



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**SISTEMA DE HELP DESK Y LA INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE
INCIDENCIAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS
OLIVOS**

TESIS PROFESIONAL

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:

Br. TARAZONA CAMPOMANES, WILDER JONÁS

ASESOR:

Ing. PÉREZ FARFÁN, IVÁN MARTÍN

LIMA – PERÚ

2012

DEDICATORIA

A mis padres quienes me han apoyado incondicionalmente lo cual ha permitido hacer realidad culminar mis estudios universitarios y con ello logro escalar un nivel más como profesional, como persona y como parte de una sociedad que avanza.

AGRADECIMIENTO

En general, quisiera agradecer a todas y cada una de las personas que me han apoyado a concretar la realización de mi carrera profesional.

A mis amigos, compañeros de estudio, docentes de la universidad y personal administrativo de quienes también he recibido mucho apoyo.

Finalmente, agradezco a la Municipalidad de Los Olivos en especial, al Sub Gerente de Soporte, Redes y Telecomunicaciones, Anthony Rodríguez, por permitirme hacer el estudio dentro de la institución pública.

RESUMEN

La presente tesis comprendió el desarrollo, implementación y evaluación de un sistema de gestión de incidencias en el área de Soporte de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, basada en el registro de todas las incidencias para tener un mejor control de los equipos informáticos, fichas de conformidad de servicio y de los reportes para la toma de decisiones, con la finalidad de determinar la influencia de un sistema de Help Desk en la gestión de incidencias del área de soporte, específicamente en las características principales de este proceso como son la disponibilidad de datos y la generación de reportes, la cual se orientó a evaluar el tiempo promedio de elaboración de fichas de asistencia técnica y el tiempo promedio en la generación de reporte respectivamente.

El sistema informático se desarrolló con la metodología RUP que está establecida y desarrollada en la investigación, como un estándar normal para el análisis y desarrollo de software, así como el uso del lenguaje de programación C# con la herramienta de desarrollo Visual Studio 2010 y el gestor de base de datos SQL Server 2008 R2.

El tipo de estudio es cuasi experimental de una sola medición post-test, en donde se toma una muestra de 95 incidencias reportadas en el área de soporte. Por consiguiente, el Grupo control y el grupo experimental son de 47 elementos respectivamente, de los cuales se obtuvieron los datos para el análisis y la contrastación de la hipótesis planteada.

Los resultados de esta tesis indican que se logra mejorar el proceso de gestión de incidencias con la implementación del sistema del Help Desk, disminuyendo el tiempo de elaboración de fichas de asistencia técnica a un 97.84% y tiempo de generación de reportes de las incidencias en un 98.73%.

Se concluyó que el uso de un sistema de Help Desk de gestión documental mejoró el proceso de gestión de incidencias en el área de Soporte de la Municipalidad Distrital de Los Olivos.

Palabras claves: Gestión de incidencias, Tiempo de elaboración de fichas de asistencia técnica, Tiempo de generación de reportes, Sistema de Help Desk.

ABSTRACT

This thesis involved the development, implementation and evaluation of an incident management system in the support area of the "Municipalidad Distrital de Los Olivos", based on the record of all incidents to have better control of the computer equipment, sheets service and compliance reports for decision-making, in order to determine the influence of a Help Desk system incident management in the support area, specifically in the main characteristics of this process such as data availability and reporting, which was aimed to evaluate the average time in the elaboration of sheets for technical assistance and the average time in generating reports respectively.

The Help Desk System was developed with the RUP methodology is established and developed in the investigation, as a normal standard for the analysis and development of software and the use of the programming language C # with the development tool Visual Studio 2010 and the database manager SQL Server 2008 R2.

The type of study is quasi-experimental of a single measurement post-test, where a sample of 95 incidents reported in the support area. Therefore, the control group and the experimental group are 47 elements respectively, which were obtained from the data for analysis and testing of the hypothesis.

The results of this thesis show that we can improve the incident management process with the implementation of the Help Desk system, reducing elaboration time sheets for technical assistance to a 97.84% and report generation time of the incidents in a 98.73%.

It was concluded that the use of a help desk system improved incident management process in the Support area of the "Municipalidad Distrital de Los Olivos ".

Keywords: Incident management, time in the elaboration of sheets for technical assistance, time in generating reports, Help Desk System.