 13

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre | 6 | 2,5 | 2,5 |
| | Casi siempre | 15 | 6,2 | 8,7 |
| | A veces | 102 | 42,3 | 42,3 |
| | Casi nunca | 48 | 19,9 | 71,0 |
| | Nunca | 70 | 29,0 | 100,0 |
| | Total | 241 | 100,0 | 100,0 |

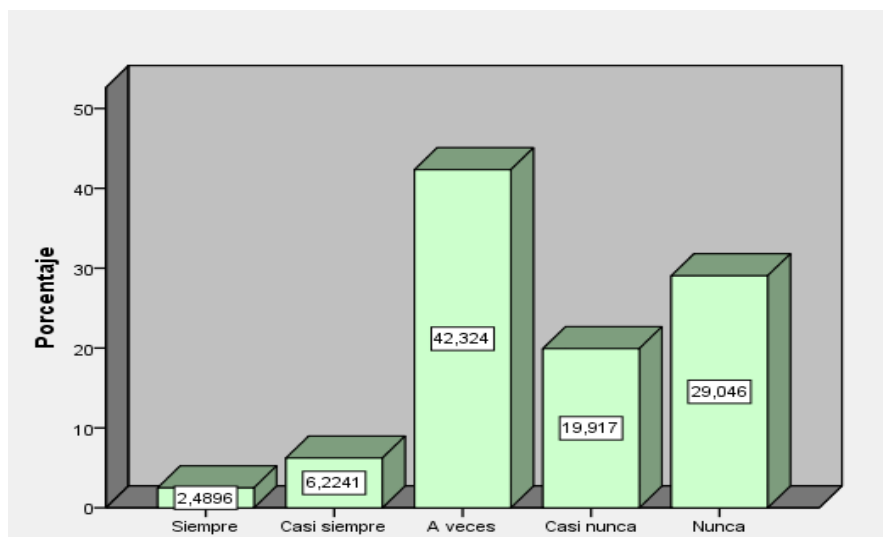
El control del inventario de hardware y software actuales son confiables

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si el control del inventario de hardware y software actuales son confiables, de los cuáles 15 encuestados que representan al 6,2% contestaron casi siempre, 102 encuestados que representan al 42,3% respondieron a veces, 48 encuestados que representan al 19.9% refirieron casi nunca. (Figura 14)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 42,3% de encuestados que señalan que solo a veces el control del inventario de hardware y software actuales son confiables.

FIGURA 14 : Resultados de la pregunta 13



Representación gráfica de la pregunta 13.

Tabla 19 :
Análisis de la pregunta 14

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| Siempre | 4 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| Casi siempre | 24 | 10,0 | 10,0 | 11,6 |
| A veces | 114 | 47,3 | 47,3 | 58,9 |
| Casi nunca | 52 | 21,6 | 21,6 | 80,5 |
| Nunca | 47 | 19,5 | 19,5 | 100,0 |
| Total | 241 | 100,0 | 100,0 | |

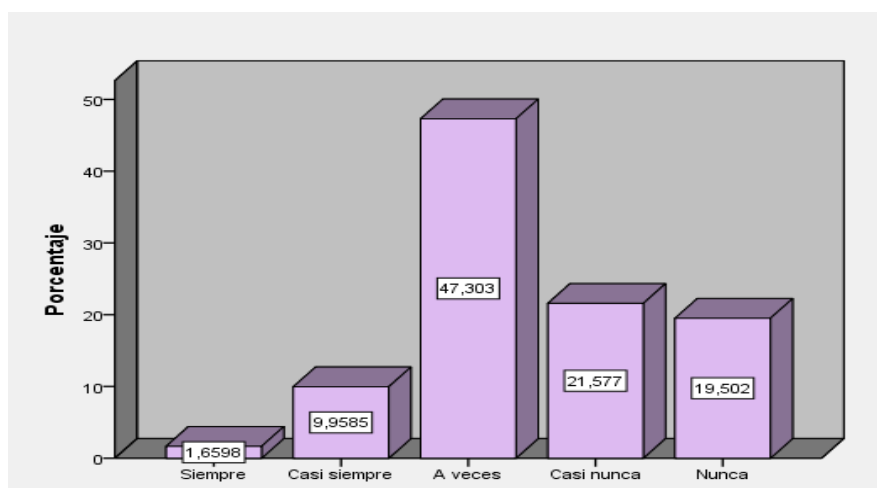
La empresa cuenta con un sistema de control de inventario actualizado y fiable

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si la empresa cuenta con un sistema de control de inventario actualizado y fiable, de los cuáles 24 encuestados que representan al 10% contestaron casi siempre, 114 encuestados que representan al 47,3% respondieron a veces, 52 encuestados que representan al 21,6% refirieron casi nunca, 47 encuestados que representan al 19,5% señalaron nunca. (Figura 15)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 47,3% de encuestados que refieren que solo a veces la empresa cuenta con un sistema de control de inventario actualizado y fiable.

FIGURA 15 : Resultados de la pregunta 14



Representación gráfica de la pregunta 14.

Tabla 20 :

Análisis de la pregunta 15

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre | 6 | 2,5 | 2,5 |
| | Casi siempre | 15 | 6,2 | 8,7 |
| | A veces | 20 | 8,3 | 17,0 |
| | Casi nunca | 156 | 64,7 | 81,7 |
| | Nunca | 44 | 18,3 | 100,0 |
| | Total | 241 | 100,0 | 100,0 |

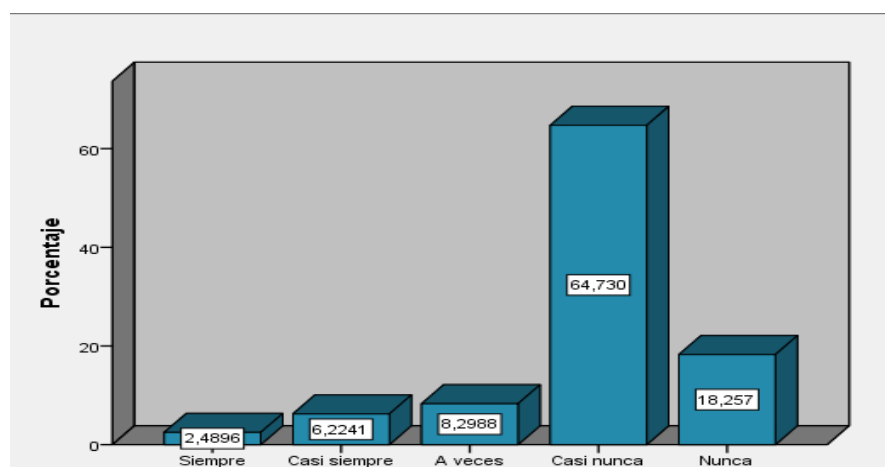
Usted cree que el porcentaje de fiabilidad en la administración del inventario de hardware y software son óptimas

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si creen que el porcentaje de fiabilidad en la administración del inventario de hardware y software son óptimas, de los cuáles 15 encuestados que representan al 6.2% contestaron casi siempre, 20 encuestados que representan al 8,3% señalaron a veces, 156 encuestados que representan al 64,7% contestaron casi nunca, 44 encuestados que representan al 18,3% refirieron nunca.(Figura16)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 64,7% de encuestados que indican que casi nunca creen que el porcentaje de fiabilidad en la administración del inventario de hardware y software son óptimas.

FIGURA 16 : Resultados de la pregunta 15



Representación gráfica de la pregunta 15.

Tabla 21 :
Análisis de la pregunta 16

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre | 12 | 5,0 | 5,0 |
| | Casi Siempre | 67 | 27,8 | 32,8 |
| | A veces | 116 | 48,1 | 80,9 |
| | Casi nunca | 37 | 15,4 | 96,3 |
| | Nunca | 9 | 3,7 | 100,0 |
| | Total | 241 | 100,0 | 100,0 |

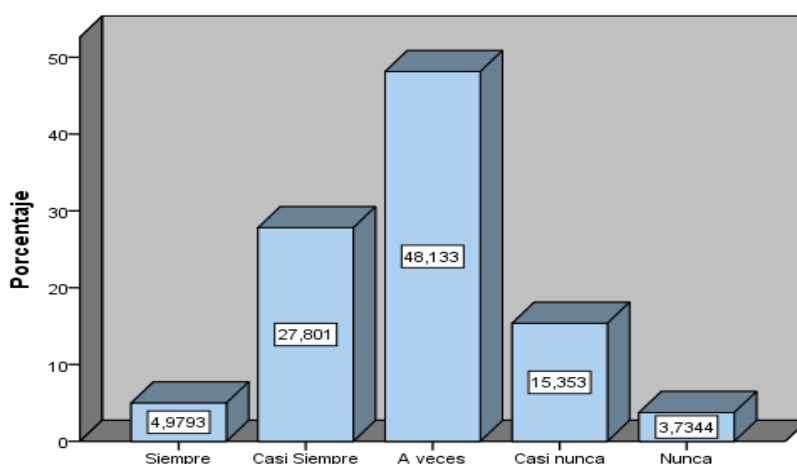
Encuentra Usted sencillo el acceso al Sistema

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si encuentran sencillo el acceso al sistema, de los cuáles 12 encuestados que representan al 5.0% contestaron Siempre, 67 encuestados que representan al 27.8% señalaron Casi Siempre, 116 encuestados que representan al 48.1% contestaron A veces, 37 encuestados que representan al 15.4% refirieron Casi nunca, 9 encuestados que representan al 3.7% refirieron Nunca. (Figura17)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 48.1% de encuestados que indican que A veces encuentran sencillo el acceso al sistema.

FIGURA 17 : Resultados de la pregunta 16



Representación gráfica de la pregunta 16.

Tabla 22 :

Análisis de la pregunta 17

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre | 47 | 19,5 | 19,5 |
| | Casi siempre | 115 | 47,7 | 67,2 |
| | A veces | 47 | 19,5 | 86,7 |
| | Casi nunca | 26 | 10,8 | 97,5 |
| | Nunca | 6 | 2,5 | 100,0 |
| | Total | 241 | 100,0 | 100,0 |

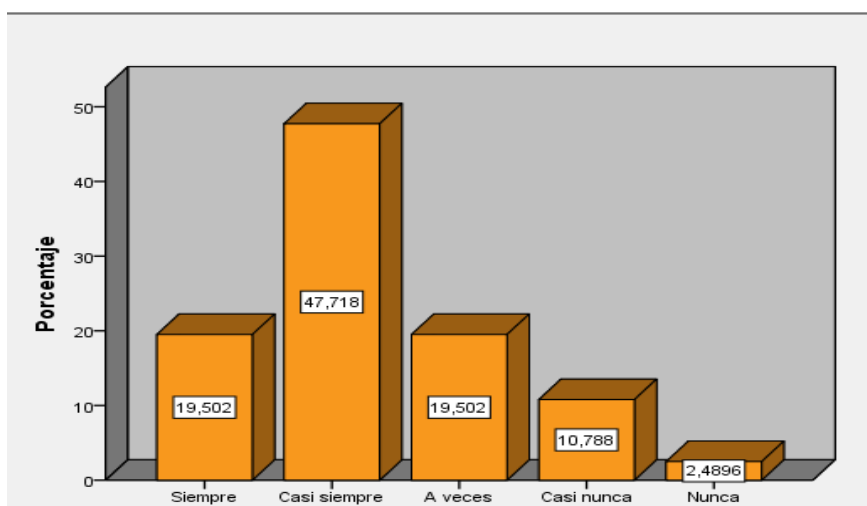
Considera que la información mostrada en el sistema es exacta.

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si Considera que la información mostrada en el sistema es exacta, de los cuáles 47 encuestados que representan al 19.5% contestaron Siempre, 115 encuestados que representan al 47,7% señalaron Casi siempre, 47 encuestados que representan al 19.5% contestaron A veces, 26 encuestados que representan al 10.8% refirieron Casi nunca, (Figura 18)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 47,7% de encuestados que indican que consideran que la información mostrada en el sistema Casi siempre es exacta.

FIGURA 18 : Resultados de la pregunta 17



Representación gráfica de la pregunta 17.

Tabla 23 :
Análisis de la pregunta 18

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre | 61 | 25,3 | 25,3 |
| | Casi siempre | 84 | 34,9 | 60,2 |
| | A veces | 46 | 19,1 | 79,3 |
| | Casi nunca | 40 | 16,6 | 95,9 |
| | Nunca | 10 | 4,1 | 100,0 |
| | Total | 241 | 100,0 | 100,0 |

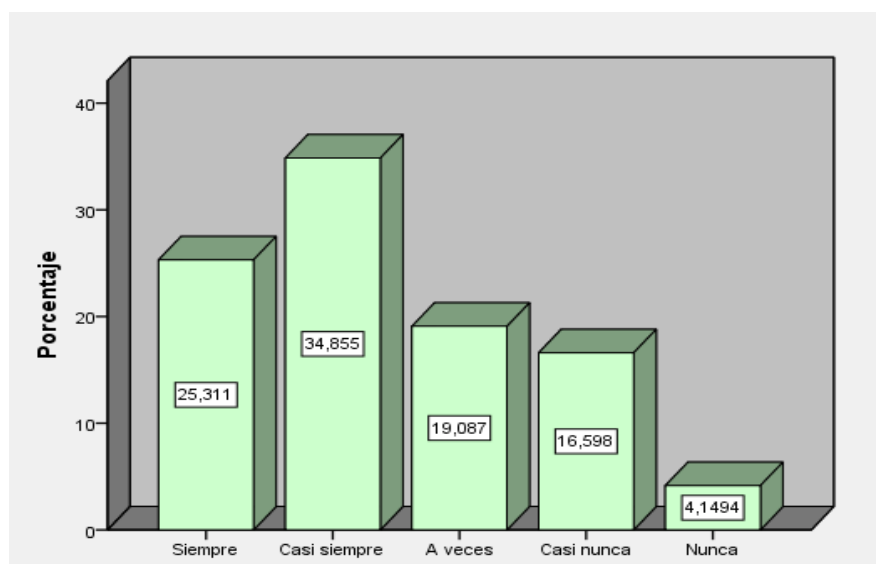
Usted considera que es confiable el sistema aplicado

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó qué tan confiable considera usted el sistema, de los cuáles 61 encuestados que representan al 25.3% contestaron Siempre, 84 encuestados que representan al 34.9% señalaron Casi siempre, 46 encuestados que representan al 19,1% contestaron A veces, 40 encuestados que representan al 16,6% refirieron Casi nunca. (Figura 19)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 34.9% de encuestados que consideran que Casi siempre es confiable el sistema aplicado

FIGURA 19 : Resultados de la pregunta 18



Representación gráfica de la pregunta 18.

Tabla 24 :

Análisis de la pregunta 19

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre | 51 | 21,2 | 21,2 |
| | Casi siempre | 116 | 48,1 | 69,3 |
| | A veces | 44 | 18,3 | 87,6 |
| | Casi nunca | 22 | 9,1 | 96,7 |
| | Nunca | 8 | 3,3 | 100,0 |
| | Total | 241 | 100,0 | 100,0 |

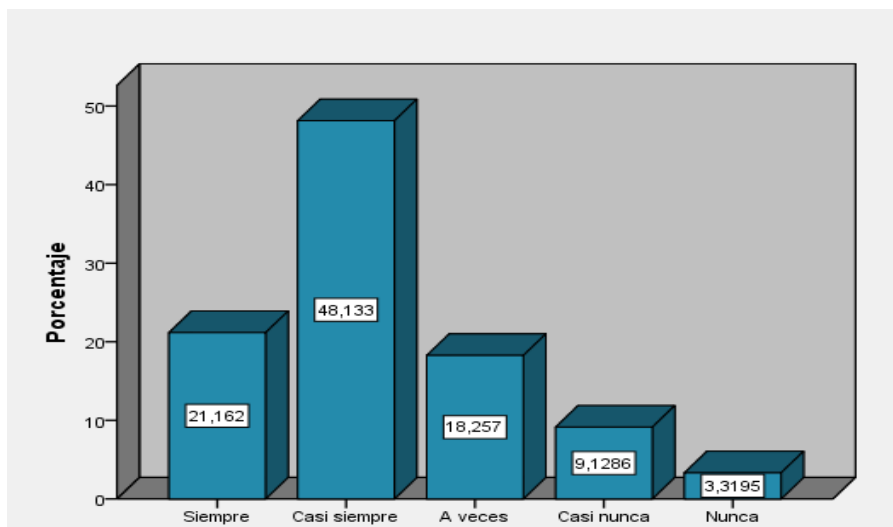
Considera la interfaz del sistema fácil de utilizar

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si considera la interfaz del sistema fácil de utilizar de los cuáles 51 encuestados que representan al 21,2% contestaron Siempre, 116 encuestados que representan al 48.1% señalaron Casi siempre, 44 encuestados que representan al 18,3% contestaron A veces, 22 encuestados que representan al 9,1% refirieron Casi nunca, (Figura 20)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 48.1% de encuestados que consideran Casi siempre la interfaz del sistema fácil de utilizar.

FIGURA 20 : Resultados de la pregunta 19



Representación gráfica de la pregunta 19.

Tabla 25 :
Análisis de la pregunta 20

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre | 13 | 5,4 | 5,4 |
| | Casi siempre | 106 | 44,0 | 49,4 |
| | A veces | 77 | 32,0 | 81,3 |
| | Casi nunca | 27 | 11,2 | 92,5 |
| | Nunca | 18 | 7,5 | 100,0 |
| | Total | 241 | 100,0 | 100,0 |

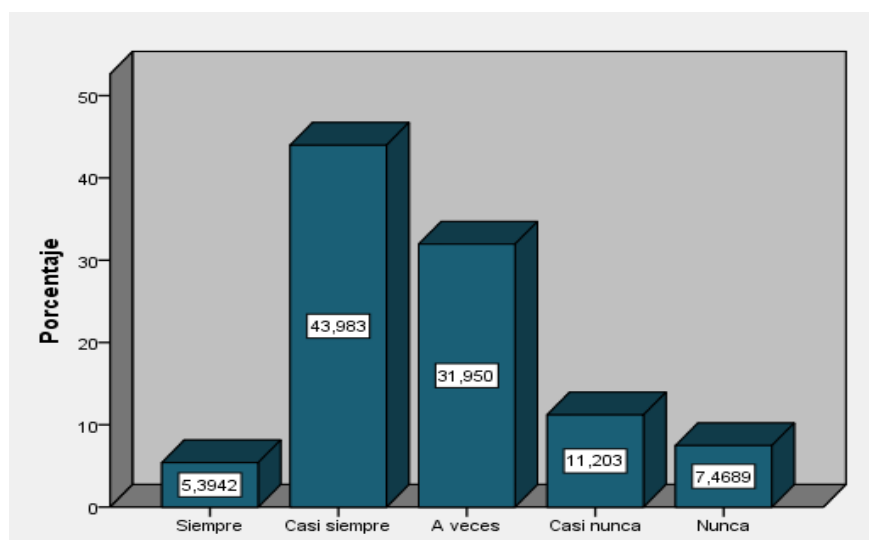
Se adaptaría a las atenciones a través del Sistema

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si se adaptaría a las atenciones a través del sistema de los cuáles 13 encuestados que representan al 5,4% contestaron Siempre, 106 encuestados que representan al 44% señalaron Casi siempre, 77 encuestados que representan al 32% contestaron A veces, 27 encuestados que representan al 11,2% refirieron Casi nunca, (Figura 21)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 44% de encuestados que consideran que si se adaptaría a las atenciones a través del sistema.

FIGURA 21: Resultados de la pregunta 20



Representación gráfica de la pregunta 20.

Tabla 26 :

Análisis de la pregunta 21

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre | 13 | 5,4 | 5,4 |
| | Casi siempre | 127 | 52,7 | 58,1 |
| | A veces | 47 | 19,5 | 77,6 |
| | Casi nunca | 42 | 17,4 | 95,0 |
| | Nunca | 12 | 5,0 | 100,0 |
| | Total | 241 | 100,0 | 100,0 |

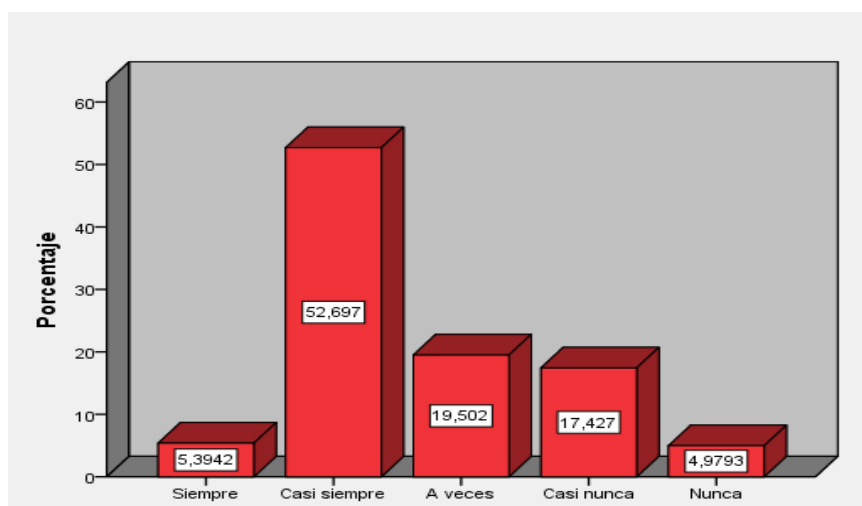
El sistema le permite interactuar con otras aplicaciones

Análisis e interpretación

En la encuesta a los trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín, se les preguntó si el sistema le permite interactuar con otras aplicaciones de los cuáles 13 encuestados que representan al 5,4% contestaron Siempre, 127 encuestados que representan al 52,7% señalaron Casi siempre, 47 encuestados que representan al 19,5% contestaron A veces, 42 encuestados que representan al 17,4% refirieron Casi nunca. (Figura 22)

Por lo tanto se evidencia una prevalencia porcentual del 52,7% de encuestados que consideran que el sistema le permite interactuar con otras aplicaciones.

FIGURAS 22 : Resultados de la pregunta 21



Análisis correlacional – contrastación de hipótesis T de student
Representación gráfica de la pregunta 21.

A continuación se detalla el Procedimiento para aceptar o rechazar la hipótesis (Tabla 25) así como la prueba T de Student (Tabla 26) y muestras relacionadas.

Tabla 27 :

Procedimiento para aceptar o rechazar la hipótesis

- 1** Plantear hipótesis (Ho –hipótesis Nula, H1 – hipótesis del investigador)
 - 2 Nivel de significancia:**
0.05
 - 3 Método estadístico**
T de Student (paramétrico)
 - 4 Valor de P**
0.000
 - 5** (Si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y acepta la del investigador).
Se desecha la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador
-

3.2.1 Contratación de la hipótesis general

Ha: La aplicación del Sistema Help Desk mejora la administración de los recursos informáticos y soporte técnico en la Corporación Yanbal

Ho: La aplicación del Sistema Help Desk no mejora la administración de los recursos informáticos y soporte técnico en la Corporación Yanbal.

Tabla 28 :
Prueba T de student para la hipótesis general

| Estadísticos de muestras relacionadas | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------|---------|-----------------|------------------------|--------|
| | Media | N | Desviación típ. | Error típ. de la media | |
| Par 1 | PRE_Adm_Rec_Inf_y_Sop_Tec | 50,2951 | 241 | 13,16968 | ,84833 |
| | POS_Adm_Rec_Inf_y_Sop_Tec | 89,1747 | 241 | 5,17197 | ,33316 |

| Prueba de muestras relacionadas | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|------------------------|------------------------------|---|----------|---------|---------|---------------------|------|
| | Diferencias relacionadas | | | | | T | gl | Sig. (bilateral) | |
| | Media | Desvia ción típ. | Error típ. de la media | 95% Intervalo de confianza para la diferencia | | | | | |
| | | | | Inferior | Superior | | | | |
| Par 1 | Pre _administrac ión de los recursos informáticos y soporte técnico Post | -38,880 | 14,728 | ,949 | -40,749 | -37,011 | -40,982 | 240 | ,000 |
| | _administrac ión de los recursos informáticos y soporte técnico | | | | | | | | |

El valor de significancia de la hipótesis general es de $p < 0.05$, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis propuesta del investigador.

Concluyendo:

La aplicación del Sistema Help Desk mejora la administración de los recursos informáticos y soporte técnico en la Corporación Yanbal.

3.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1 (Tabla 27)

Ha: La aplicación del Sistema Help Desk mejora la satisfacción del usuario en la Corporación Yanbal.

Ho: la aplicación del Sistema Help Desk no mejora la satisfacción del usuario en la Corporación Yanbal.

Tabla 29 :

Prueba T de student para la hipótesis específica 1

| Estadísticos de muestras relacionadas | | | | | |
|---------------------------------------|------------------|---------|-----|-----------------|------------------------|
| | | Media | N | Desviación típ. | Error típ. de la media |
| Par 1 | Sat_Usuarios_Pre | 51,5353 | 241 | 15,35065 | ,98882 |
| | Sat_Usuarios_Pos | 91,5768 | 241 | 8,61221 | ,55476 |

| Prueba de muestras relacionadas | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-------------------------------|-----------------|------------------------|---|----------|---------|---------|-----|---------------------|
| | Diferencias relacionadas | | | | | | T | gl | Sig. (bilateral) |
| | Media | Desviación típ. | Error típ. de la media | 95% Intervalo de confianza para la diferencia | | | | | |
| | | | | Inferior | Superior | | | | |
| Par 1 | Pre satisfacción del usuario | -40,041 | 18,185 | 1,171 | -43,349 | -37,734 | -34,183 | 240 | ,000 |
| | Post_satisfacción del usuario | | | | | | | | |

El valor de significancia de la hipótesis específica 1 es de $p < 0.05$, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis propuesta del investigador.

Concluyendo:

La aplicación del Sistema Help Desk mejora la satisfacción del usuario en la Corporación Yanbal.

3.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 2 (Tabla 28)

Ha: La aplicación del Sistema Help Desk mejora la atención y monitoreo de casos del usuario en la Corporación Yanbal.

Ho: La aplicación del Sistema Help Desk no mejora la atención y monitoreo de casos del usuario en la Corporación Yanbal.

Tabla 30 :

Prueba de T de student para la hipótesis específica 2

| Estadísticos de muestras relacionadas | | | | | |
|---------------------------------------|----------------|---------|-----|-----------------|------------------------|
| | | Media | N | Desviación típ. | Error típ. de la media |
| Par 1 | Ate_y_Moni_Pre | 52,9599 | 241 | 12,72206 | ,81950 |
| | Ate_y_Moni_Pos | 84,4398 | 241 | 8,97900 | ,57839 |

| Prueba de muestras relacionadas | | | | | | | | | |
|--|--------------------------|------------------------|------------------------------|---|----------|---------|-----|-----------------|--|
| | Diferencias relacionadas | | | | | t | gl | Sig. | |
| | Media | Desvia ción típ. | Error típ. de la media | 95% Intervalo de confianza para la diferencia | | | | (bilat eral) | |
| | | | | Inferior | Superior | | | | |
| Pre atención y monitoreo de los casos - Post atención y monitoreo de los casos | -31,480 | 15,575 | 1,003 | -33,456 | -29,504 | -31,378 | 240 | ,000 | |

El valor de significancia de la hipótesis específica 2 es de $p < 0.05$, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis propuesta del investigador.

Concluyendo:

La aplicación del Sistema Help Desk mejora la atención y monitoreo de casos del usuario en la Corporación Yanbal.

3.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 3 (Tabla 29)

Ha: La aplicación del Sistema Help Desk mejora la Gestión de Inventario en la Corporación Yanbal.

Ho: La aplicación del Sistema Help Desk no mejora la Gestión de Inventario en la Corporación Yanbal.

Tabla 31 :

Prueba de T de student para la hipótesis específica 3

| Estadísticos de muestras relacionadas | | | | | |
|---------------------------------------|--------------|---------|-----|-----------------|------------------------|
| | | Media | N | Desviación típ. | Error típ. de la media |
| Par 1 | Gest_Inv_Pre | 46,3900 | 241 | 15,00361 | ,96647 |
| | Gest_Inv_Pos | 91,5076 | 241 | 8,58428 | ,55296 |

| Prueba de muestras relacionadas | | | | | | | | | |
|---------------------------------|--|--------------------------|-----------------|------------------------|---|----------|-------------|------|------|
| | | Diferencias relacionadas | | | | t | gl | Sig. | |
| | | Media | Desviación típ. | Error típ. de la media | 95% Intervalo de confianza para la diferencia | | (bilateral) | | |
| | | | | | Inferior | Superior | | | |
| Par 1 | Pre gestión de inventario – Post gestión de inventario | -45,118 | 17,831 | 1,149 | -47,380 | -42,855 | -39,280 | 240 | ,000 |

El valor de significancia de la hipótesis específica 3 es de $p < 0.05$, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis propuesta del investigador.

Concluyendo:

La aplicación del Sistema Help Desk mejora la Gestión de Inventario en la Corporación Yanbal.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados más resaltantes del estudio titulado “Aplicación del Sistema Help Desk para mejorar la administración de los recursos informáticos y soporte técnico en la corporación YANBAL”, fueron contrastados con las investigaciones señaladas en la sección antecedentes los cuales incluyen a García y Palacios (2009), Quizhpi (2011), Espinoza y Socasi (2011), Cedillo (2008), Gómez (2012), Huaylla (2008).

Respecto a la pregunta de si cada vez que se requiere de una actualización, software repuesto y/o mantenimiento, el cumplimiento de tiempo de respuesta es efectivo y satisfactorio a las necesidades del usuario, la investigación determinó que hay una prevalencia porcentual del 50.2% de encuestados que refieren que solo a veces cada vez que requieren de una actualización, software repuesto y/o mantenimiento, el cumplimiento de tiempo de respuesta es efectiva y satisfactoria a sus necesidades, lo cual evidencia deficiencias en el tiempo de respuesta y ayuda para solucionar los problemas en la administración de recursos informáticos.

Para García y Palacios (2009) La concurrencia del JBOSS fue más confiable para el desarrollo de un proyecto de estas características, ya que permite que más estaciones trabajen al mismo tiempo. Así mismo Quizhpi (2011) indicó que la Aplicación de Soporte a Usuarios (HelpDesk) ayuda a mejorar la comunicación entre el personal del área de sistemas con los usuarios finales, por errores causados en el sistema informático o por servicios administrados de terceros haciendo más efectivas el cumplimiento de necesidades de los usuarios. Para Espinoza y Socasi (2011), el Service Desk dispuso de un registro y la administración de todos los incidentes que afectan al servicio. Gracias a este rol primario mantiene informado a los usuarios de situaciones que puedan afectar su capacidad y efectividad para realizar sus actividades cotidianas y del estatus de sus requerimientos.

Cedillo (2008), la administración de recursos informáticos facilita la continuidad y cumplimiento de actividades en las diversas áreas de una empresa, ya que en esencia la mayoría de ellas trabaja con ordenadores o herramientas informáticas. Así mismo Gómez (2012), señaló que en la actualidad, muchas áreas de sistemas de las empresas no tienen una adecuada gestión de incidentes o de problemas de los sistemas de información empresariales en sus ambientes productivos, es por ello que, muchas veces el personal de soporte de sistemas que atiende estos eventos, no tiene definido el proceso de escalamiento o los tiempos de atención en que deben ser atendidos

según la prioridad del mismo. Así mismo Huaylla (2008) refirió que la implementación de un sistema Help Desk mejora los servicios y atención de requerimientos informáticos ya que esta dispone de herramientas y dispositivos de alerta que comunican las fallas al área y personal encargado de brindar estos servicios.

De los antecedentes descritos respecto a la fiabilidad del servicio de Help Desk se puede concluir que esta es fiable y sirve como una herramienta de ayuda para garantizar el requerimiento de servicios informáticos.

Respecto a la pregunta la calidad del servicio y solución de los problemas en el soporte técnico satisface sus expectativas, la investigación determinó que hay una prevalencia porcentual del 56.0% de encuestados que refieren que solo a veces la calidad del servicio y solución de los problemas en el soporte técnico satisface sus expectativas. Al respecto García y Palacios (2009), indica que por medio de este sistema el jefe del CETEIG puede consultar como los técnicos se están desempeñando en su trabajo ya que cada requerimiento que atienden son calificados por los usuarios finales, lo cual mejorará la solución a los problemas de soporte técnico que requieran los usuarios. Para Quizhpi (2011), la Aplicación de Soporte a Usuarios (HelpDesk) ayuda a mejorar la comunicación entre el personal del área de sistemas con los usuarios finales, por errores causados en el sistema informático o por servicios administrados de terceros. Al respecto Espinoza y Socasi en su investigación determinaron que su estudio busca mejorar la calidad del servicio a través de la aplicación de las mejores prácticas de la tecnología orientada al negocio que permita dar un diagnóstico de la situación actual de la infraestructura tecnológica y de sistemas computacionales.

Cedillo (2008) indicó que la implementación de sistemas para monitorear, detectar, diagnosticar y controlar problemas informáticos en una empresa es relevante, ya que la mayoría de las empresas en la actualidad dependen de estos sistemas en el desarrollo de sus tareas. Según Gómez (2012), la implementación de ITIL, se alienta el cambio cultural hacia la provisión de servicios. Asimismo, se mejora la relación con los clientes y usuarios pues existen acuerdos de calidad. Finalmente Huaylla (2008) refirió que la anticipación a los problemas informáticos deriva en la satisfacción de los usuarios y clientes que dependen de respuestas rápidas generadas por los sistemas de información.

De los antecedentes citados se puede evidenciar que hay un consenso respecto a que un servicio de calidad y una solución eficiente a los problemas informáticos de una

empresa satisface a los usuarios y mejora el tiempo de respuesta en la solución y cumplimiento de tareas. Ello contrasta con los resultados encontrados en la investigación que refleja un porcentaje mayoritario por las deficiencias en el servicio y solución en los problemas de soporte de la empresa Yanbal.

Respecto a la pregunta si el control del inventario de hardware y software actuales son confiables, la investigación determinó que hay una prevalencia porcentual del 48.1% de encuestados que señalan que solo a veces el control del inventario de hardware y software actuales son confiables, lo cual retrasa el cumplimiento de las tareas. Al respecto García y Palacios (2009), indicó que la implementación del sistema Help – Desk mejoró la capacidad de receptor requerimientos, asignarlos a los técnicos del Centro de Tecnología de Información Guayaquil (CETEIG), así llevar un control del estado de los inventarios. A si mismo Quizhpi (2011), que aún no es muy utilizado en algunos países sistemas que realice o cumpla las funciones que tiene un helpdesk, optan por otro tipo de sistema que controle dichos errores, o a su vez se sigue trabajando con el tradicional papel que genera la pérdida de información, integridad. Pero que el Help Desk se caracteriza por llevar un control detallado del inventario informático que requiere una empresa o institución, por ello que su uso se está masificando aceleradamente.

Espinoza y Socasi (2011) refirieron que el Service Desk proporcionará un único punto de contacto para todos los usuarios de servicios de informática, respondiendo a las preguntas y problemas relacionados directamente con el software y hardware soportados. Resolverá la cuestión del requerimiento y procurará ayudar al usuario a maximizar el uso de aplicaciones o equipamiento, permitiendo derivar la llamada al personal apropiado. Así también Cedillo (2008) refirió que toda empresa requiere de servicios y herramientas informáticas y que de acuerdo a la proporción de la organización también se hará necesario un control de inventario de estas herramientas informáticas, para lo cual se tendría que proporcionar un sistema de control de inventario de hardware y software que aseguren el funcionamiento de las funciones. Gómez (2012) refirió que es necesario recordar a todas las áreas de operaciones que cualquier incidente o problema que estén atendiendo, por más proactividad o criticidad que tenga, siempre se debe exigir el registro en la herramienta, pues esto ayudará a tener un control sobre lo que acontece en las operaciones diarias.

A su vez Huaylla (2008) refirió que el control del inventario de hardware y software es factible con el sistema Help Desk, ya que sus diversas aplicaciones permiten controlar las necesidades tecnológicas de una empresa. Respecto a los antecedentes descritos hay un consenso en que es necesario implementar sistemas que controlen el inventario de hardware y software, así cumplir con las necesidades tecnológicas de una empresa y ello también facilitaría el cumplimiento de las tareas programadas. Estas conclusiones de los antecedentes citados contrastan con los resultados encontrados respecto al control de inventario de la empresa Yanbal, ya que para el 48.1% de encuestados solo a veces el control del inventario de hardware y software actuales son confiables incidiendo ello en el cumplimiento de tareas.

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones se desprenden de la proposición de los objetivos planteados en la investigación:

1- Con la aplicación del Sistema Help Desk se mejoró la administración de los recursos informáticos y soporte técnico en la corporación Yanbal según la evaluación realizada a través de las encuestas a los usuarios de la Corporación con un incremento de 50,30% hasta 89,17%.

2- Se determinó que después de la aplicación del Sistema Help Desk se mejoró la satisfacción del usuario incrementándose de 51,54% hasta 91,58%,

3- La aplicación del sistema Help Desk mejoró la atención de los usuarios a los incidentes y requerimientos que se presenten en el día a día, así mismo podrá monitorear en tiempo real sus solicitudes de atención para comprobar el estatus o avance del mismo, esto se pudo demostrar al verificar el incremento del porcentaje promedio de 52,96% hasta 84,44%.

4- Con la aplicación del Sistema Help Desk se mejoró la gestión del inventario ya que incremento el nivel de confiabilidad de 46,39% hasta 91,51%.

VI. RECOMENDACIONES

Después de haber determinado las conclusiones finales de la tesis se plantean recomendaciones y/o sugerencias relacionadas con los objetivos planteados en la investigación:

- 1- Colocar un acceso directo en el escritorio el cual lo lleve al usuario hacia el portal del sistema Help Desk para realizar sus solicitudes.
- 2- Difundir los otros canales de contacto que presenta el Sistema Help Desk como son el correo y el acceso vía web.
- 3- Es recomendable contar con el personal necesario que garantice una adecuada gestión de inventarios de hardware y software de la corporación Yanbal, así disminuir los reclamos de recursos informáticos por parte de los usuarios
- 4- Capacitación y entrenamiento al personal que atenderá los incidentes y requerimientos para poder reducir los tiempos de atención.
- 5- Creación de un compartido con los incidentes más comunes que suceden en la Corporación para una rápida solución
- 6- Evitar en lo posible la rotación de personal para que no impacte en el manejo del Sistema.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BELTRÁN, Reyes O. (Julio-agosto 2012, no. 7. [Fecha de consulta: 15 Mayo 2014]).

Service Desk: más que soporte a usuarios y solución de incidentes. Revista nuevas tecnologías [en línea].

Disponible en:

<http://empresas.it/2012/05/service-desk-mas-que-soporte-a-usuarios-y-solucion-de-incidentes/ISSN: 1021-6183>

BORDA, M. TUESTA, R. NAVARRO, E. (2009, p.20). Métodos cuantitativos- herramientas para la investigación. Colombia: Universidad del Norte.

ISBN: 4878567956113

CEDILLO Crisosto, Franco. Análisis, (2008,32p). Diseño, implementación de un sistemas de gestión de casos y un softphone web para un centro de contacto virtual con múltiples medios de comunicación. Tesis (Ingeniero de Sistemas). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

CEDILLO Crisosto, Franco. (2008,33p). Análisis, diseño, implementación de un sistemas de gestión de casos y un softphone web para un centro de contacto virtual con múltiples medios de comunicación. Tesis (Ingeniero de Sistemas). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

CEGARRA, J. (2011, p.65). Metodología de la investigación científica y tecnológica. 4ta. Ed. España: Díaz de Santos.

ISBN: 9788479786248

CORBETTA, Piergiorgio. (2010, p.274). Metodología y técnicas de investigación social. España: Editorial McGrawHill.

ISBN: 9788448156107

ESPINOZA Toapanta, Rocío y SOCASI Puco, Viviana. (2011.21p). Análisis y diseño del Service Desk basado en ITIL V3. Para QUITOEDUCA.NET. Tesis (Ingeniero de Sistemas). Sangolquí, Ecuador: Escuela Politécnica del Ejército.

GARCÍA Cárdenas, Mauricio y PALACIOS Contreras, Carlos. (2009. 15p). SISTEMA HELP DESK PARA EL CENTRO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN GUIAYAQUIL (CETEIG)" empleando la metodología de desarrollo RUP (Rational Unified Process). Tesis (Ingeniero de Sistemas). Guayaquil, Ecuador: Escuela Superior Politécnica del Litoral.

HERNÁNDEZ Álvarez, Federico. (2012 [fecha de consulta: 8 Julio 2014]). Sistema de Administración de Recursos Informáticos (Modelos y Datos): De una organización [en línea]. Madrid: Editorial académica española.

Disponible en:

http://books.google.com.pe/books?id=KuExlQEACAAJ&dq=administracion+de+recurso+informaticos&hl=en&sa=X&ei=B4rFU6HIJ4jjsAT_oILABQ&ved=0CE4Q6wEwBQ/ISSN8594337908

HERNÁNDEZ, Roberto, COLLADO, Carlos, BAPTISTA, Pilar. (2010. 78p). Metodología de la investigación. México D. F: McGraw –Hill.

ISBN: 9786071502919

GÓMEZ Álvarez, Jesús. (2012,13p). Implementación de los procesos de gestión de incidentes y gestión de problemas según ITIL v3.0 en el área de tecnologías de información de una entidad financiera. Tesis (Ingeniero de Sistemas). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

HUAYLLA Martínez, Moisés. (2008,33p). "Sistema de Help Desk". Tesis (Ingeniero de Sistemas). Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

KENNETH E. y KENDALL, J. (2005, [fecha de consulta: 13 Julio 2014]). Análisis y diseño de sistemas. [En línea]. España: Pearson Educación.

Disponible en:

<http://books.google.com.pe/books?id=5rZA0FggusC&pg=PT351&dq=soposte+tecnico&hl=en&sa=X&ei=iZrFU5qxKovnsASepILYDA&ved=0CBoQ6wEwAA#v=onepage&q=soposte%20tecnico&f=false>.

LOPEZ, José, ROMO, Santiago. (2004. 34pp). Informática y comunicaciones en la empresa. 2. Ed. España, Madrid: Esic.

ISBN: 8473563751

MARÍN, A. (Julio-agosto 2005, no. 4. [Fecha de consulta: 11 Julio 2014]). Clasificación de la investigación. [En línea]. Disponible en:

<http://www.encyclopedia.humanet.com.co/dic/clasifimethodo.htm>

MEDINA Quintero José Melchor. (Septiembre de 2005 [24 de Septiembre de 2013]) Evaluación del Impacto de los Sistemas de Información en el desempeño individual del usuario. Aplicación de Instituciones Universitarias. Madrid.

Disponible en:

[Web:http://oa.upm.es/244/1/Jose_Melchor_Medina.pdf](http://oa.upm.es/244/1/Jose_Melchor_Medina.pdf)

NEYRA, Cynthia y ORTECHO, Jorge. (2007, 63p). Sistema informático con Hand Held para la captura de datos en la toma de pedidos y cobranza de la empresa del Manantial SAC. Tesis (Ingeniero de Sistemas). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

PALACIOS, H. (Mayo2013. [Fecha de consulta: 18 Mayo 2014]).

Evolución del Help Desk. Blog spot. [En línea].

Disponible en:

<http://servicedesk-sosw.blogspot.com/2012/09/service-desk-evolucion-del-help-desk.html>

PEÑA, B. (2011,68p). Métodos de Investigación de Enfoque Experimental. 2ª. Ed. España: Editorial Visión libros.

ISBN: 8325200579

QUIZHPI Andrade, Henry. (2011. 16p). Desarrollo de una aplicación web para el soporte de usuarios (Help Desk). Tesis (Ingeniero de Sistemas). Cuenca, Ecuador: Universidad Tecnológica de Israel.

SILVA, María y BRAIN, María. (2006. 66p). Validez y Confiabilidad del Estudio Socioeconómico. 3ª. Ed. México, DF: Serie número uno.

ISBN: 9703238076

TRAMULLAS, Jesús. (2003 [Fecha de consulta: 10 Julio 2014])

El inventario de recursos de información como herramienta de la auditoría de información. [En línea]. España: Pearson.

Disponible en:

<http://www.consultorsalud.com/biblioteca/documentos/2009/Instructivo%20para%20inventario%20de%20recursos%20informaticos%202009%20ET%20e%20IPS.pdf>

TORO López, Francisco. (2013. 205p). Administración de proyectos de informática. 1ª.

Ed. Bogotá: Ecoe ediciones.

ISBN: 9789586488167

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS [en línea]. (2013- [fecha de consulta: 18 Mayo 2014])

Soporte técnico. Colombia: Univ. Santo Tomás.

Disponible en:

<http://www.ustamed.edu.co/ws/index.php/soporte-tecnico-sistemas>

VALDERRAMA, José. (2001, 154pp). Información tecnológica. 6. Ed. México, DF: Cit.

ISBN: 0716875611

VALDERRAMA, José (2001, 166pp). Información tecnológica. 6. Ed. México, DF: Cit.

ISBN: 0716875611

VIII. ANEXOS

Anexo 01: Cuestionario

La presente encuesta tiene como finalidad conocer tu opinión sobre la Aplicación del Sistema Help Desk para mejorar la administración de los recursos informáticos y soporte técnico en la Corporación Yanbal, esta encuesta es completamente confidencial.

INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Siempre (1) – Casi siempre (2) – A veces (3) – Casi nunca (4) – Nunca (5)

| ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS Y SOPORTE TÉCNICO | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--------|---|---|---|---|
| 1. Cumplimiento de tiempo de respuesta | | | | | Escala | | | | |
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01. | Cada vez que es necesario una actualización, software repuesto y/o mantenimiento, el cumplimiento de tiempo de respuesta es efectiva y satisfactoria a mis necesidades | | | | | | | | |
| 02. | El cumplimiento de tiempo de respuesta para los incidentes reportados es en tiempo real y eficiente | | | | | | | | |
| 03. | Considera que el soporte técnico se anticipa a los problemas lo cual disminuye las fallas y problemas que se puedan dar | | | | | | | | |
| 2. Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención | | | | | Escala | | | | |
| 04. | Me siento satisfecho con la atención brindada en el soporte técnico reportado | | | | | | | | |
| 05. | La calidad del servicio y solución de los problemas en el soporte técnico satisface mis expectativas | | | | | | | | |
| 06. | Usted cree que hay un porcentaje mayoritario de usuarios que están satisfechos con la atención en el soporte técnico que requieren | | | | | | | | |
| 3. Exactitud de la atención | | | | | Escala | | | | |
| 07. | El soporte técnico requerido atiende los problemas dentro de los plazos esperados | | | | | | | | |
| 08. | Se solucionan los problemas efectivamente y con exactitud satisfaciendo mis necesidades | | | | | | | | |
| 09. | Cada vez que requiero del soporte técnico para prevenir fallas esta se da inmediatamente a dar solución a mis problemas | | | | | | | | |
| 4. Casos atendidos de acuerdo a la priorización establecida | | | | | Escala | | | | |
| 10. | Los problemas y fallas de recursos informáticos son atendidos de acuerdo al orden de prioridad establecidos | | | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|---------------|--|--|--|--|
| 11. | Para usted la solución a sus problemas de recursos informáticos son atendidos prioritariamente a diferencia de otros usuarios | | | | | |
| 12. | El soporte técnico prioriza casos de acuerdo a su complejidad y tiempo de espera | | | | | |
| 5. Porcentaje de confiabilidad del inventario | | Escala | | | | |
| 13. | El control del inventario de hardware y software actuales son confiables | | | | | |
| 14. | La empresa cuenta con un sistema de control de inventario actualizado y fiable | | | | | |
| 15. | Usted cree que el porcentaje de fiabilidad en la administración del inventario de hardware y software son óptimas | | | | | |
| SISTEMA HELP DESK | | | | | | |
| 6. Clasificación de la mantenibilidad al interactuar con el Sistema | | Escala | | | | |
| 16. | Encuentra usted sencillo el acceso al sistema. | | | | | |
| 7. Clasificación de la exactitud de información obtenida con el Sistema | | Escala | | | | |
| 17. | Considera que la información mostrada en el sistema es exacta. | | | | | |
| 8. Clasificación de la confiabilidad que se obtiene al interactuar con el Sistema | | Escala | | | | |
| 18. | Que tan confiable considera usted el sistema. | | | | | |
| 9. Clasificación de la usabilidad que se obtiene al interactuar con el Sistema | | Escala | | | | |
| 19. | Considera la interfaz del sistema fácil de utilizar. | | | | | |
| 10. Clasificación de la adaptabilidad al interactuar con el Sistema | | Escala | | | | |
| 20.. | Se adaptaría a las atenciones a través del sistema | | | | | |
| 11. Clasificación de la reusabilidad al interactuar con el Sistema | | Escala | | | | |
| 21.. | El sistema le permite interactuar con otras aplicaciones | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Gracias por su colaboración

Anexo 02: Matriz de Consistencia

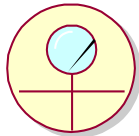
| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA | ESCALA |
|---|---|--|---|--------------------------|---|---|---|
| <p>Problema General ¿Cómo la aplicación del Sistema Help Desk mejora la Administración de los Recursos Informáticos y Soporte Técnico en la Corporación Yanbal?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cómo la aplicación del Sistema Help Desk mejora la satisfacción del usuario en la Corporación Yanbal? ¿Cómo la aplicación del Sistema Help Desk mejora la atención y monitoreo de casos del usuario en la Corporación Yanbal? ¿Cómo la aplicación del Sistema Help Desk mejora la Gestión de inventario en la Corporación Yanbal?</p> | <p>Objetivo General Determinar si la aplicación del Sistema Help Desk mejora la Administración de los Recursos Informáticos y Soporte Técnico en la Corporación Yanbal.</p> <p>Objetivos específicos Determinar si la aplicación del Sistema Help Desk mejora la satisfacción del usuario en la Corporación Yanbal. Determinar si la aplicación del Sistema Help Desk mejora la atención y monitoreo de casos del usuario en la Corporación Yanbal. Determinar si la aplicación del Sistema Help Desk mejora la Gestión de inventario en la Corporación Yanbal.</p> | <p>Hipótesis General La aplicación del Sistema Help Desk mejora la administración de los recursos informáticos y soporte técnico en la Corporación Yanbal.</p> <p>Hipótesis específicas La aplicación del Sistema Help Desk mejora la satisfacción del usuario en la Corporación Yanbal. La aplicación del Sistema Help Desk mejora la atención y monitoreo de casos del usuario en la Corporación Yanbal. La aplicación del Sistema Help Desk mejora la Gestión de Inventario en la Corporación Yanbal.</p> | <p>Variable Independiente: Sistema Help Desk</p> <p>Variable Dependiente: Administración de los recursos informáticos y soporte técnico</p> | Diseño | <p>Clasificación de la mantenibilidad al interactuar con el Sistema Help Desk.</p> <p>Clasificación de la exactitud de la información que la persona o usuario obtiene al interactúa con el Sistema Help Desk.</p> | <p>METODO DE INVESTIGACIÓN Experimental</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Explicativa</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Pre experimental.</p> <p>POBLACIÓN Para el desarrollo de la investigación se tomó como universo los datos de la Corporación Yanbal, y como población de estudio se tomó a la sede Lurín la cual cuenta con una población de 645 usuarios.</p> <p>MUESTRA La muestra final, según la aplicación de la formula fue de 241 trabajadores que laboran en la Corporación Yanbal sede Lurín.</p> <p>INSTRUMENTOS La técnica a utilizar para la recolección de datos es la encuesta en su variante encuesta personal.</p> | <p>Ordinal 1-Muy sencillo 2-Sencillo 3-Ni muy sencillo ni muy complicado 4-Complicado 5-Muy complicado</p> <p>Ordinal 1-Muy exacto 2-Exacto 3-Poco Exacto 4-Nada exacto</p> <p>Ordinal 1-Muy sencillo 2- Sencillo 3- Ni muy sencillo ni muy complicado 3- Complicado 4- Muy complicado</p> <p>Ordinal 1-Muy exacto 2-Exacto 3-Poco Exacto 4-Nada exacto</p> <p>Nominal Si No</p> <p>Nominal Si No</p> <p>Intervalo Excelente [0 - 10 min.] Bueno [11 – 25 min.] Regular [26- 60 min.] Malo [61 – 120 min.]</p> <p>Ordinal 1.- Muy Exacto 2.- Exacto 3.- Poco Exacto 4.- Nada Exacto</p> <p>Intervalo Excelente [95% - 100 %] Bueno [80% - 94%] Regular [50% -79%] Malo [0% -49%</p> |
| | | | | Desempeño | <p>Clasificación de la Confiabilidad que el personal o usuario obtiene al interactuar con el Sistema Help Desk</p> <p>Clasificación de la usabilidad que el personal o usuario obtiene al interactuar con la interfaz del Sistema Help Desk</p> | | |
| | | | | Adaptabilidad | <p>Clasificación de la adaptabilidad en relación al Sistema Help Desk</p> <p>Clasificación de la reusabilidad en relación al Sistema Help Desk</p> | | |
| | | | | Satisfacción del Usuario | <p>Cumplimiento de tiempo de respuesta</p> <p>Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención</p> | | |
| | | | | Atención y Monitoreo | <p>Exactitud de la atención</p> <p>Casos atendidos de acuerdo a la priorización Establecida</p> | | |
| | | | | Gestión de inventario | <p>Porcentaje de confiabilidad del inventario.</p> <p>Exactitud del Inventario</p> | | |

Anexo 03: INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 04: Actores

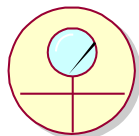
A continuación se describen los participantes del sistema. Se indica quienes son y que funciones realizan cada uno de los actores y trabajadores del negocio



Analista

(from Use Case View)

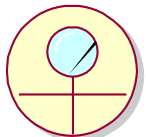
Trabajador de MDA que se encarga de crear los tickets de atención para los incidentes y requerimientos, así como registrar los datos del usuario y los descartes básicos.



Soporte

(from Use Case View)

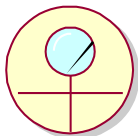
Trabajador de MDA que se encarga de brindar el soporte en sitio a usuarios para solucionar los incidentes o requerimientos.



Especialista ISS

(from Use Case View)

Trabajador de la corporación que se encarga de dar solución definitiva a los inconvenientes presentados en los equipos de los usuarios.



Gestor Inventario

(from Use Case View)

Trabajador de MDA que se encarga de registrar los cambios, renovaciones y upgrade de los equipos de los usuarios.



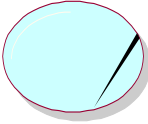
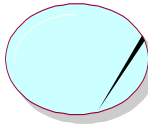
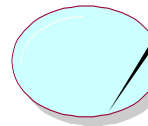
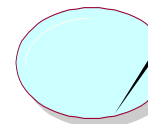
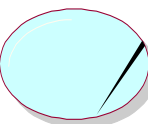
Usuario

(from Use Case View)

Persona que solicita el servicio de mesa de ayuda.

Anexo 05: Lista de casos de uso del negocio

A continuación se detalla los casos de uso del negocio

| Casos de uso del negocio | | | |
|--------------------------|---|---|--|
| CODIGO | CASO DE USO DEL NEGOCIO | ACTOR O TRABAJADOR DE NEGOCIO | REPRESENTACION |
| CN1 | Registrar incidente | <ul style="list-style-type: none">- Analista- Usuario |  Registrar Incidente (from Use Case View) |
| CN2 | Registrar requerimiento | <ul style="list-style-type: none">- Analista- Usuario |  Registrar Requerimiento (from Use Case View) |
| CN3 | Atender incidente | <ul style="list-style-type: none">- Soporte- Especialista ISS- Usuario |  Atender incidente (from Use Case View) |
| CN4 | Atender requerimiento | <ul style="list-style-type: none">- Soporte- Especialista ISS- Gestor de Inventario |  Atender Requerimiento (from Use Case View) |
| CN5 | Consultar datos del incidente o requerimiento | <ul style="list-style-type: none">- Analista |  Consultar datos del Incidente o Requerimiento (from Use Case View) |

Anexo 06: Realización de casos de uso del negocio

A continuación se detalla la realización de cada uno de los casos del uso de negocio.

FIGURA 23: Realización de caso de uso del negocio CN1: Registrar incidente

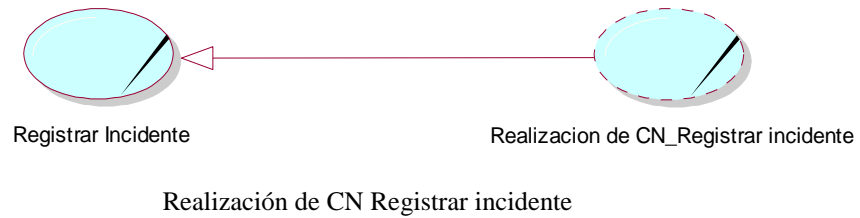


FIGURA 24: Realización de caso de uso del negocio CN2: Registrar requerimiento

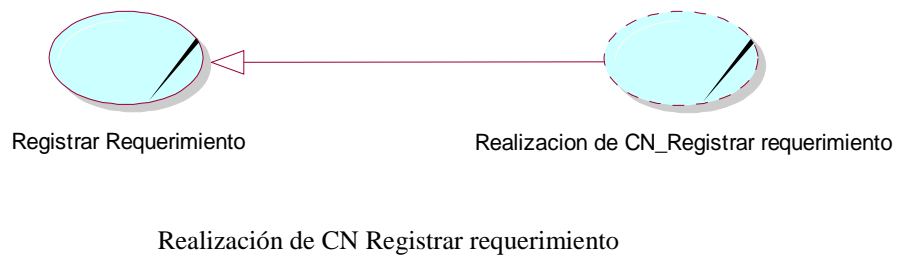


FIGURA 25: Realización de caso de uso del negocio CN3: Atender incidente

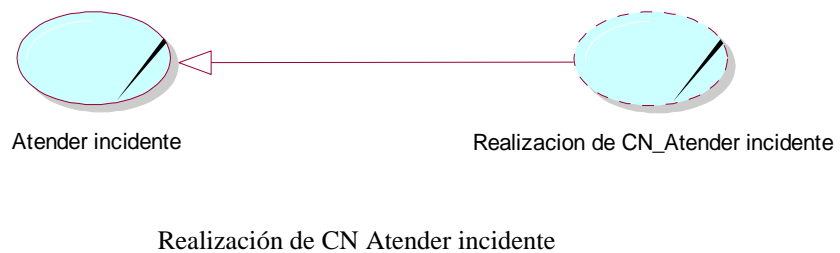
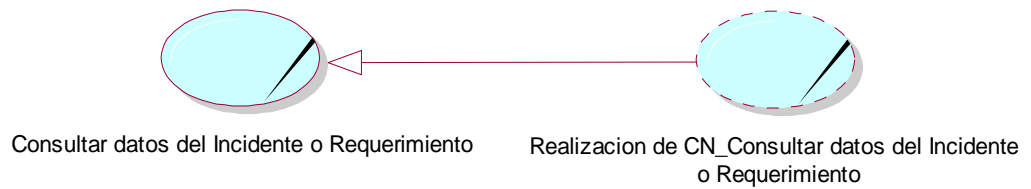


FIGURA 26: Realización de caso de uso del negocio CN4: Atender requerimiento



Realización de CN Atender requerimiento

FIGURA 27: Realización de caso de uso del negocio CN5: Consultar datos del incidente o requerimiento



Realización de CN Consultar datos del incidente o requerimiento

A continuación se detalla los diagramas de casos de uso del negocio (Figura 28), diagrama de actividades (Figura 29), diagrama de secuencia (Figura 30), diagrama de clases (Figura 31).

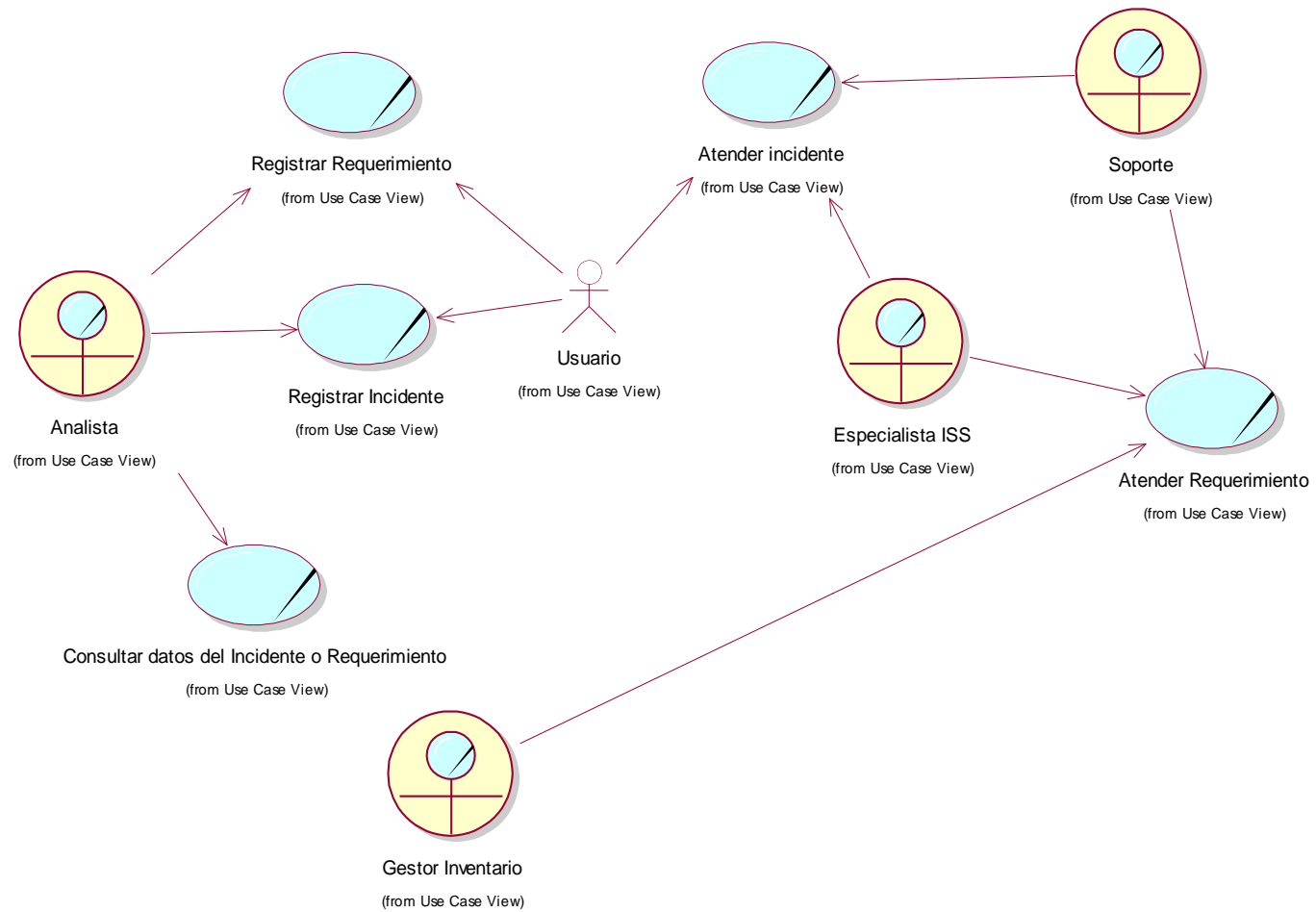


FIGURA 28: Diagrama de casos de uso del Negocio

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

El gráfico muestra el diagrama de casos de uso del Negocio en la corporación, en el cual se detalla los requerimientos, incidentes e inventarios y los actores que intervienen.

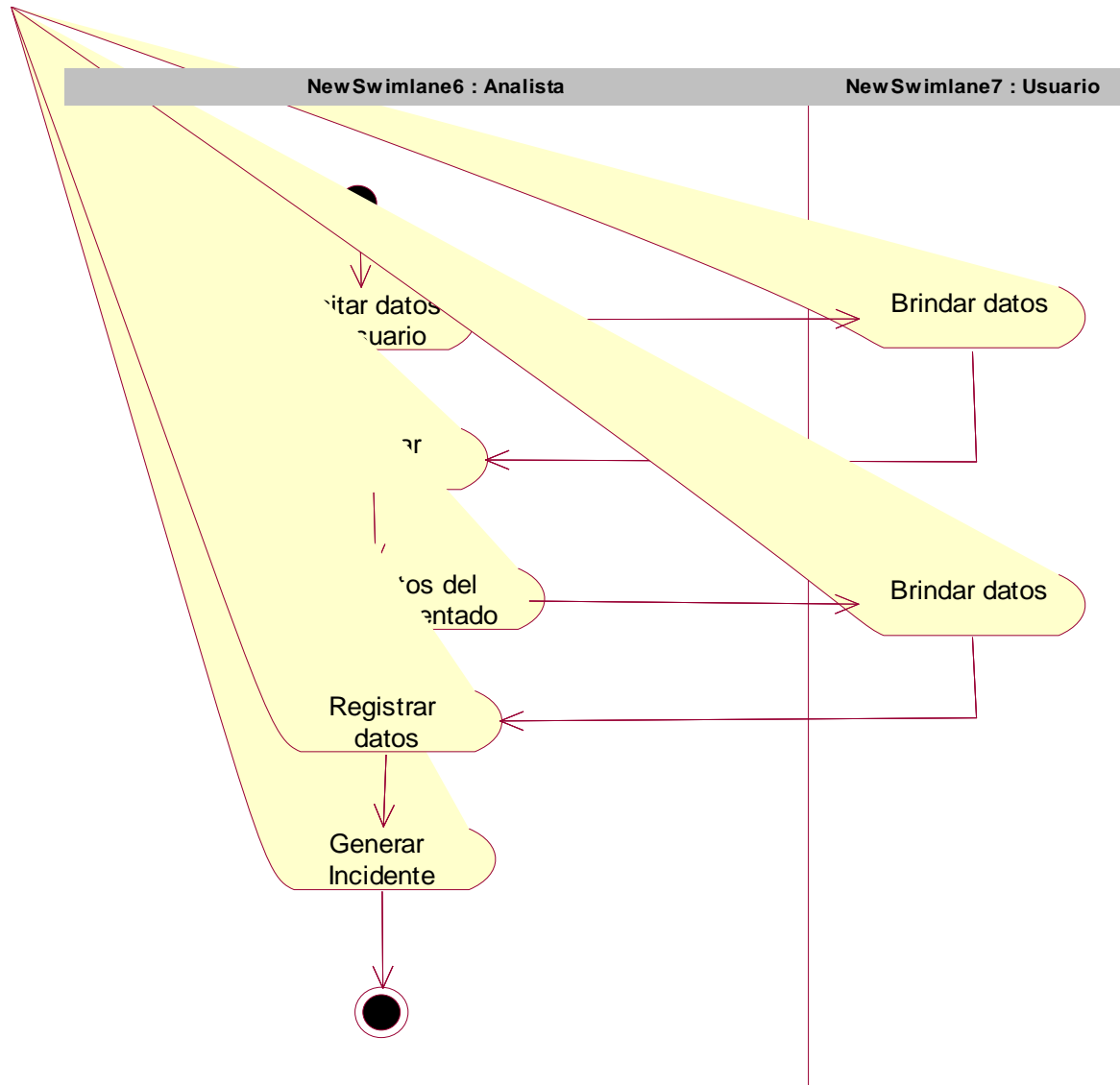


FIGURA 29: Diagrama de Actividades – Registrar Incidente

Fuente: Eduardo Angel Félix Monteverde

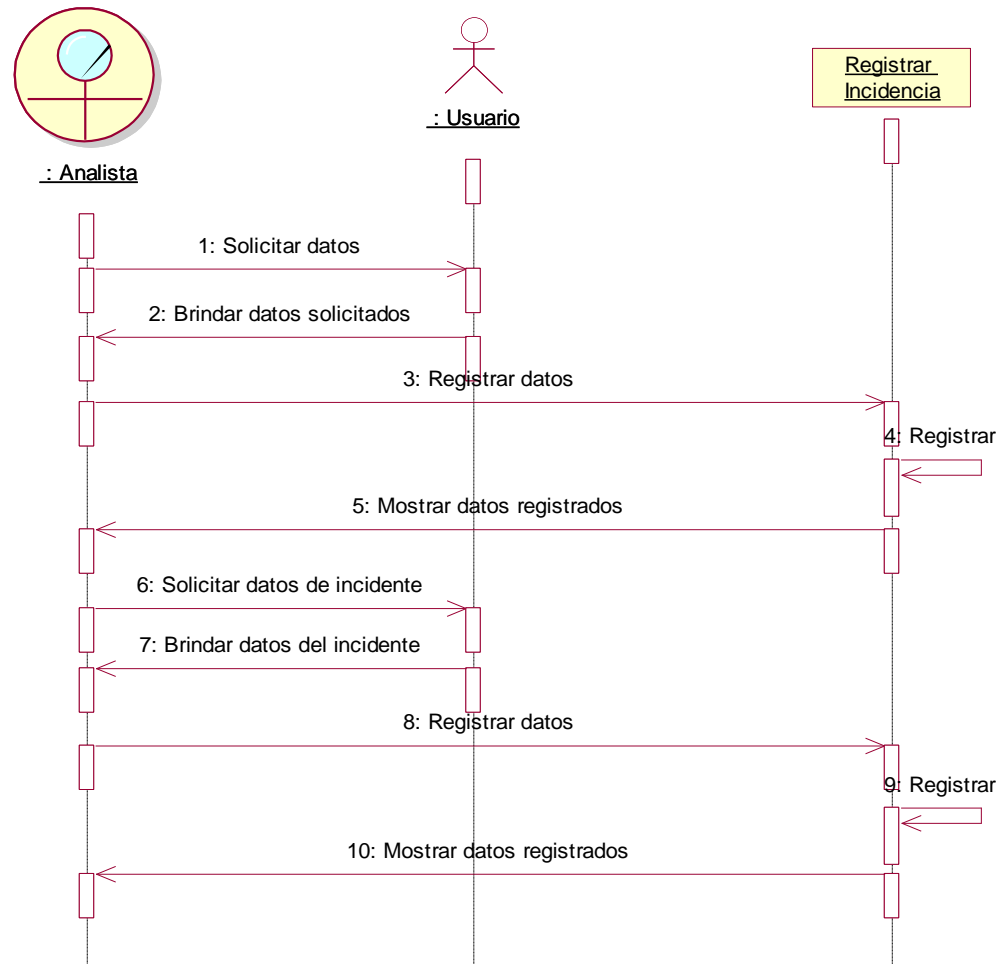


FIGURA 30: Diagrama de Secuencia – Registrar Incidente

Fuente: Eduardo Angel Félix Monteverde

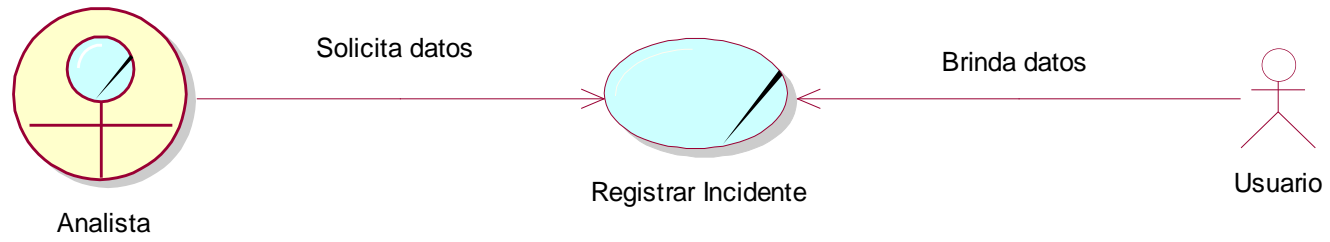


FIGURA 31: Diagrama de Clases – Registrar Incidente

Fuente: Eduardo Angel Félix Monteverde

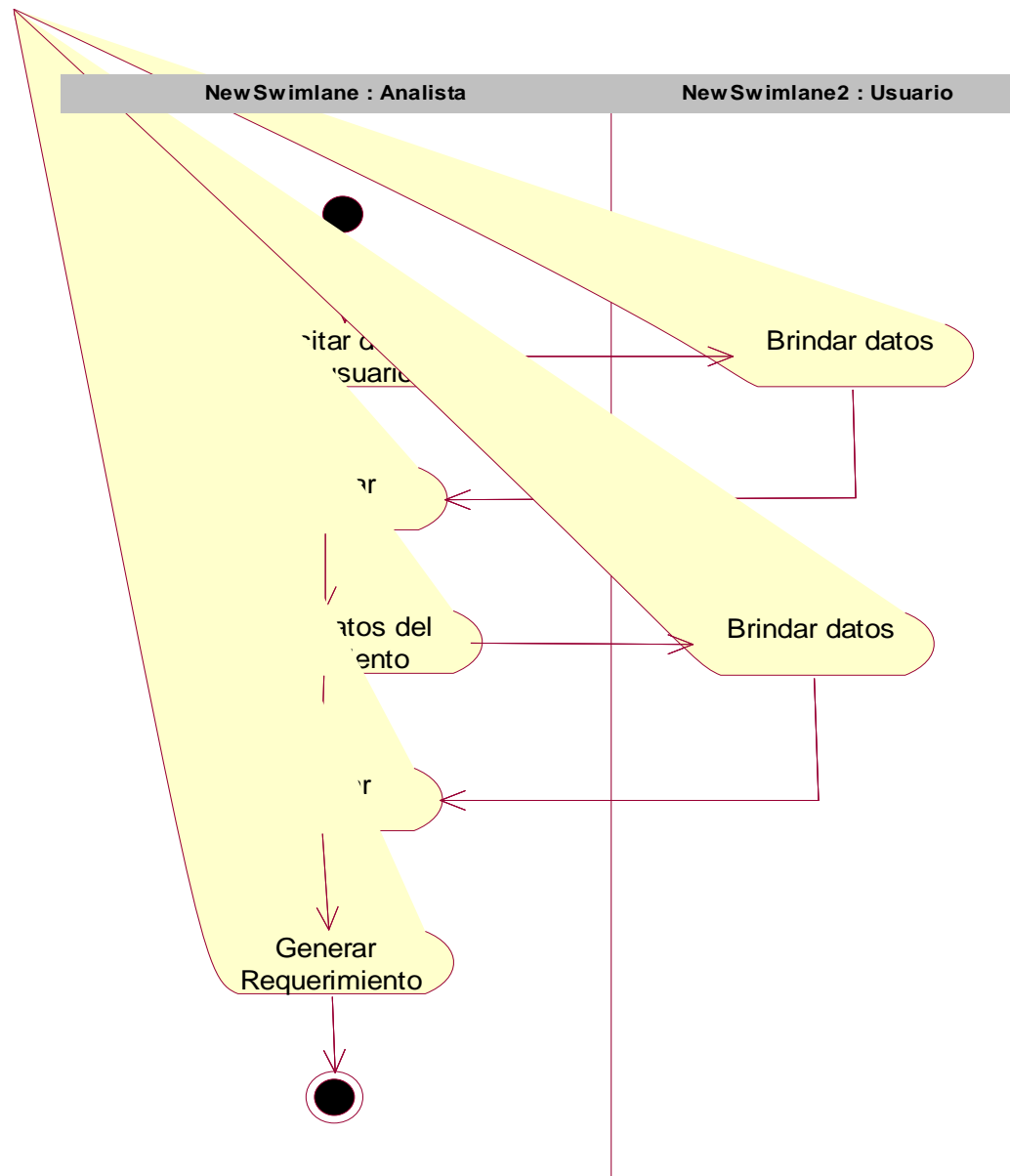


FIGURA 32: Diagrama de Actividades – Registrar Requerimiento
 Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

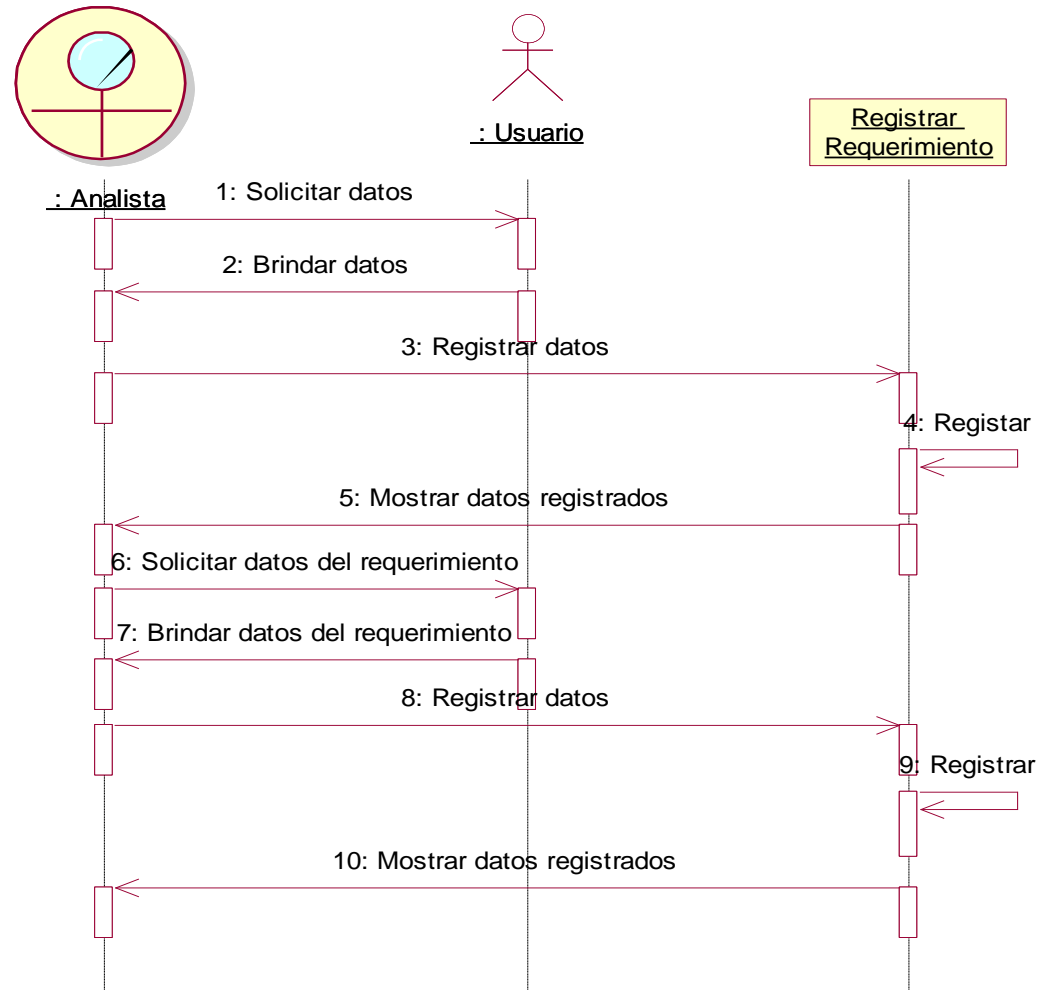


FIGURA 33 : Diagrama de Secuencia – Registrar Requerimiento

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

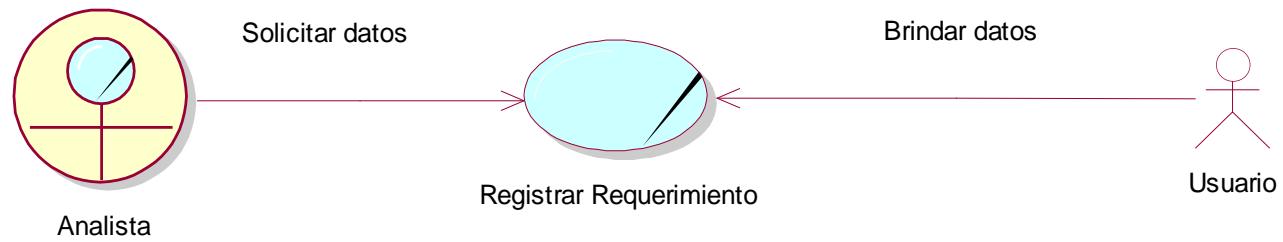


FIGURA 34: Diagrama de Clases – Registrar Requerimiento

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

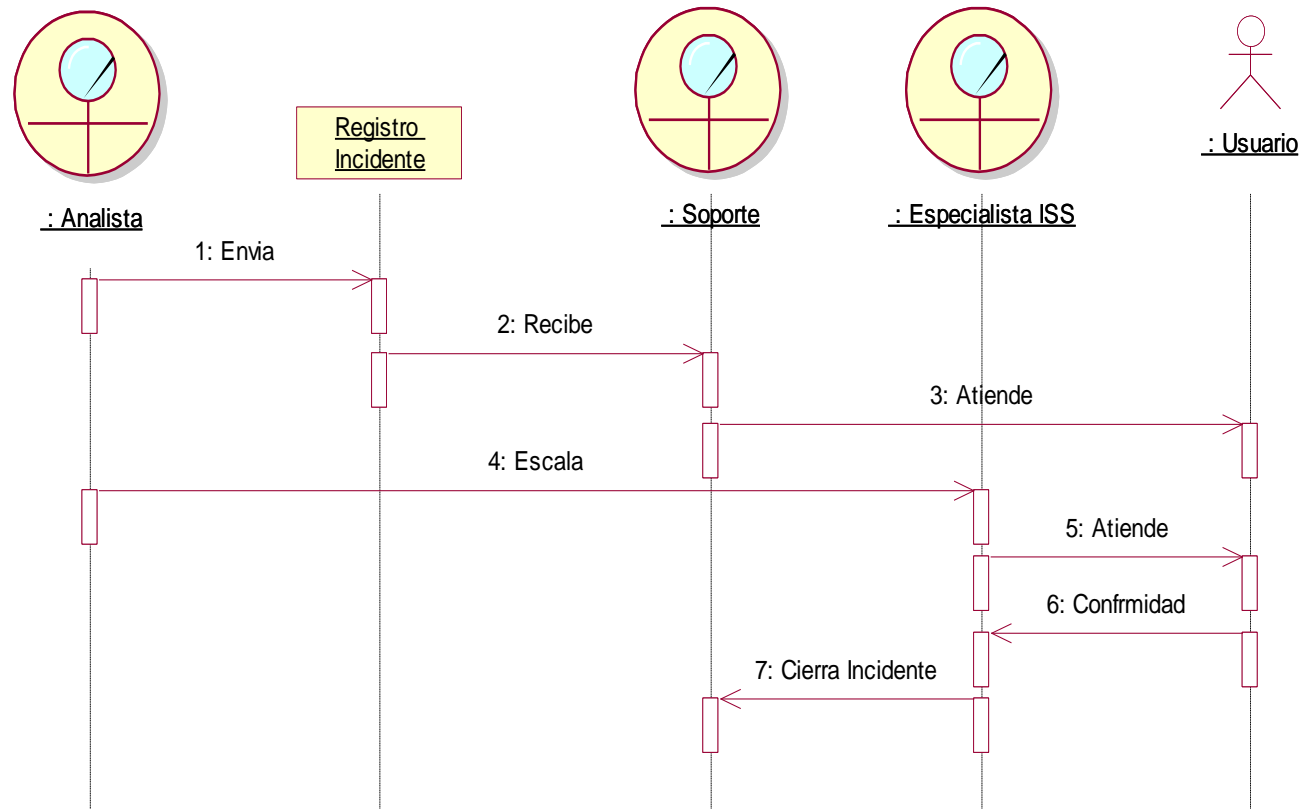


FIGURA 35 : Diagrama de Secuencia – Atender Incidente
 Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

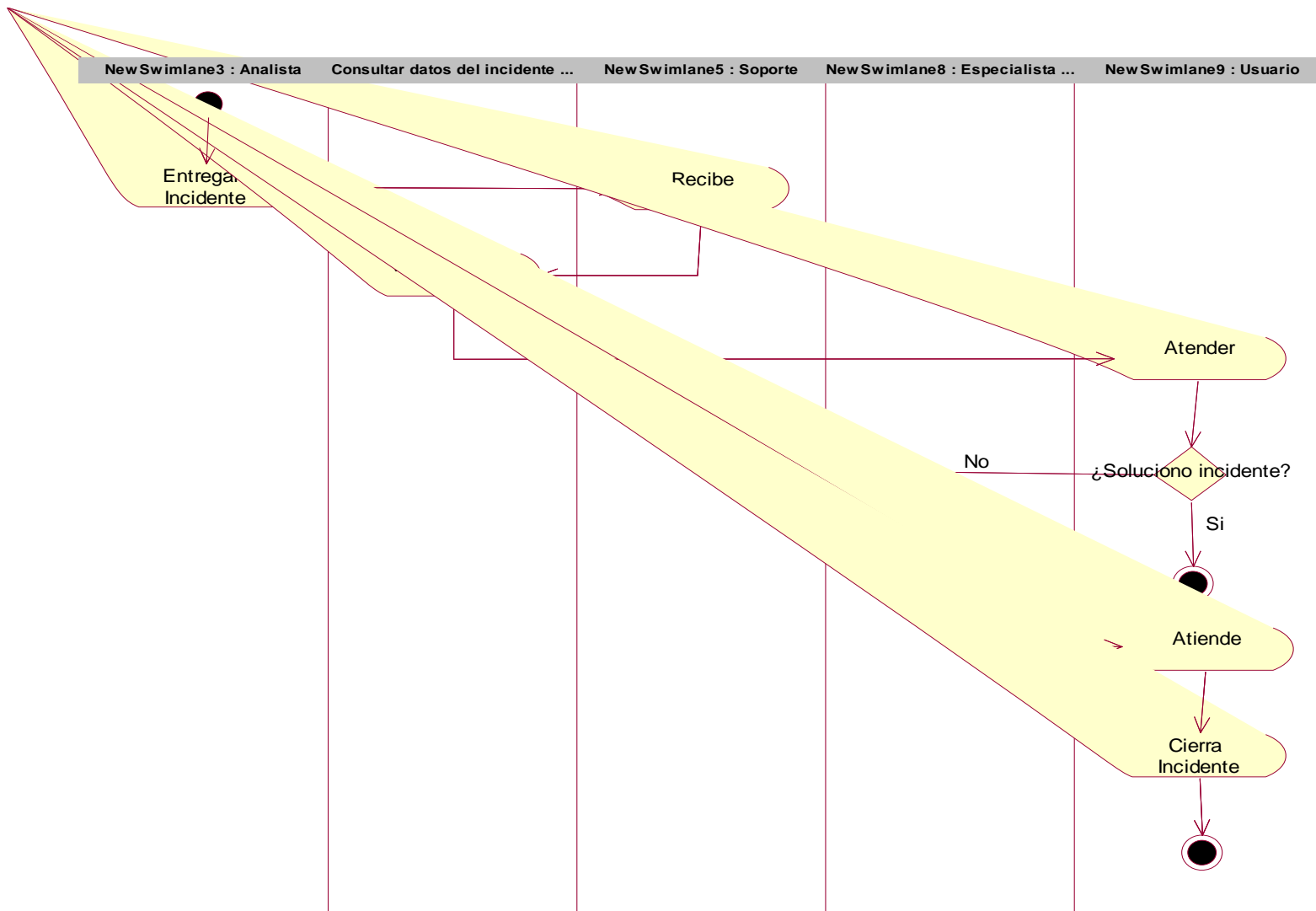


FIGURA 36: Diagrama de Actividades – Atender Incidente

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

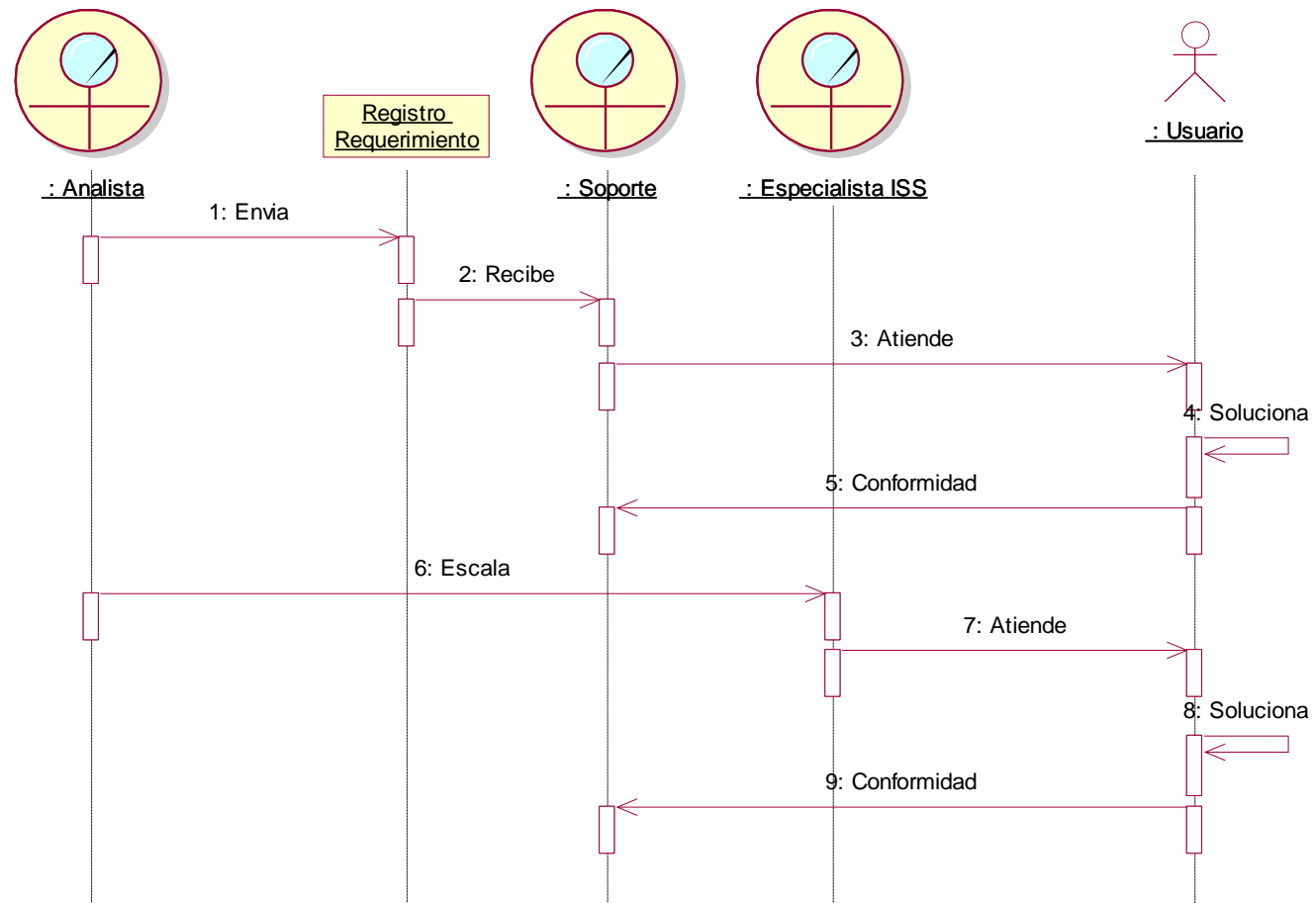


FIGURA 37: Diagrama de Secuencia – Atender Requerimiento

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

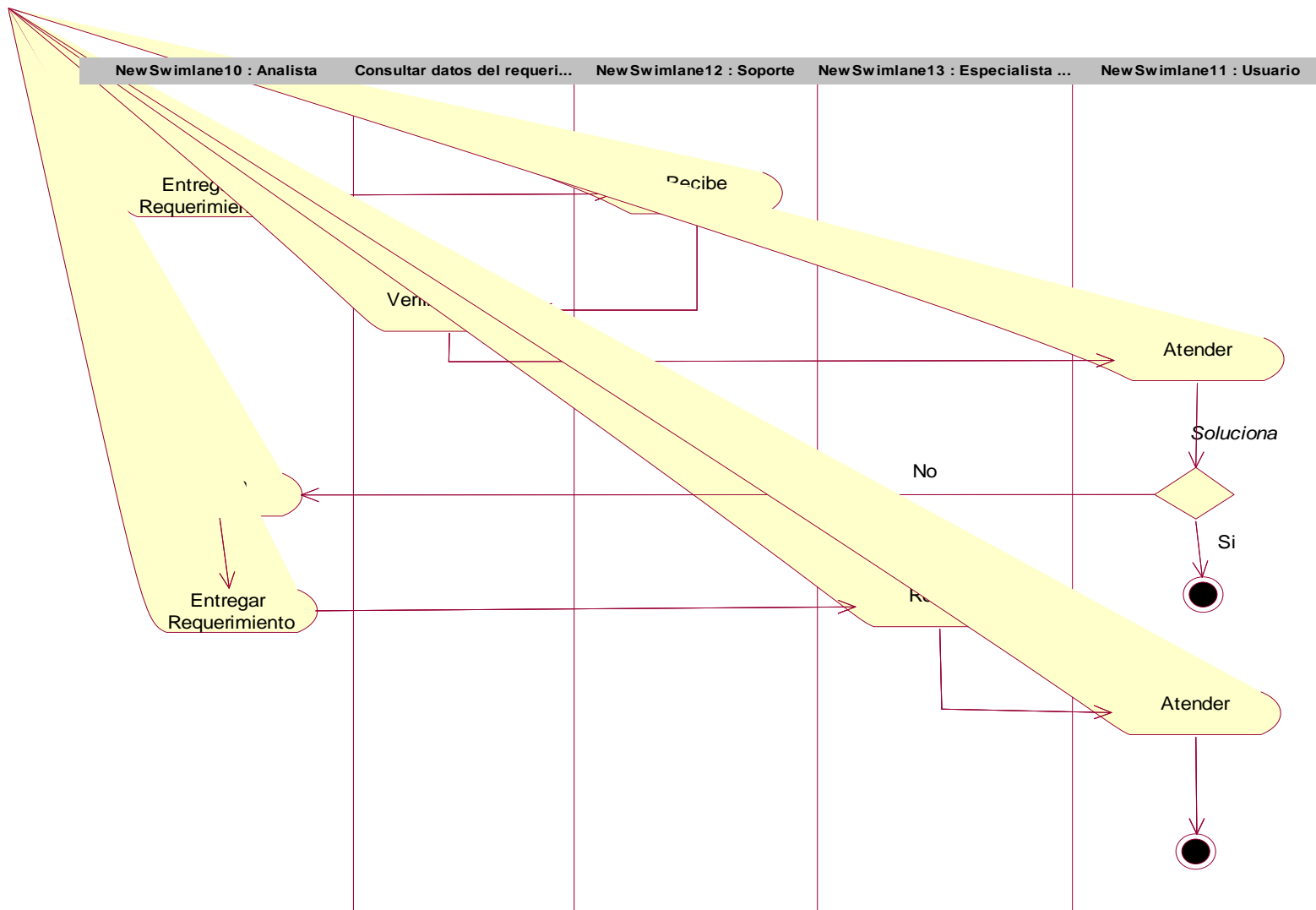
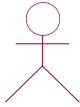

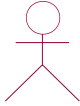
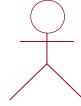


FIGURA 38: Diagrama de Actividades – Atender Requerimiento

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde








A continuación se presenta los actores que intervienen en el sistema (Figura 39)









FIGURA 39: Actores del Sistema



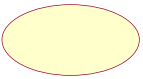


| Código | Nombre | Representación |
|---------------|----------------------|---|
| AS1 | Analista |  Analista |
| AS2 | Soporte |  Soporte |
| AS3 | Especialista ISS |  Especialista ISS |
| AS4 | Gestor de Inventario |  Gestor de inventario |

A continuación se detalla los requerimientos funcionales y casos de uso del sistema (Figura 40)

FIGURA 40: Requerimientos funcionales y casos de uso del sistema

| Código | Casos de uso del sistema | Requerimiento funcional | Representación |
|--------|---------------------------------|-------------------------|--|
| CU1 | Acceder al sistema | RF1 |  Acceder al sistema |
| CU2 | Crear incidente o requerimiento | RF1 |  Crear incidente o requerimiento |
| CU3 | Buscar usuario | RF1 |  Buscar usuario |
| CU4 | Registrar categoría | RF1 |  Registrar categoría |
| CU5 | Buscar categoría | RF1 |  Buscar categoría |
| CU6 | Registrar estado | RF1 |  Registrar estado |
| CU7 | Buscar estado | RF1 |  Buscar estado |

| | | | |
|------|------------------------------|-----|---|
| CU8 | Registrar soporte asignado | RF1 |  Registrar soporte asignado |
| CU9 | Buscar soporte asignado | RF1 |  Buscar soporte asignado |
| CU10 | Registrar especialista ISS | RF1 |  Registrar especialista ISS |
| CU11 | Buscar especialista ISS | RF1 |  Buscar especialista ISS |
| CU12 | Registrar resumen | RF1 |  Registrar resumen |
| CU13 | Derivar gestor de inventario | RF1 |  Derivar gestor de inventario |
| CU14 | Derivar especialista ISS | RF1 |  Derivar especialista ISS |
| CU15 | Derivar soporte asignado | RF1 |  Derivar soporte asignado |

| | | | |
|------|--------------------------------------|-----|---|
| CU16 | Generar orden de cambio | RF1 |  Generar orden de cambio |
| CU17 | Generar reporte de incidentes | RF1 |  Generar reporte de incidentes |
| CU18 | Generar reporte de requerimientos | RF1 |  Generar reporte de requerimientos |
| CU19 | Generar reporte por soporte asignado | RF1 |  Generar reporte por soporte asignado |
| CU20 | Consultar atenciones por usuario | RF1 |  Consultar atenciones por usuario |

Realización de casos de uso del sistema

FIGURA 41: Realización de caso de uso del sistema CU1: Acceder al sistema

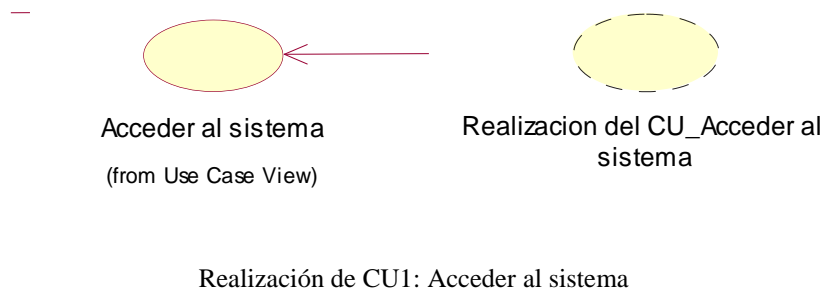


FIGURA 42: Realización de caso de uso del sistema CU2: Crear incidente o requerimiento

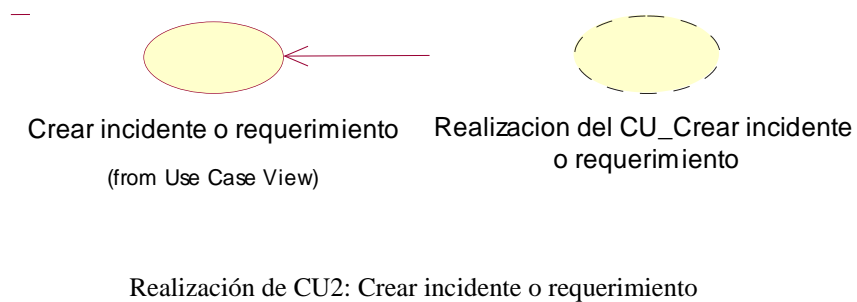


FIGURA 43: Realización de caso de uso del sistema CU3: Buscar usuario

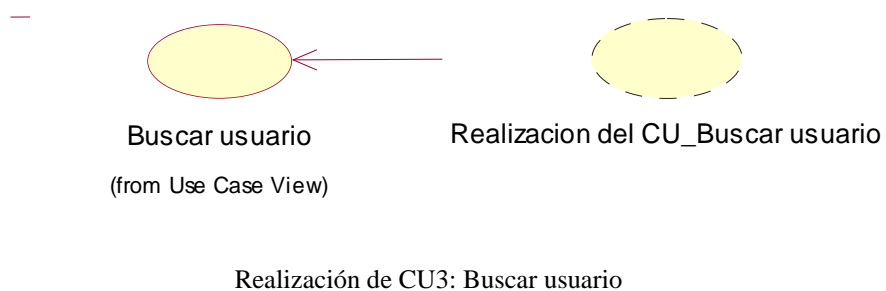


FIGURA 44: Realización de caso de uso del sistema CU4: Registrar categoría

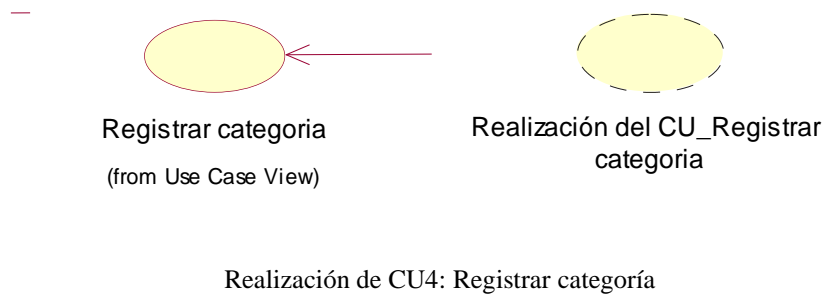


FIGURA 45: Realización de caso de uso del sistema CU5: Buscar categoría

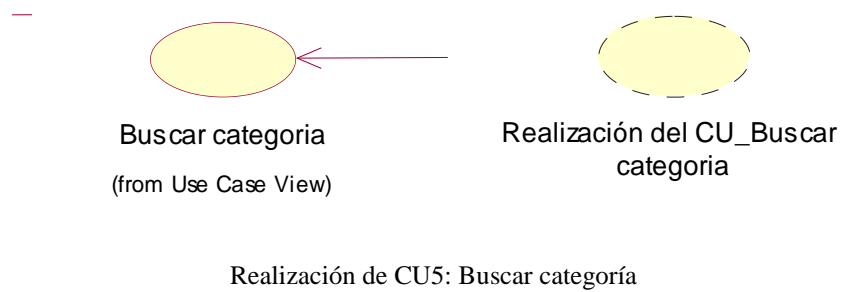


FIGURA 46: Realización de caso de uso del sistema CU6: Registrar estado

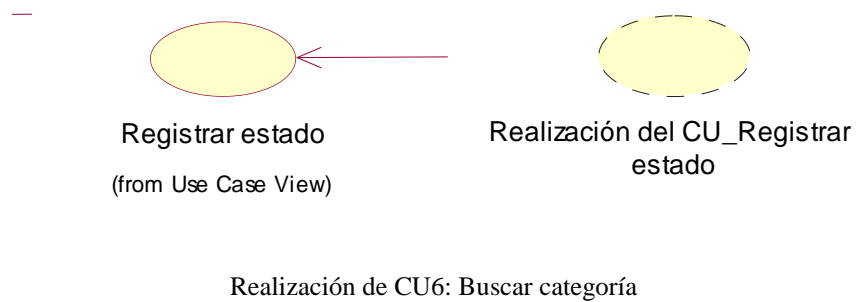


FIGURA 47: Realización de caso de uso del sistema CU7: Buscar estado

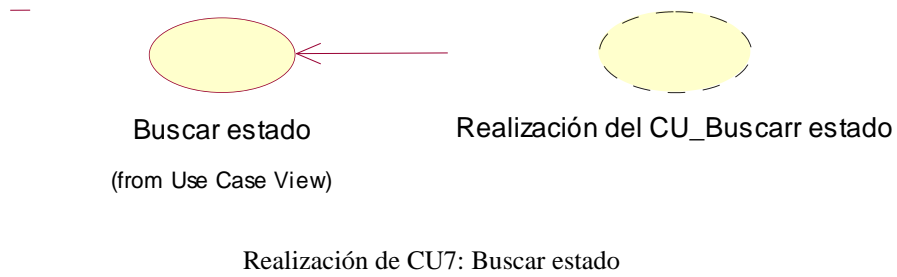


FIGURA 48: Realización de caso de uso del sistema CU8: Registrar soporte asignado

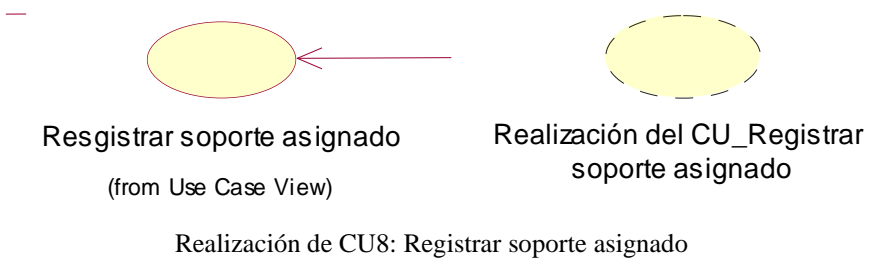


FIGURA 49: Realización de caso de uso del sistema CU9: Buscar soporte asignado

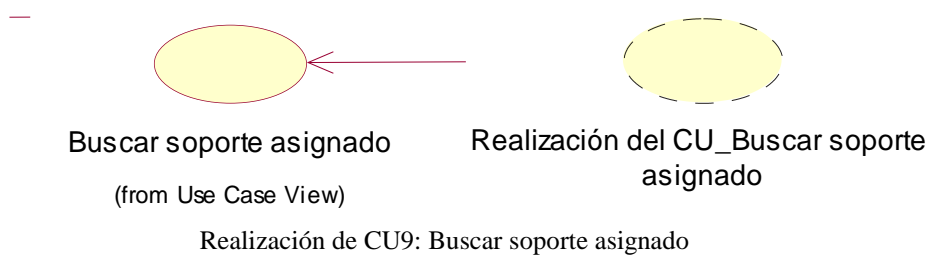
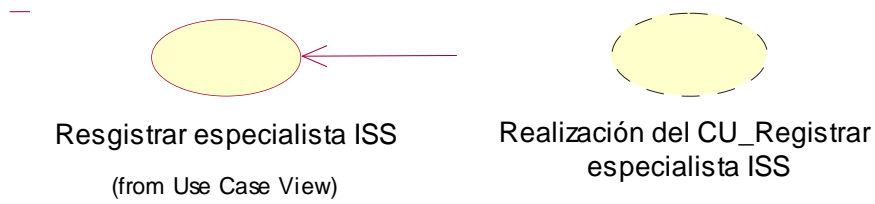
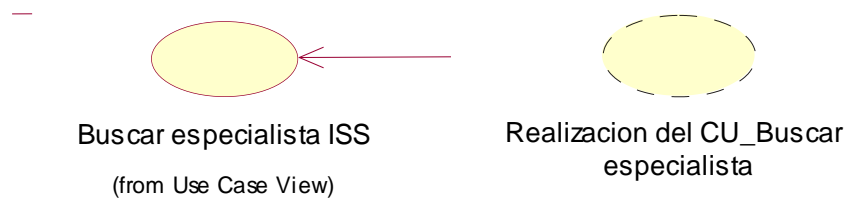


FIGURA 50: Realización de caso de uso del sistema CU10: Registrar especialista ISS



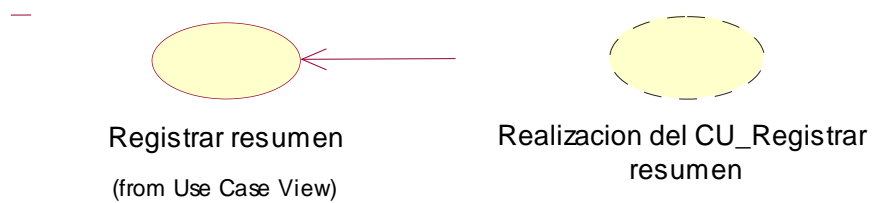
Realización de CU10: Registrar especialista ISS

FIGURA 51: Realización de caso de uso del sistema CU11: Buscar especialista ISS



Realización de CU11: Buscar especialista ISS

FIGURA 52: Realización de caso de uso del sistema CU12: Registrar resumen



Realización de CU12: Registrar resumen

FIGURA 53: Realización de caso de uso del sistema CU13: Derivar gestor de inventario

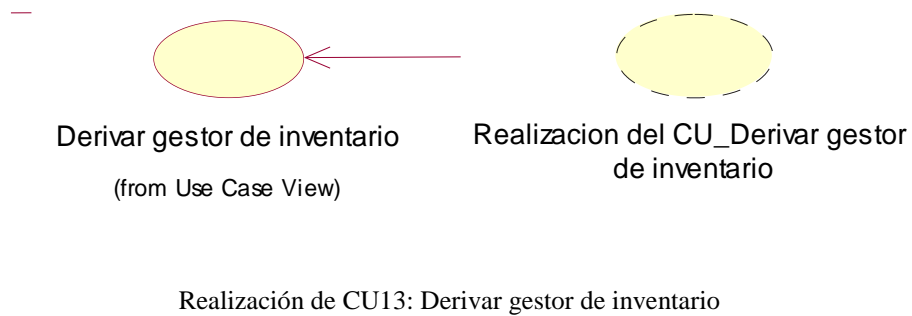


FIGURA 54: Realización de caso de uso del sistema CU14: Derivar especialista ISS

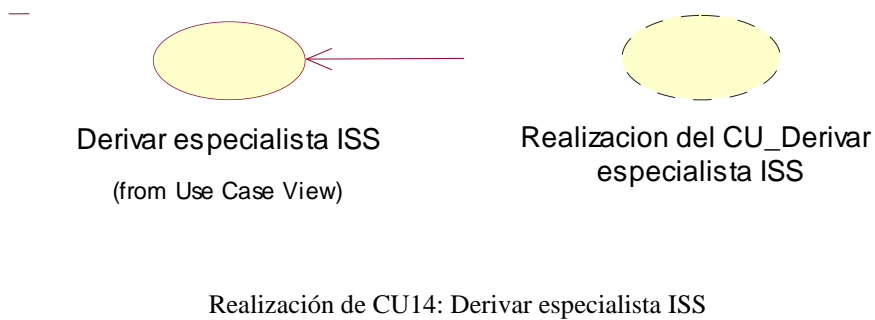


FIGURA 55: Realización de caso de uso del sistema CU15: Derivar soporte asignado

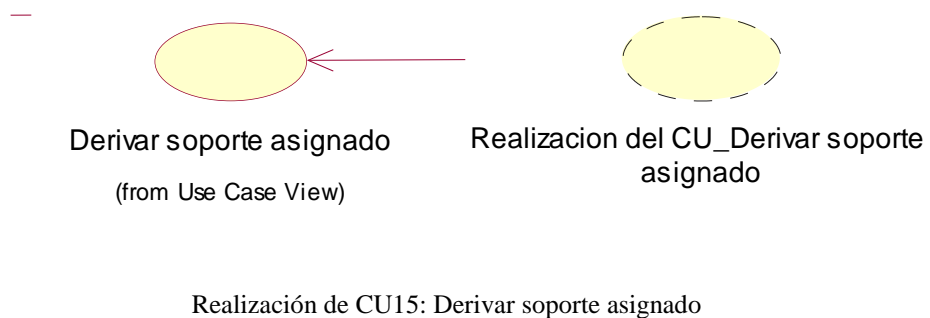


FIGURA 56: Realización de caso de uso del sistema CU16: Generar orden de cambio

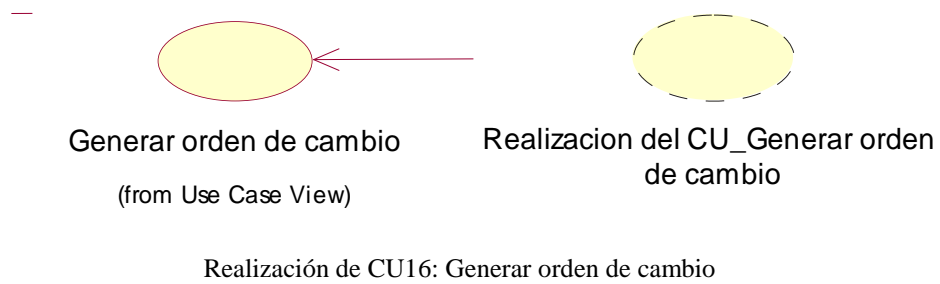


FIGURA 57: Realización de caso de uso del sistema CU17: Generar reporte de incidentes

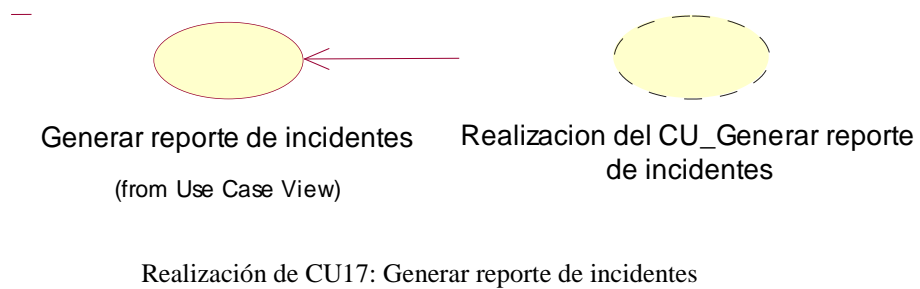


FIGURA 58: Realización de caso de uso del sistema CU18: Generar reporte de requerimientos

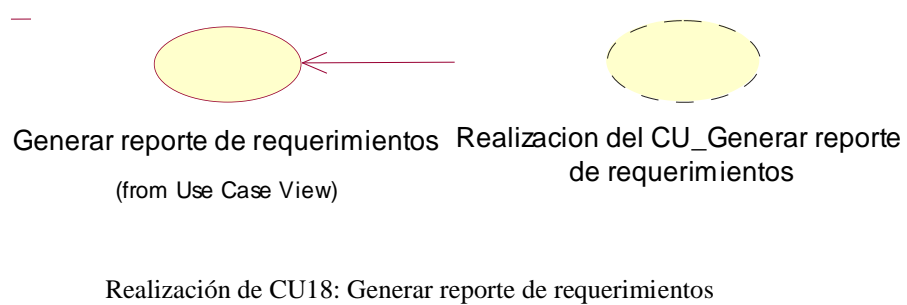


FIGURA 59: Realización de caso de uso del sistema CU19: Generar reporte por soporte asignado

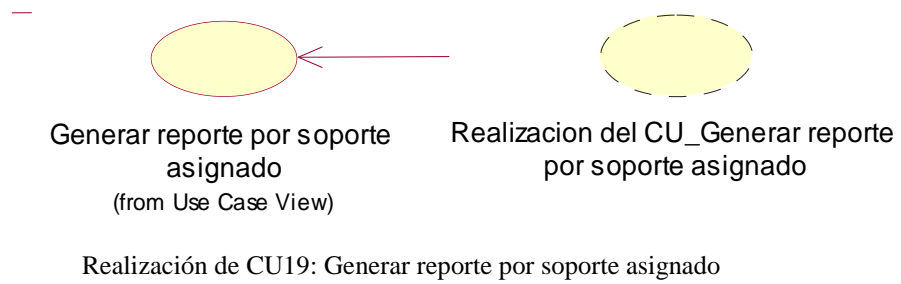
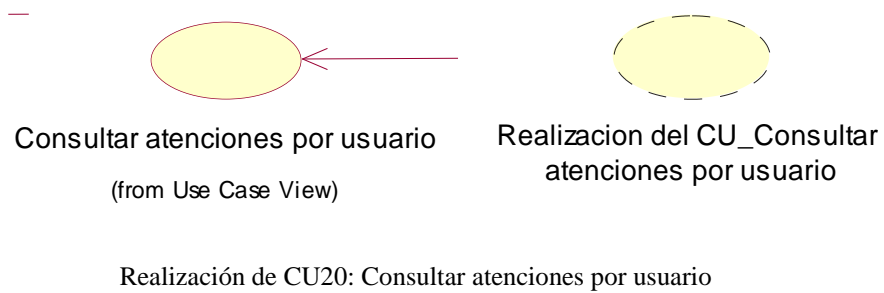
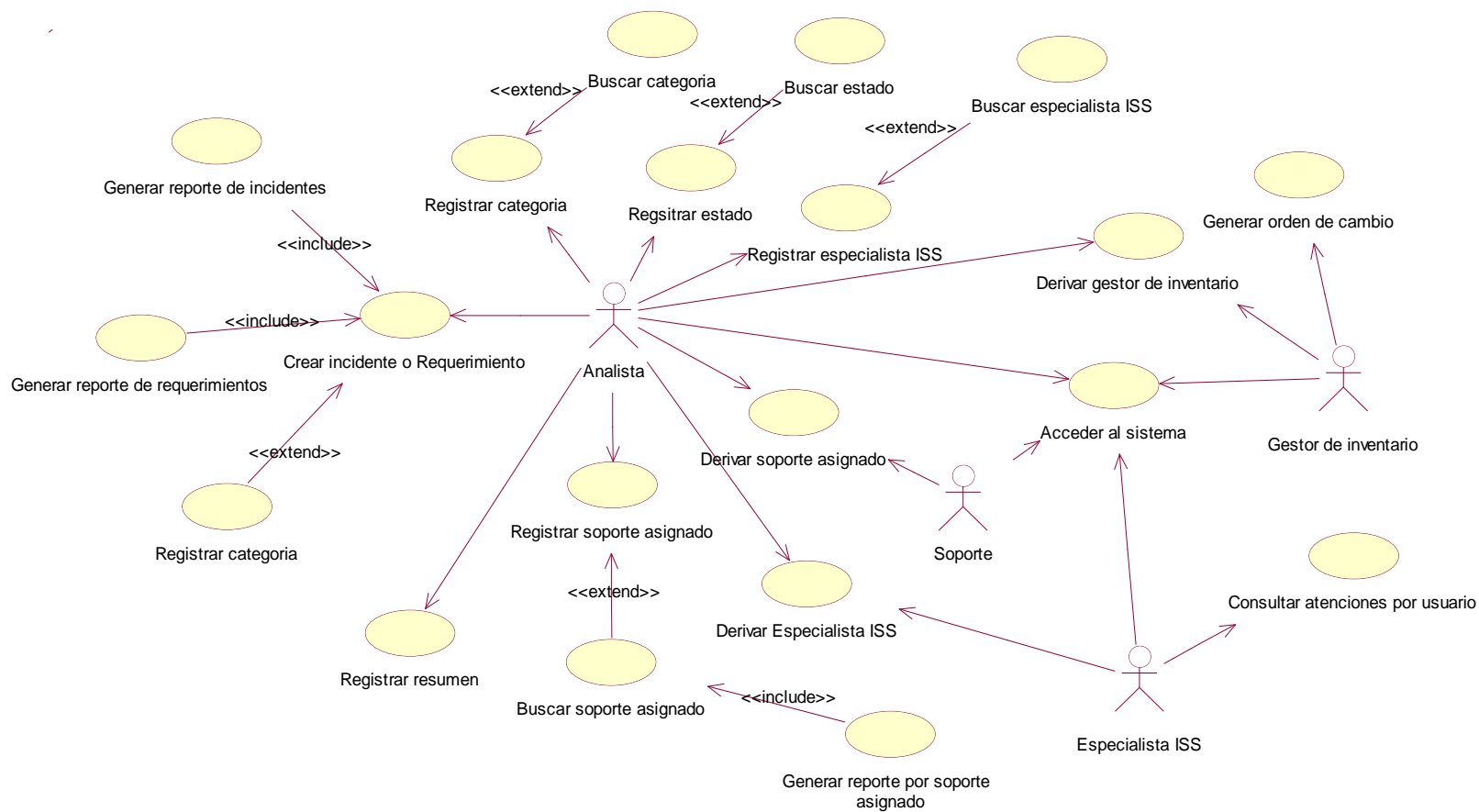


FIGURA 60: Realización de caso de uso del sistema CU20: Consultar atenciones por usuario



A continuación se presenta los casos de uso del sistema a través de una representación gráfica (Figura 61)

FIGURA 61: Representación de Casos de uso del Sistema



Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

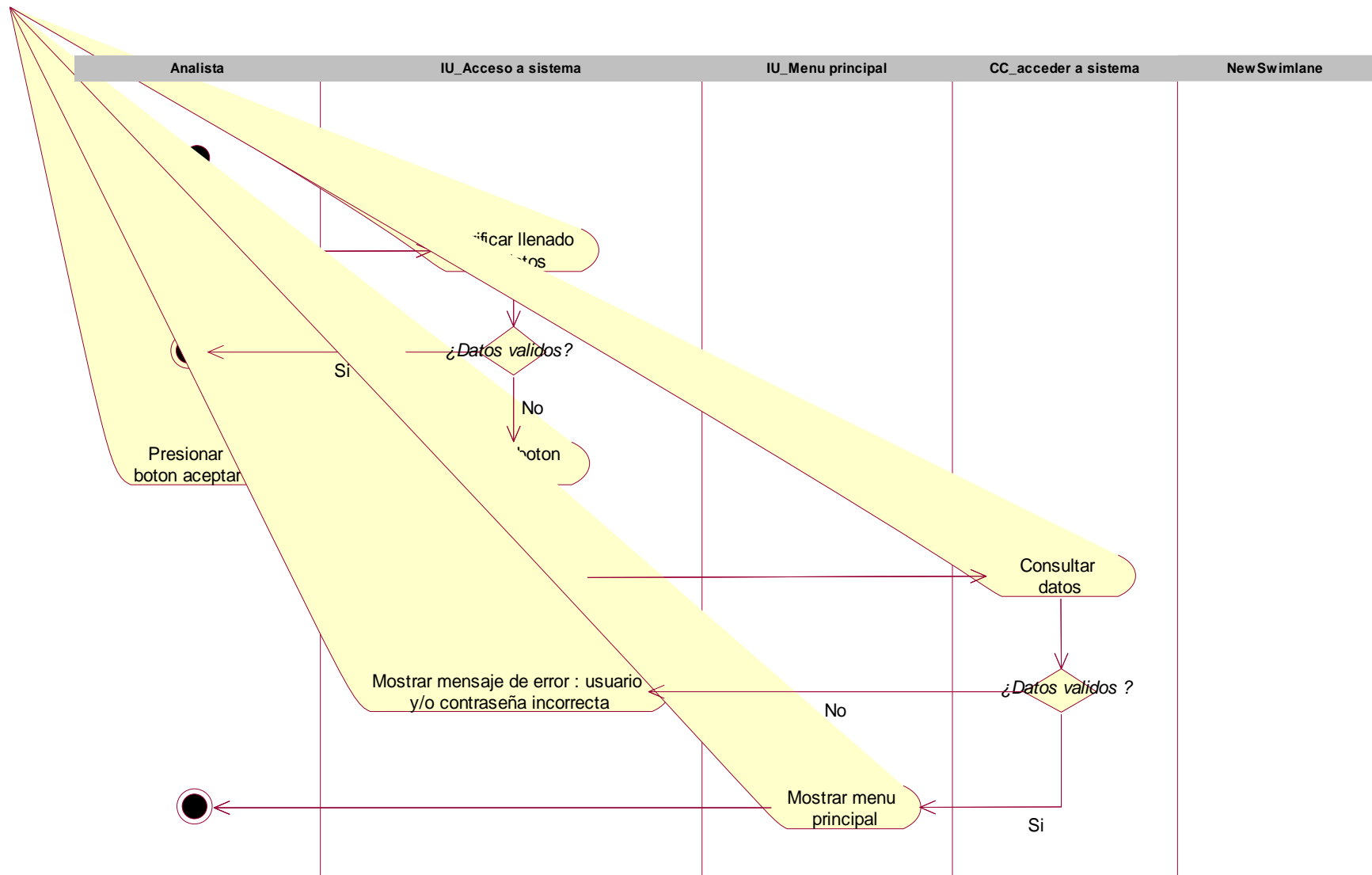


FIGURA 62: Diagrama de Actividades del CU1 – Analista

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

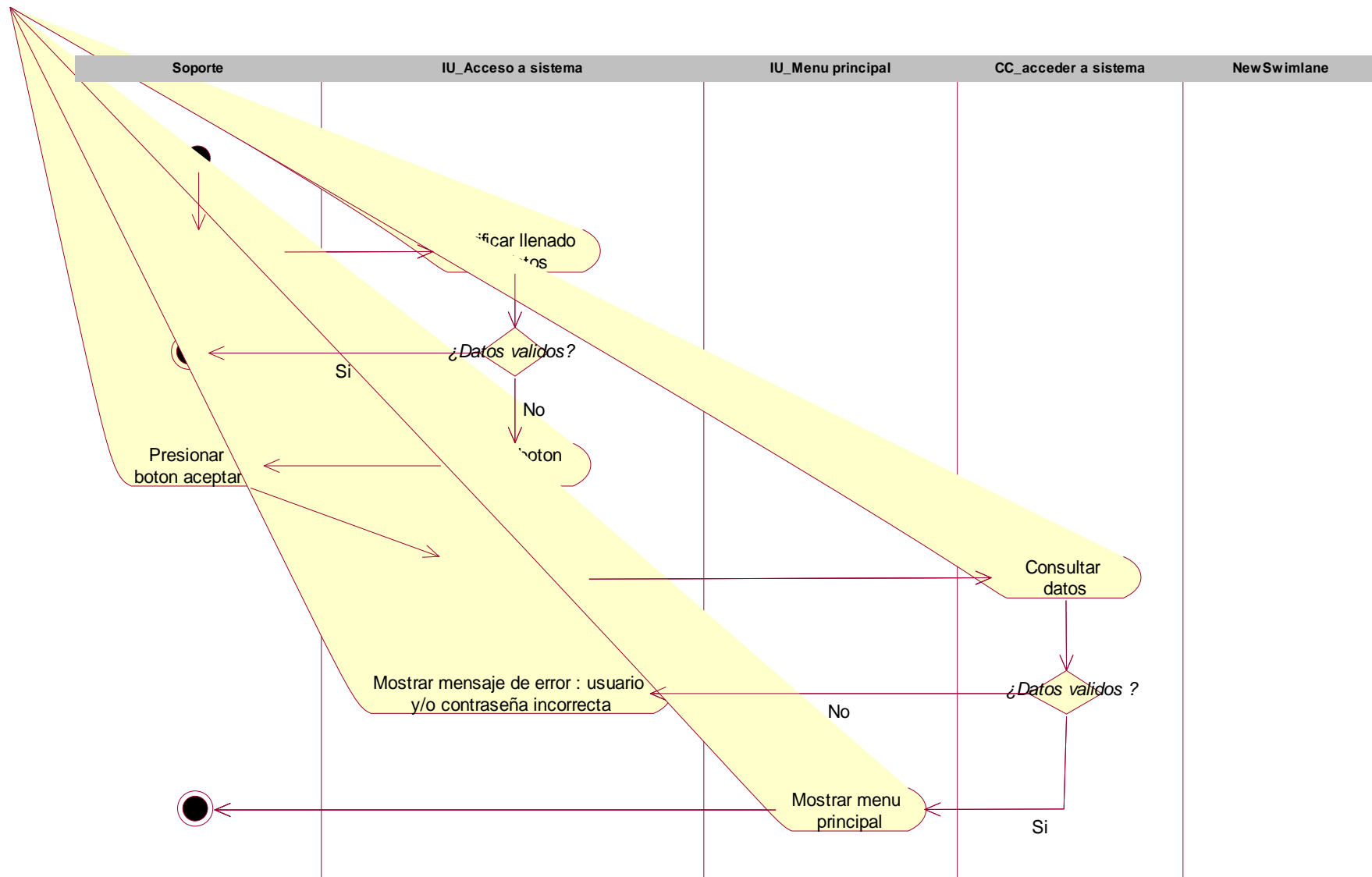


FIGURA 63: Diagrama de Actividades del CU1 – Soporte
 Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

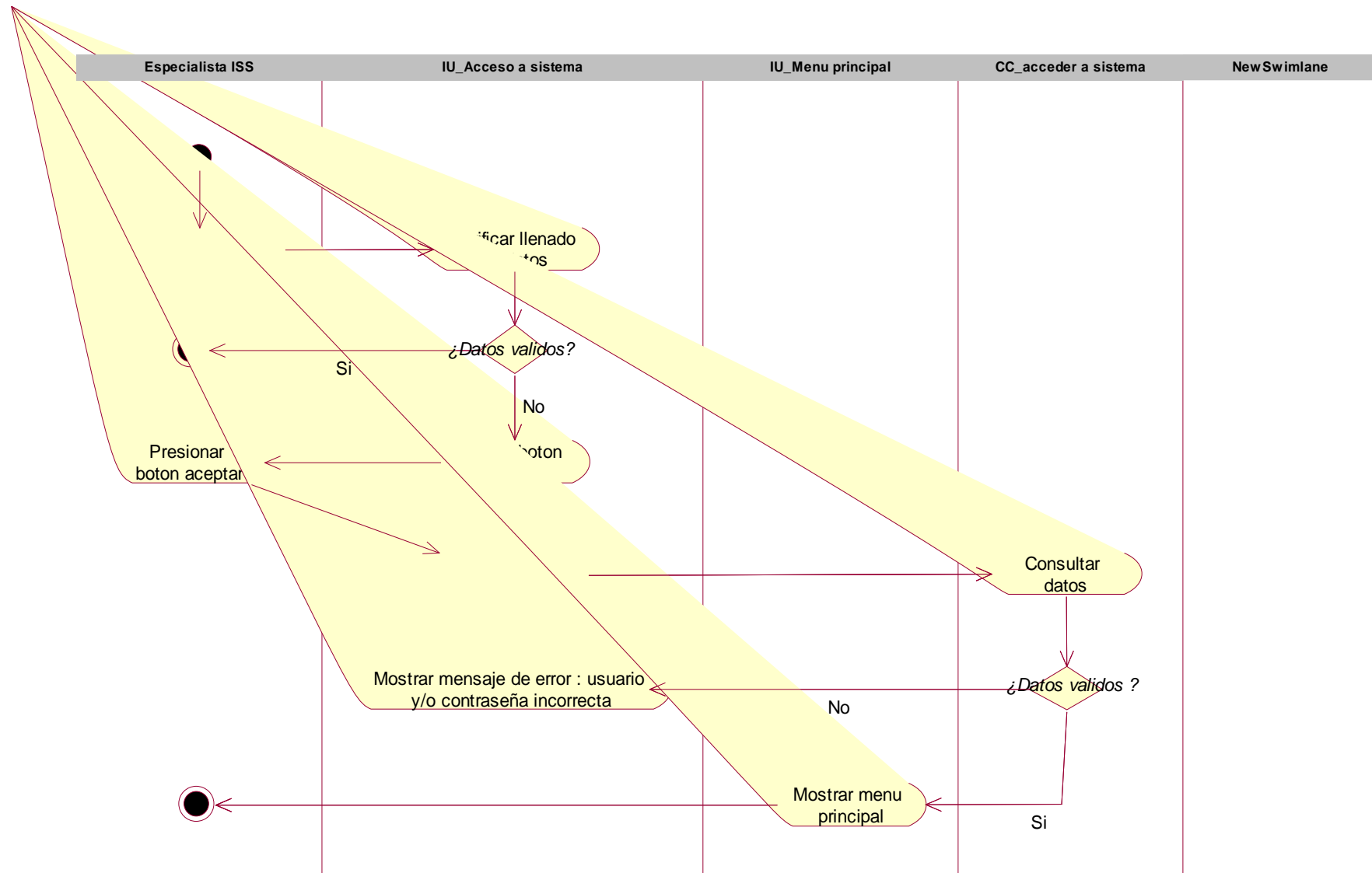


FIGURA 64: Diagrama de Actividades del CU1 – Especialista ISS

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

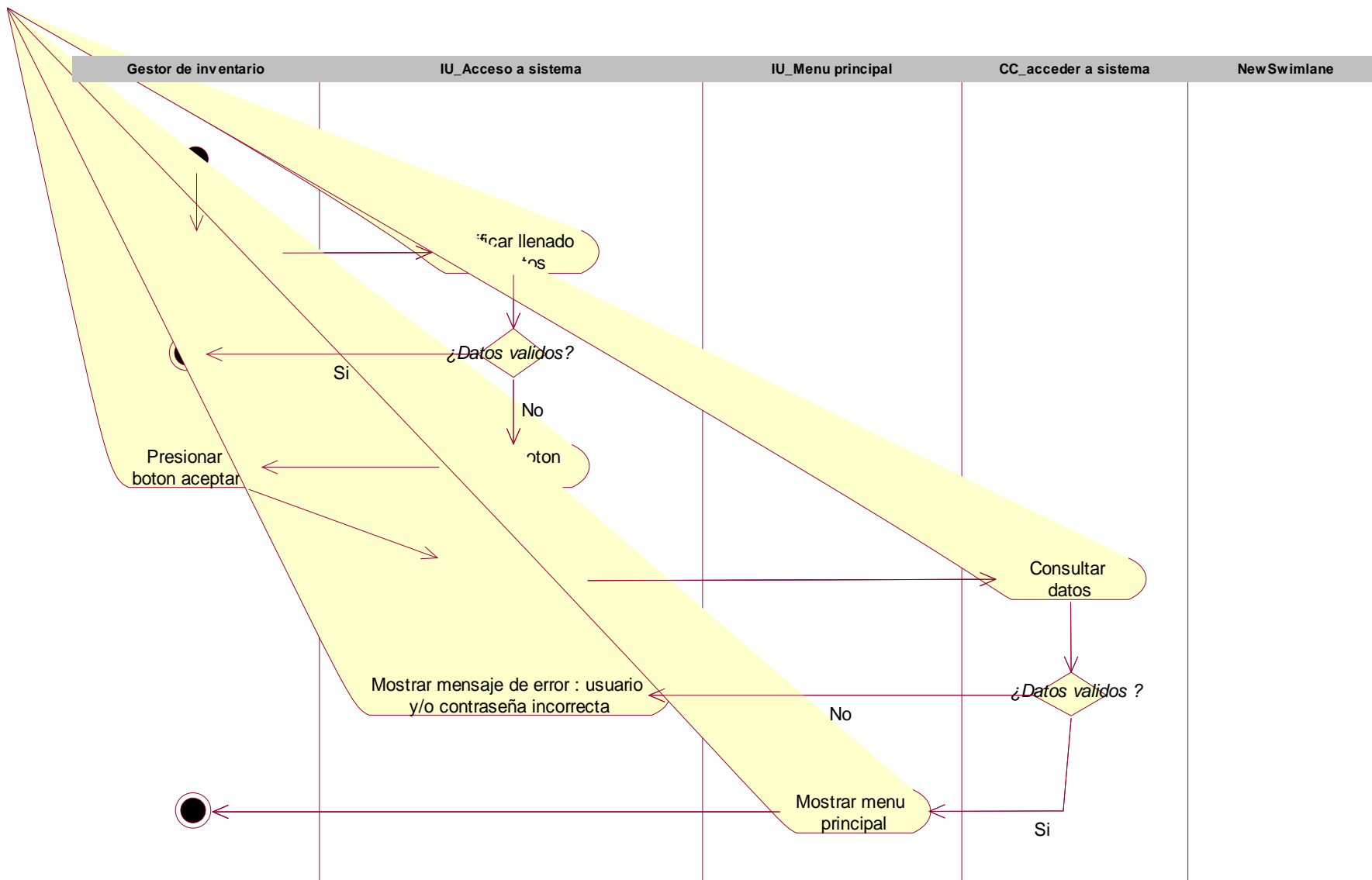


FIGURA 65: Diagrama de Actividades del CU1 – Gestor de Inventario

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

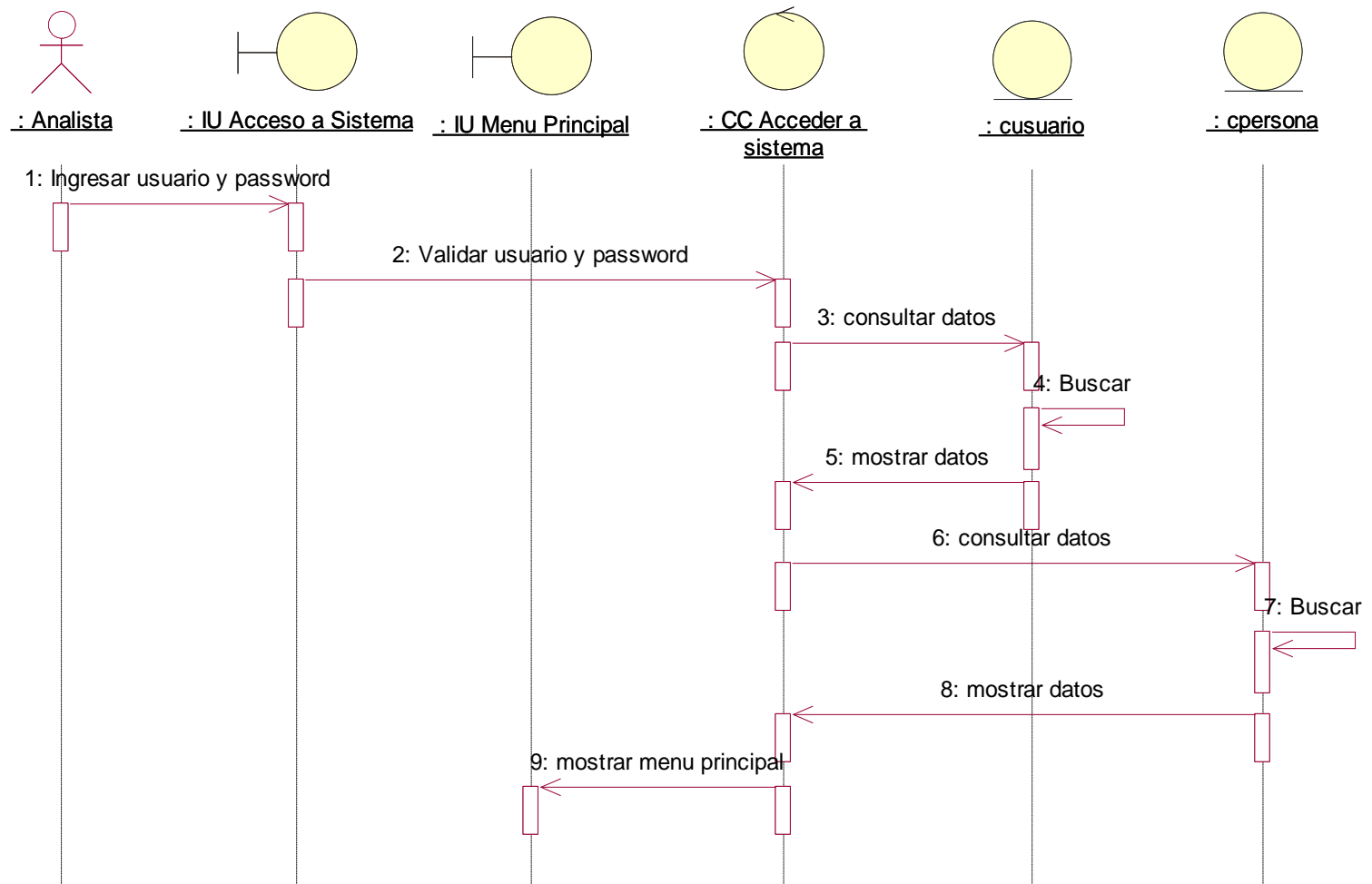


FIGURA 66: Diagrama de secuencia del CU1: Analista

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

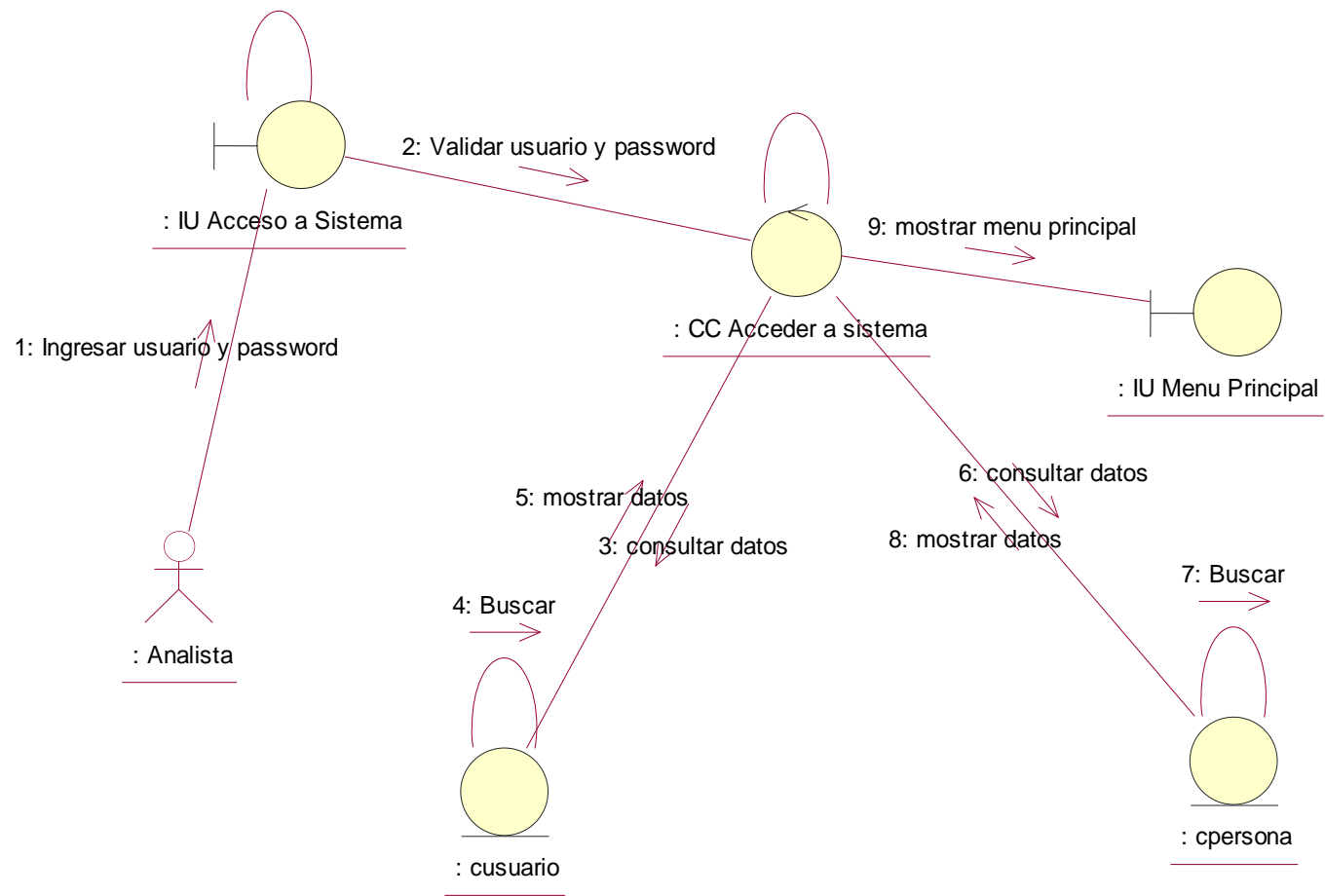


FIGURA 67: Diagrama de colaboración del CU1: Analista

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

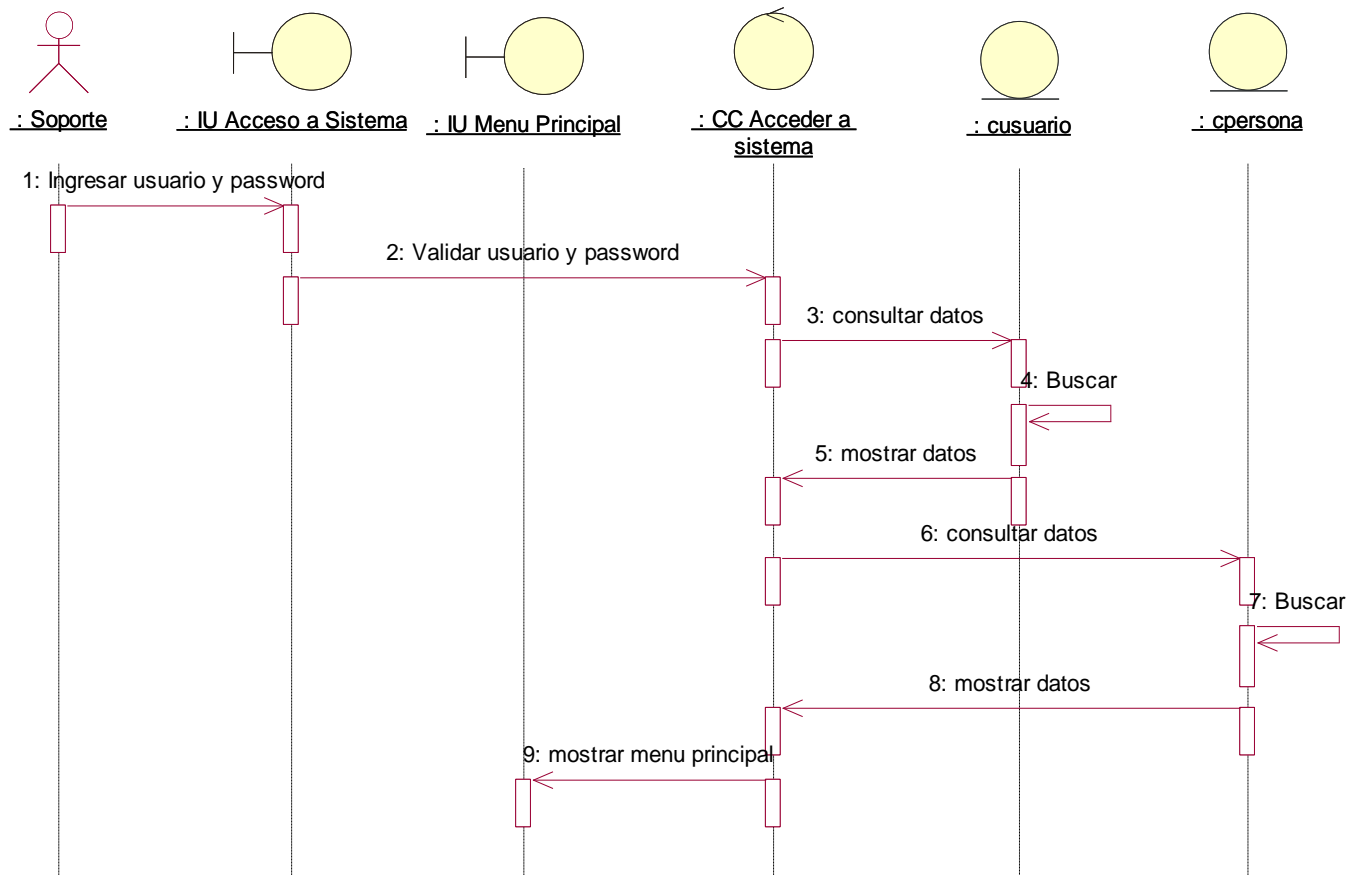


FIGURA 68: Diagrama de secuencia del CU1: Soporte

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

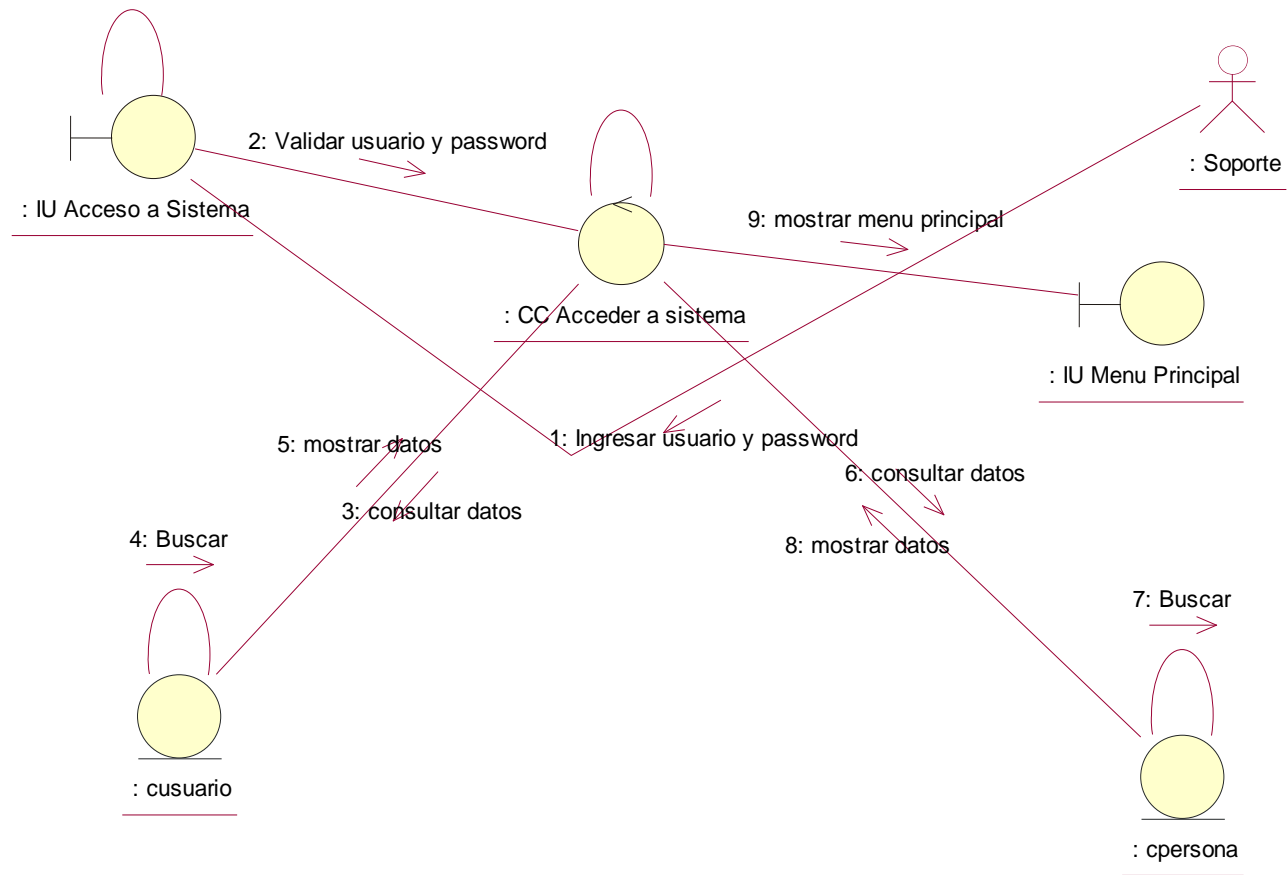


FIGURA 69: Diagrama de Colaboración del CU1: Soporte

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

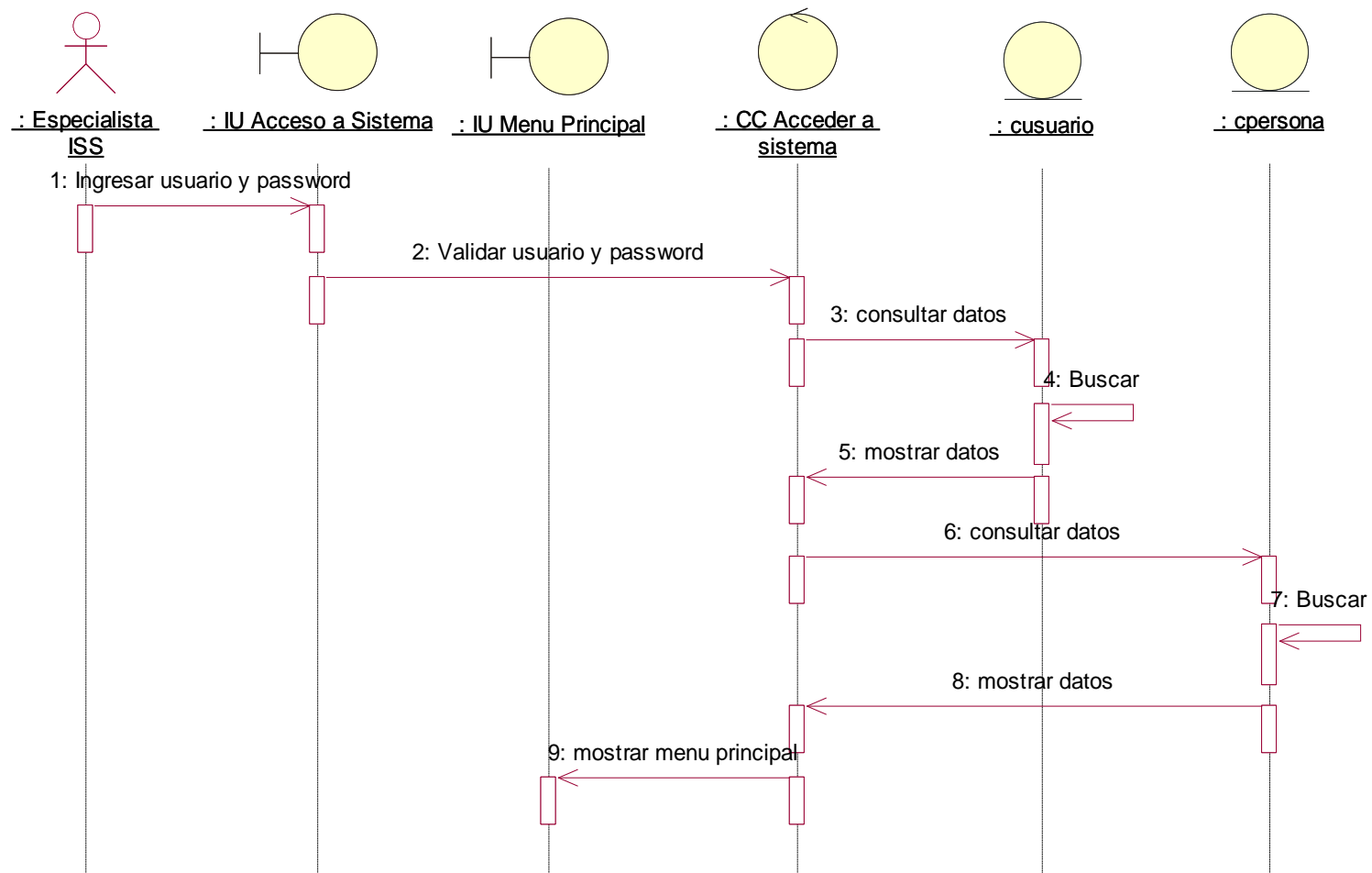


FIGURA 70: Diagrama de secuencia del CU1: Especialista ISS

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

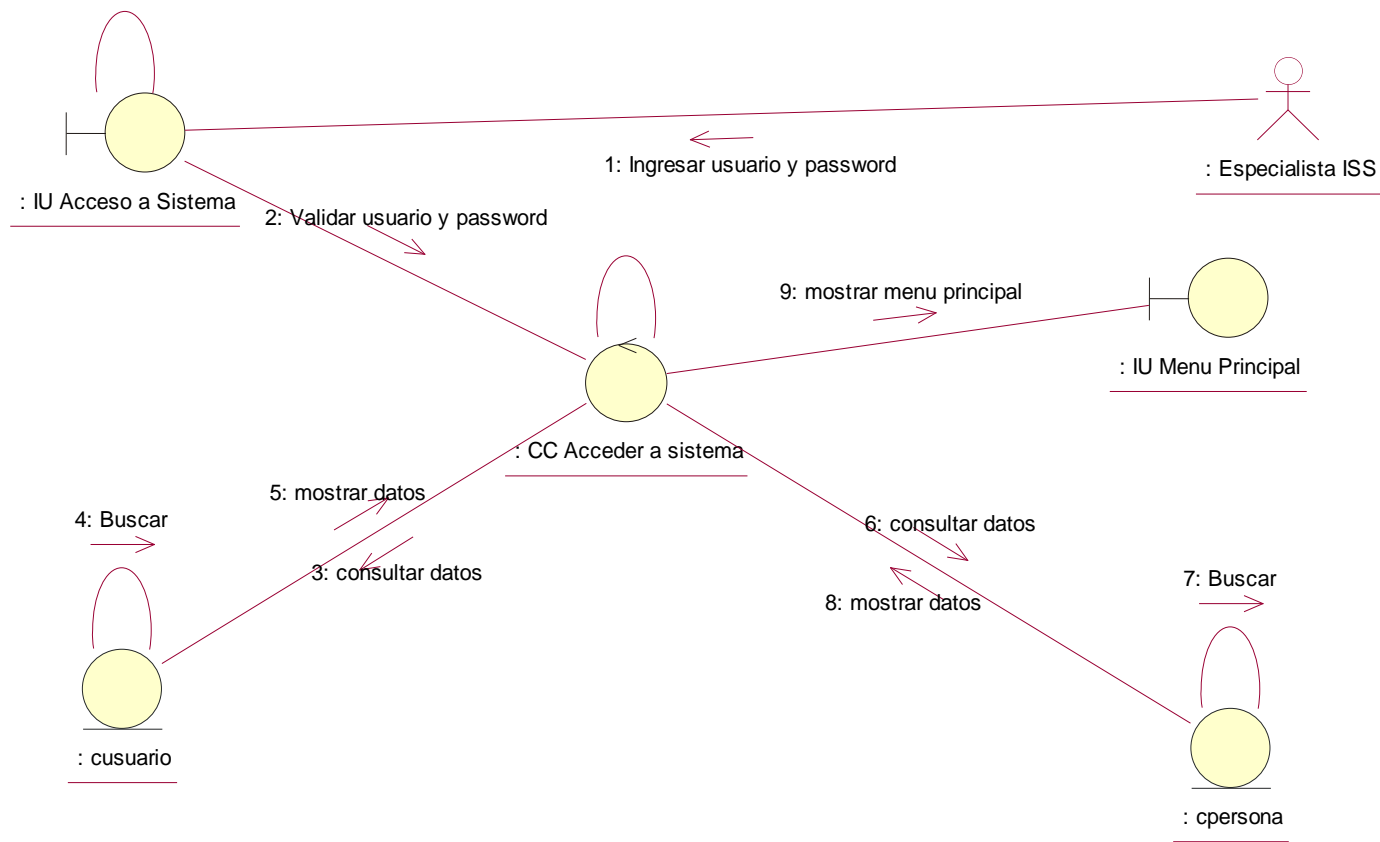


FIGURA 71: Diagrama de colaboración del CU1: Especialista ISS

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

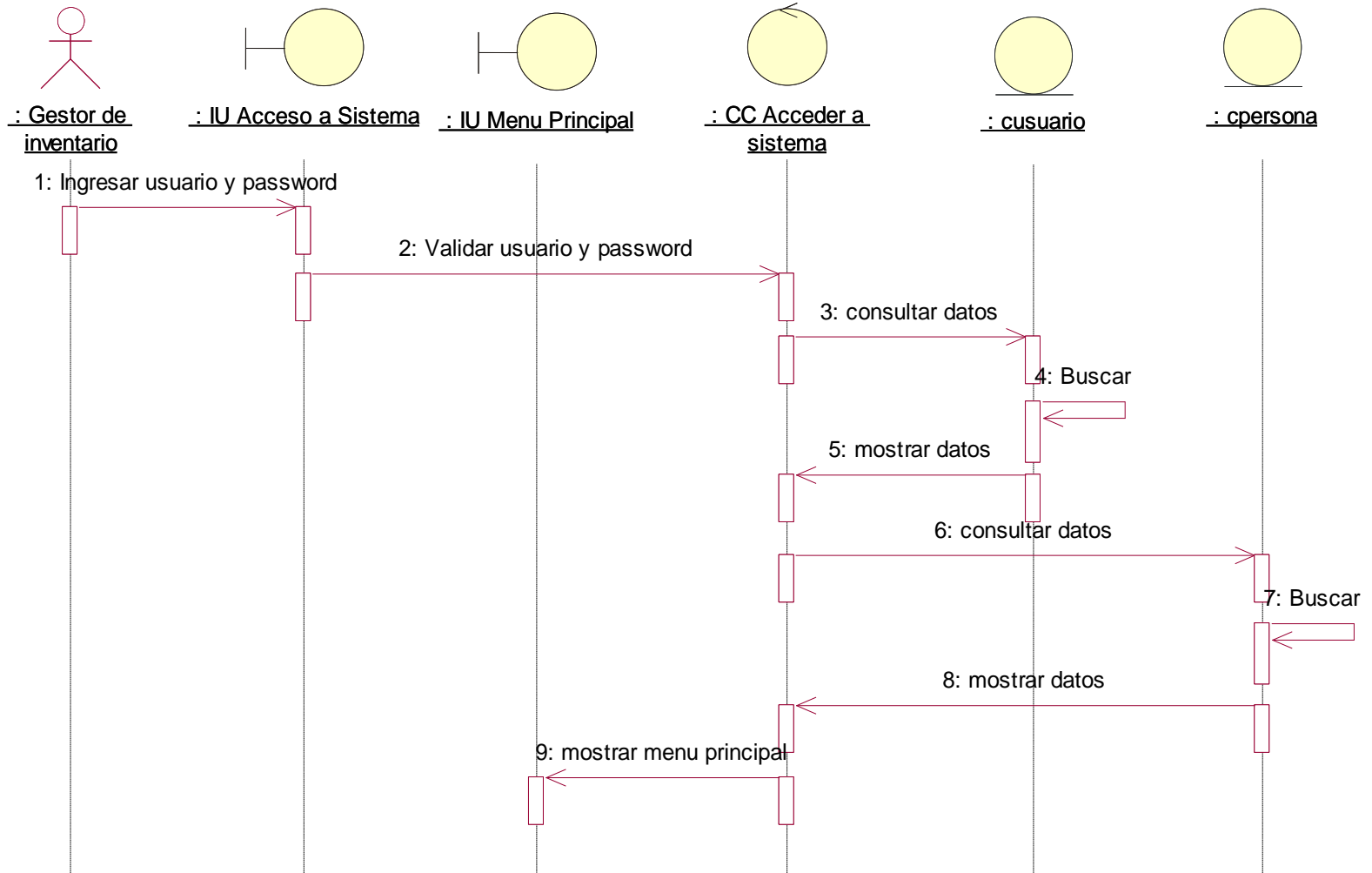


FIGURA 72: Diagrama de secuencia del CU1: Gestor de inventario

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

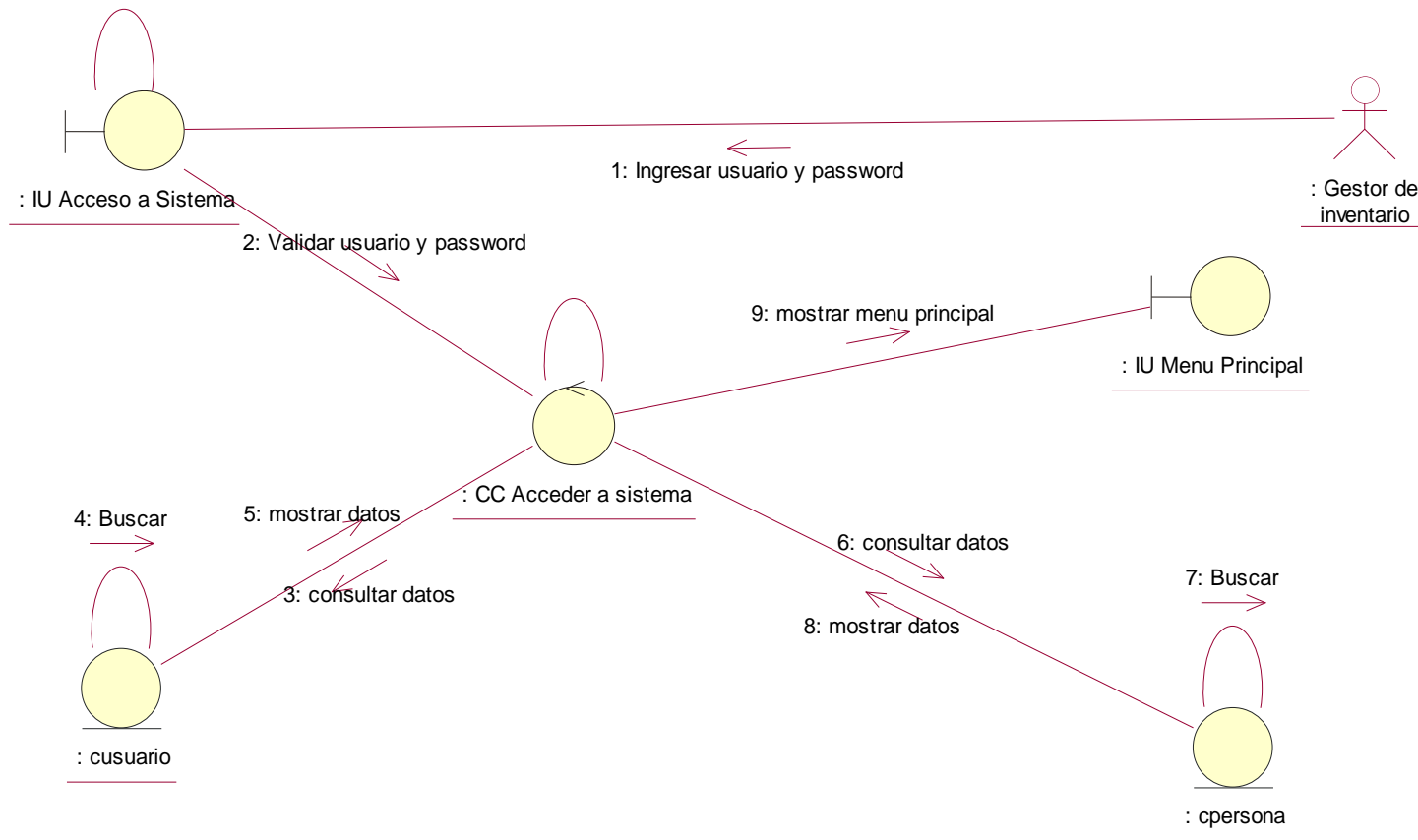


FIGURA 73: Diagrama de colaboración del CU1: Gestor de inventario

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

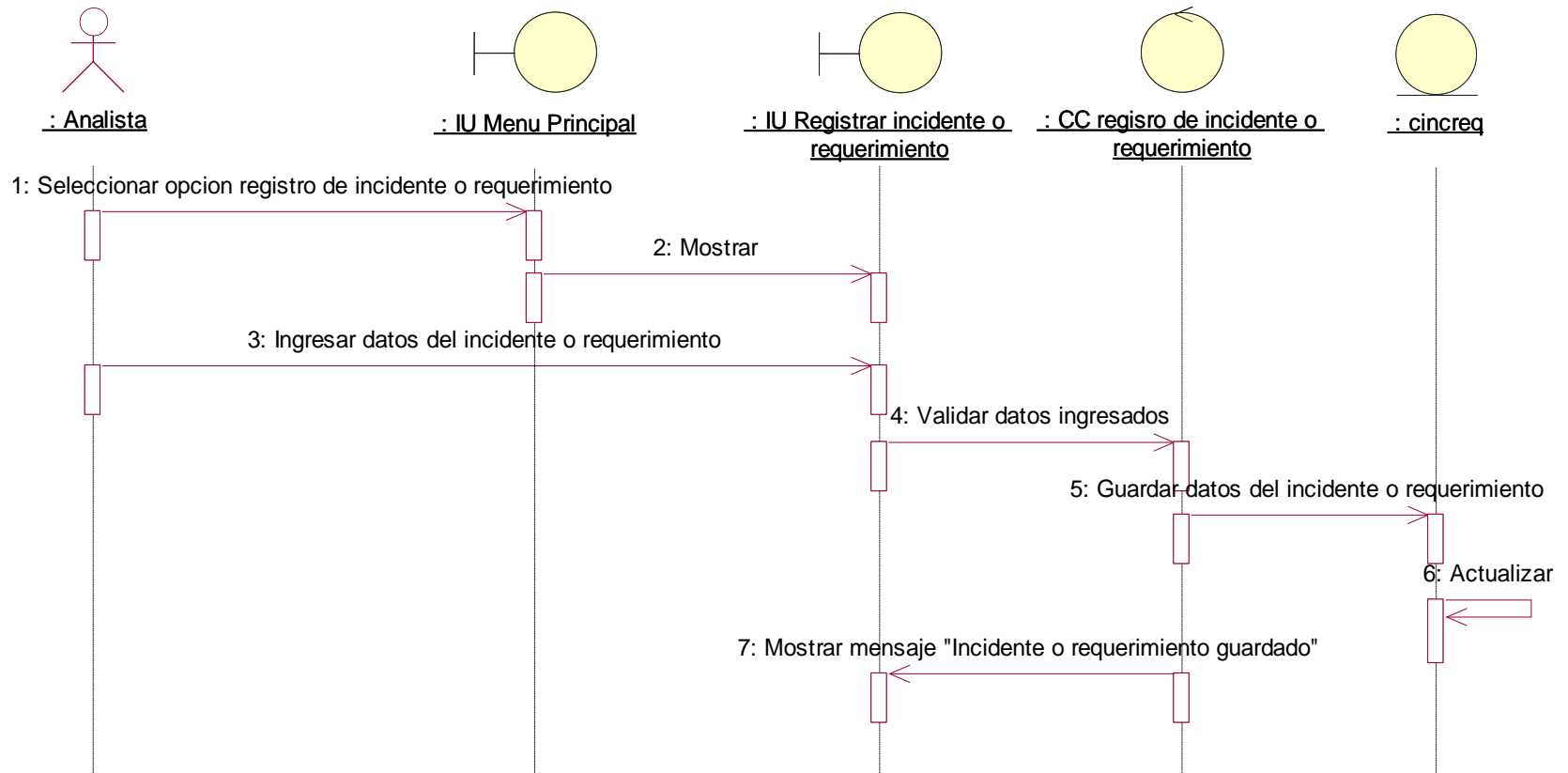


FIGURA 74: Diagrama de secuencia del CU2: Analista

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

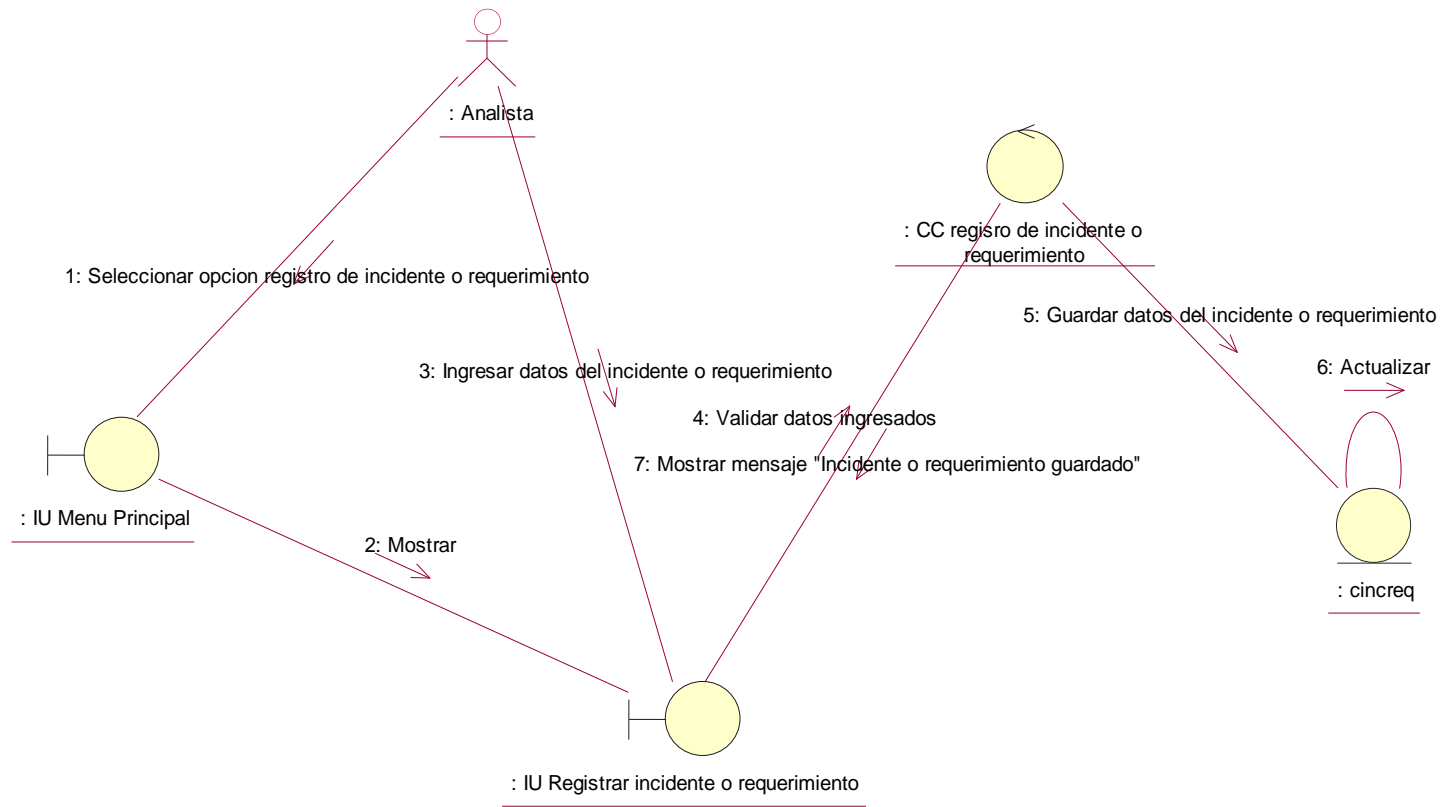


FIGURA 75: Diagrama de colaboración del CU2: Analista

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

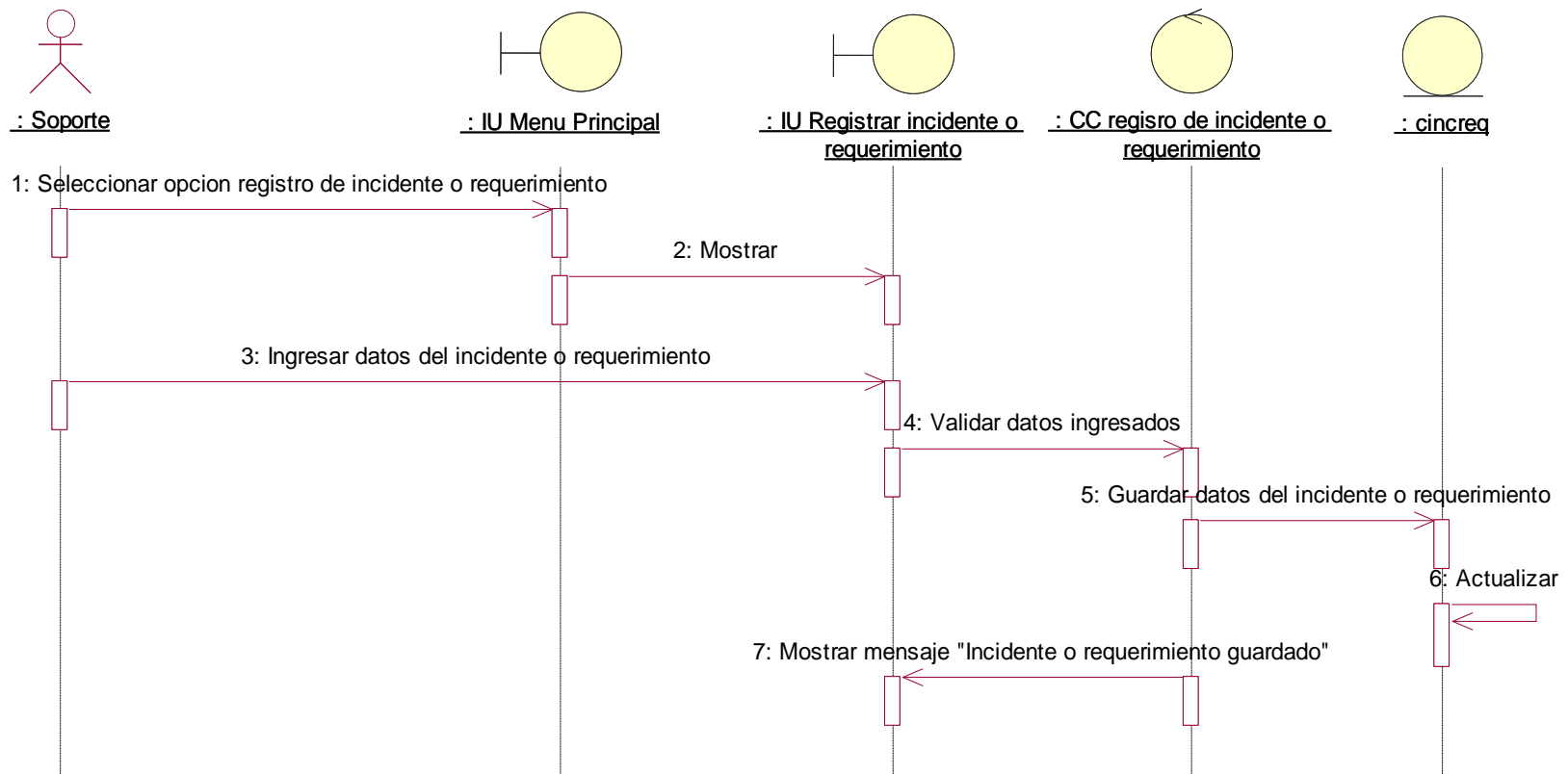


FIGURA 76: Diagrama de secuencia del CU2: Soporte

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

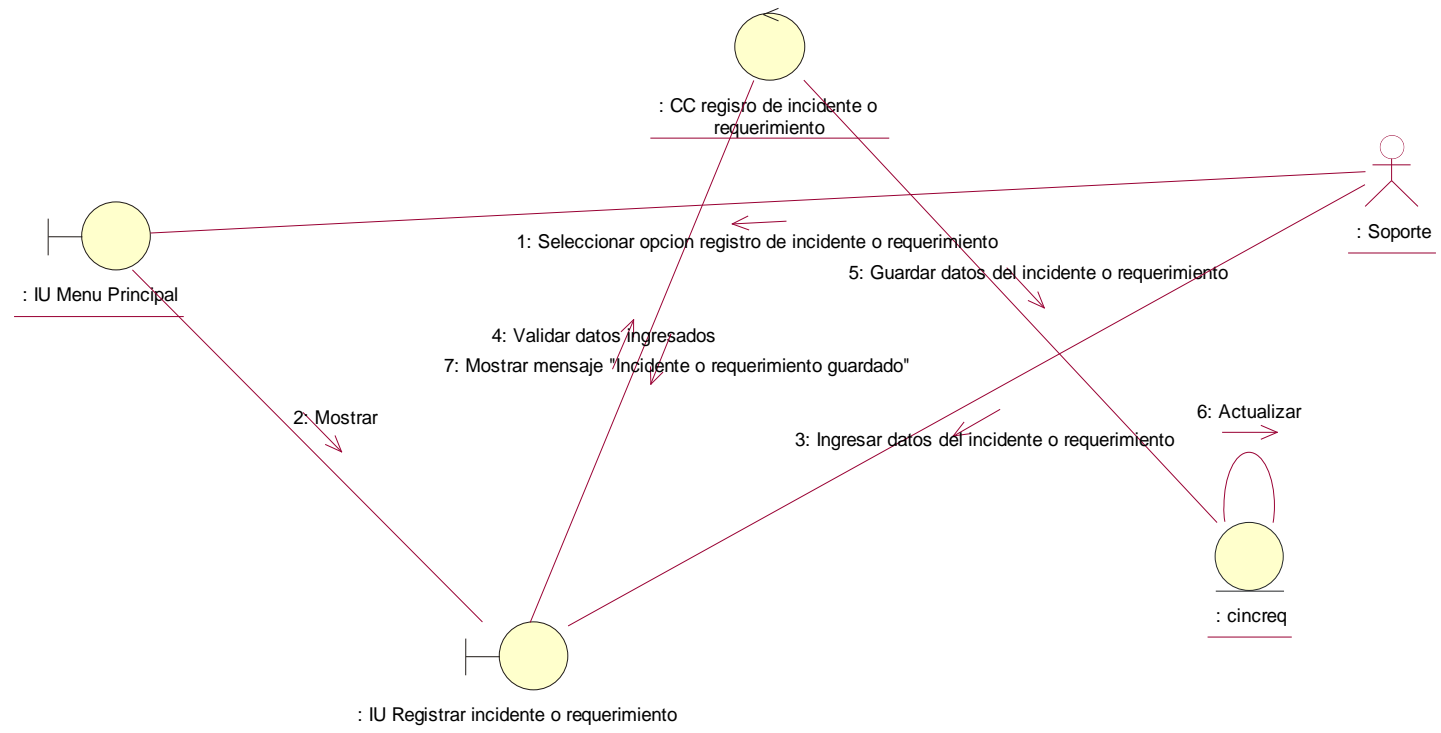


FIGURA 77: Diagrama de colaboración del CU2: Soporte

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

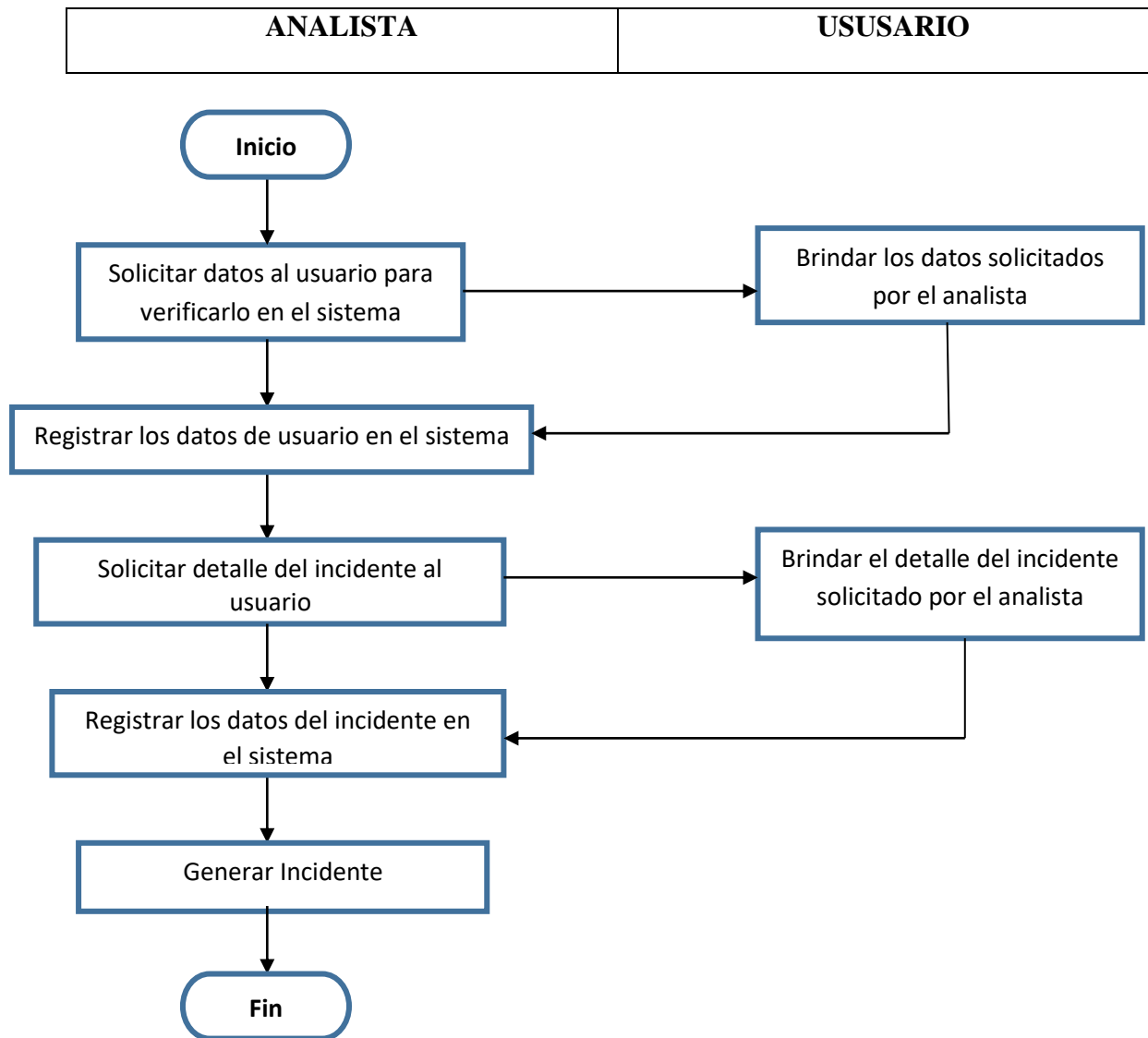


FIGURA 78: Diagrama de Flujo: Registrar Incidente

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

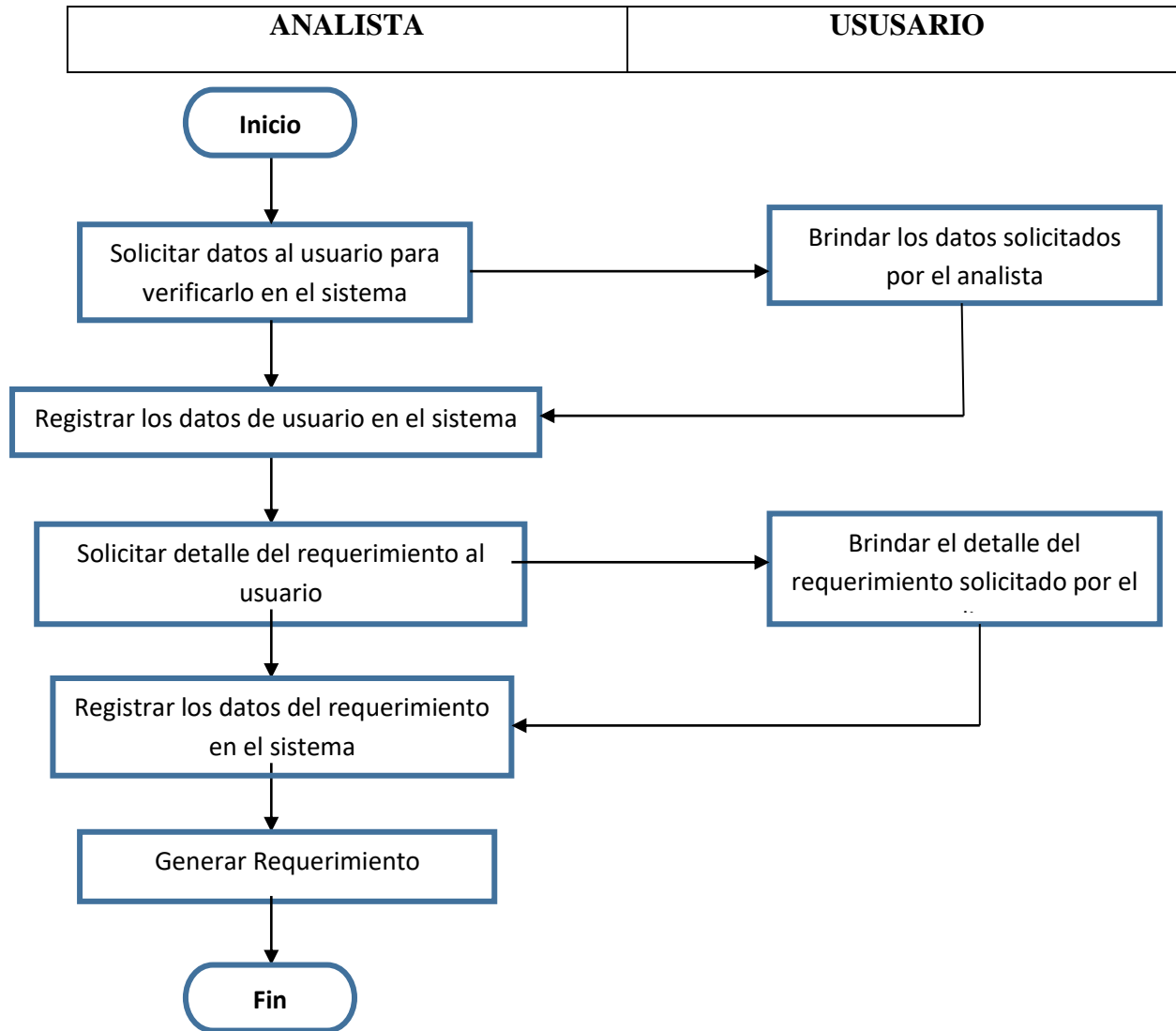


FIGURA 79: Diagrama de Flujo: Registrar Requerimiento

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

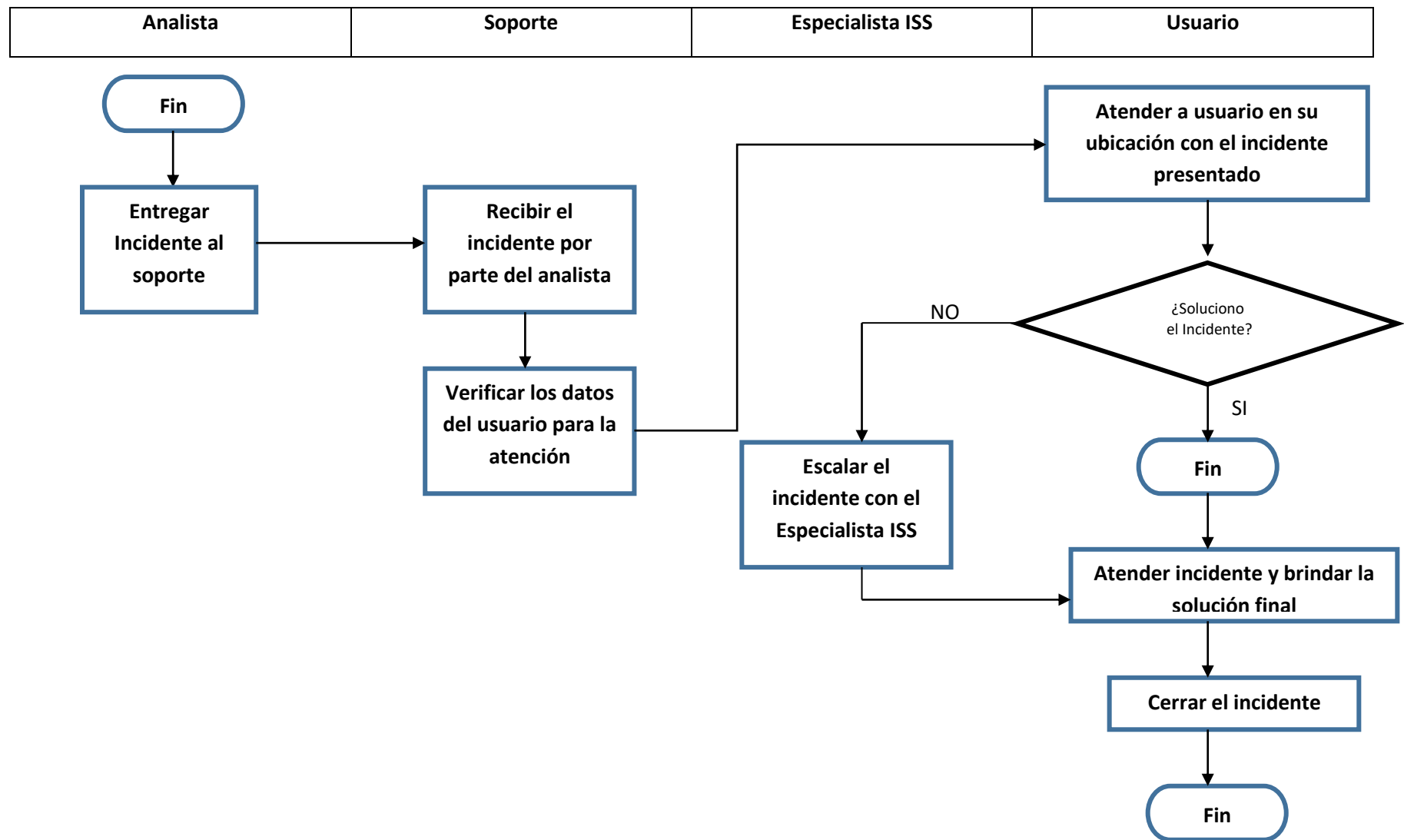


FIGURA 80: Diagrama de Flujo: Atender Incidente

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

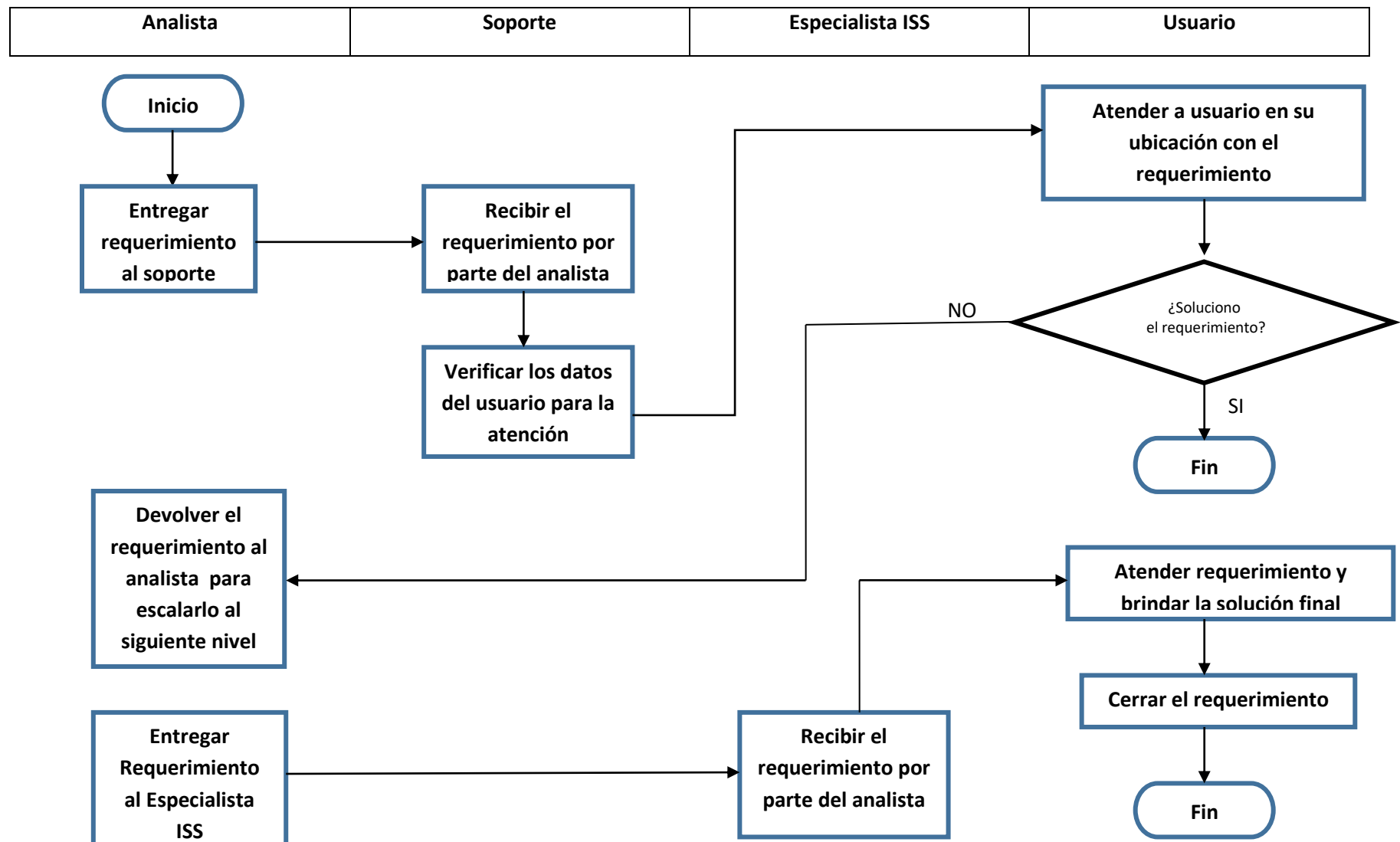


FIGURA 81: Diagrama de Flujo: Atender Incidente

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

A continuación se muestran figuras de la interfaz gráfica del sistema (Figura 82 – 89)



Mesa de Ayuda Corporativa

Inicio de sesión

Nombre de usuario

Contraseña

Inicio de sesión

Inicio de sesión de invitado, haga clic aquí.

Copyright © 2011 CA. Todos los derechos reservados.

FIGURA 82- Interfaz de Acceso al Sistema

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

Crear nuevo incidente 796452 Guardar Incidente

| | | | |
|---------------------------|----------------------|--------------------|--|
| Usuario Afectado * | Categoría | Descripción | Estado * |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | | Ingresado <input type="button" value="v"/> |

▲ Detalles

| | | | |
|--|--|---------------------------------------|--|
| Asignado | Grupo | Servicio * | Elemento Conf. |
| <input type="text"/> | MA Nivel 1 | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Método de Reporte | Pais Afectado | Registrado por | ¿Activo? |
| <vacío> <input type="button" value="v"/> | <vacío> <input type="button" value="v"/> | Felix Monteverde, Eduardo | YES |
| Urgencia | Impacto | Prioridad * | Prioridad del Usuario |
| <vacío> <input type="button" value="v"/> | None <input type="button" value="v"/> | None <input type="button" value="v"/> | <vacío> <input type="button" value="v"/> |
| Proveedor | F. Entrega-Proveedor | Hora y Fecha Envío Mail | Causa raíz |
| <input type="text"/> | | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Nro. SOLPED | Nro. OC | UN Usuario | Fecha Lib. O/C |
| | | | |
| Método de resolución | | | |
| <vacío> <input type="button" value="v"/> | | | |

▲ Información del resumen

FIGURA 83- Interfaz Registro de incidente

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

Actualizar incidente: 773233

Guardar Incidente

Guardar

Crear orden de cambio

Crear problema

Cancelar

Restablecer

Perfil rápido(Q)

Usuario Afectado *

Vilela Aponte, Cristian X

Categoría

AMA.INC.SWW.PRJ

Descripción

Incidente Software MS Project

Estado *

Pendiente

▲ Detalles

Asignado

Felix Monteverde, Eduar

Método de Reporte

Telefono

Urgencia

3

Proveedor

Nro. SOLPED

Método de resolución

<vacío>

Grupo

PER ST GMD

País Afectado

PERU

Impacto

3

F. Entrega-Proveedor

Nro. OC

Servicio *

Mesa de Ayuda

Registrado por

Salazar Briones, Evelyn

Prioridad *

3

Hora y Fecha Envío Mail

UN Usuario

Elemento Conf.

¿Activo?

YES

Prioridad del Usuario

<vacío>

Causa raíz

USU

Fecha Lib. O/C

▲ Información del resumen

FIGURA 84- Interfaz Modificar incidente

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

Crear nueva solicitud 796454

Guardar Solicitud

Guardar

Crear orden de cambio

Crear incidente(\$)

Cancelar

Restablecer

Perfil rápido(Q)

Usuario Afectado *

Categoría

Descripción

Estado *

▲ Detalles

Asignado

Método de Reporte

Urgencia

Proveedor

Nro. SOLPED

Método de resolución

Grupo

Pais Afectado

Impacto

F. Entrega-Proveedor

Nro. OC

Servicio *

Registrado por

Felix Monteverde, Eduardo

Prioridad *

Hora y Fecha Envío Mail

UN Usuario

Elemento Conf.

¿Activo?

YES

Prioridad del Usuario

Causa raíz

Fecha Lib. O/C

▲ Información del resumen

FIGURA 85- Interfaz Registro de Requerimiento

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

Archivo ▾ Ver ▾ Actividades ▾ Acciones ▾ Buscar ▾ Ventana ▾ Ayuda ▾

Actualizar solicitud: 771563

Guardar Solicitud

Guardar Crear orden de cambio Crear incidente(\$) Cancelar Restablecer Perfil rápido(Q)

Usuario Afectado * Villanueva Saavedra, X
 Categoría AMA.REQ.HWW.ASG.AN
 Descripción Requerimiento Hardware Asignacion Telefonía - Anexo en Stock
 Estado * Pendiente ▾

▲ Detalles

| | | | |
|--|---|--|---|
| Asignado Felix Monteverde, Eduar Método de Reporte Web (Intranet) ▾ Urgencia 3 ▾ Proveedor <input type="text"/> Nro. SOLPED Método de resolución <vacío> ▾ | Grupo Usuario País Afectado PERU ▾ Impacto 3 ▾ F. Entrega-Proveedor Nro. OC | Servicio * Mesa de Ayuda Registrado por Torres Luna, Nohely Prioridad * 3 ▾ Hora y Fecha Envío Mail <input type="text"/> UN Usuario | Elemento Conf. <input type="text"/> ¿Activo? YES Prioridad del Usuario <vacío> ▾ Causa raíz USU Fecha Lib. O/C |
|--|---|--|---|

▲ Información del resumen

FIGURA 86- Interfaz Modificar Requerimiento

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

Properties

| Name | Value | Examples |
|------------------------------------|---|------------------------------------|
| Nro. de Ticket * | <input type="text" value="528655"/> | 12452 |
| Motivo de Actualización * | <input type="text" value="RETIRO DE LAPTOP PRESTADA"/> | Cambio |
| Usuario Asignado * | <input type="text" value="NURI ÑAUPARI"/> | Melissa Montero |
| Datos Equipo Entregado * | <input type="text" value="NO SE ENTREGO EQUIPO"/> | LAPTOP PER-COR-00015 |
| Datos Equipo Retirado * | <input type="text" value="LAPTOP LENOVO T61 SN L3-Y9997"/> | DESKTOP PER-COR-00008 |
| HostName Configurado * | <input type="text" value="PER-LU2DIS075"/> | PER-TRRMKT014 |
| Dirección IP Asignada | <input type="text"/> | DHCP |
| Dirección IP Liberar | <input type="text"/> | |
| Sede y Area del Usuario Asignado * | <input type="text" value="PRADERAS-ALMACENES"/> | Torre Roja - Marketing Corporativo |
| Business Justification | <input type="text" value="Se retiro equipo que fue prestado a la usaurio por 8 meses."/> <input type="button" value="Ortografía(\$)"/> | |

FIGURA 87- Interfaz Registro de Orden de Cambio

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

Mesa de Ayuda Corporativa

User by Name

Felix Monteverde, Eduardo

Service Desk Knowledge Quick Profile

Archivo Ver Buscar (E) Informes Ventana Ayuda

AHD04611: Selección ambigua: hay 4 registros de Contacto que coinciden con "noriega". Seleccione el registro que le interese.

Lista de contactos de perfil rápido

| Nombre | Tipo de contacto | Tipo de acceso | ID de contacto | ID de usuario | Número de teléfono |
|---------------------------------|------------------|--------------------------|----------------|---------------|--------------------|
| Noriega Boada, Christian Alexis | Analyst | r11 Analista MDA Ecuador | | cnoriega | 022425-110 |
| Noriega Godfrey, Hernán | Employee | Employee RRHH | | per\hnoriega | |
| Noriega Gutierrez, Fabiola | Employee | r11 Empleado | | fnoriega | 016045 |
| Noriega Salazar, Dora | Employee | r11 Empleado | dnoriega | dnoriega | 013269 |

FIGURA 88- Interfaz de Búsqueda por usuario

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde

Mesa de Ayuda Corporativa Ticket [Cerrar sesión](#)

Archivo ▾ Ver ▾ Actividades ▾ Acciones ▾ Buscar ▾ Informes ▾ Ventana (\$) ▾ Ayuda ▾

Detalles de la solicitud: 796171 [Editar](#) [Crear orden de cambio](#) [Crear incidente\(\\$\)](#)

| Usuario Afectado | Categoría | Descripción | Estado |
|---------------------------|-----------------------------|---|------------------------------|
| Tuesta Tafur, Milagros | AMA.REQ.HWW.PTM.OTR | Requerimiento Hardware Prestamo Otros Equipos | Pendiente |
| ▲ Detalles | | | |
| Asignado | Grupo | Servicio | Elemento Conf. |
| Felix Monteverde, Eduardo | PER ST GMD | Mesa de Ayuda | |
| Método de Reporte | Pais Afectado | Registrado por | ¿Activo? |
| En Persona | PERU | Felix Monteverde, Eduardo | YES |
| Urgencia | Impacto | Prioridad | Prioridad del Usuario |
| 3 | 3 | 3 | |
| Proveedor | F. Entrega-Proveedor | Hora y Fecha Envío Mail | Causa raíz |
| | | | HDW |
| Nro. SOLPED | Nro. OC | UN Usuario | Fecha Lib. O/C |
| | | | |

FIGURA 89- Interfaz de Búsqueda por Ticket

Fuente: Eduardo Angel Felix Monteverde



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo, JUAN CRISPIN SANCHEZ
.....
....., docente de la Facultad.....y Escuela
Profesional..... de la Universidad César Vallejo(precisar
filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

“ APLICACIÓN DEL SISTEMA HELPDESK PARA MEJORAR LA
ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS Y SOPORTE TÉCNICO
EN LA CORPORACIÓN YANBAL ”

del (de la) estudiante FELIX MONTEVERDE EDUARDO ANGEL
....., constato que la investigación tiene un índice de
similitud de 2...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis
cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la
Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... LIMA, 25 DE JUNIO DE 2016

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 09926119

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|

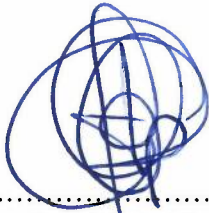
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)..... FELIX MONTEVERDE EDUARDO ANGEL

cuyo título es: "APLICACION DEL SISTEMA HELP DESK PARA MESORAR

LA ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS INFORMATICOS / SOPORTE TECNICO EN LA CORPORACION YAMBAL"

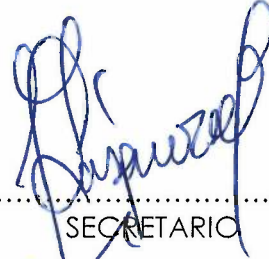
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 2% (número) DOS POR CIENTO (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 22 de JUNIO del 2018



.....
PRESIDENTE

M.E. CRISTIAN SANCHEZ VERA



.....
SECRETARIO

M.E. YESSENIA VARELA VALENCIA



.....
VOCAL

M.E. ROCHE RIVERA CRISTOSTOMO

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo EDUARDO ANGEL FELIX M., identificado con DNI N° 09941847,
egresado de la Escuela Profesional de SISTEMAS de la
Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
" APLICACION DEL SISTEMA HELP DESK PARA MEJORAR LA ADMINISTRACION
DE LOS RI y ST "; en el Repositorio Institucional de la UCV
(<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

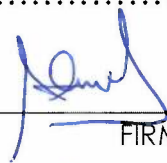
.....

.....

.....

.....


.....


FIRMA

DNI: 09941847

FECHA: 21 de JUNIO del 2018

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

APLICACIÓN DEL SISTEMA HELP DESK PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS Y SOPORTE TÉCNICO EN LA CORPORACIÓN YANBAL

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:
FELIX MONTEVERDE EDUARDO ANGEL

ASESOR:

Resumen de coincidencias ✕

2 %

1 Entregado a Universida... 2 % >
Trabajo del estudiante