



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Ingeniería de Sistemas, Cómputo y Telecomunicaciones

## **Aplicación web para la mejora del proceso de Mesa de Ayuda para el Hospital Daniel Alcides Carrión**

Tesis para optar el Título de Ingeniero de Sistemas y Cómputo

**Annare Xuxaleen, Gayoso Villalobos**

**Asesor**

MSc. Ing. Héctor Hernán Henríquez Taboada

Lima – Perú  
Marzo de 2022

## RESUMEN

El Hospital Daniel Alcides Carrión es la Institución de Salud más compleja dentro de ESSALUD; en este sentido, cuenta con una gran afluencia de pacientes. En este contexto, es necesaria una gestión de sus procesos. Para ello, como es la norma actualmente, cuenta con un soporte informático para sus procesos de gestión en el cual se apoya enormemente para sostener su estructura logística. Esta enorme dependencia en un sistema virtual acarrea el riesgo de que cualquier imprevisto, falla o problema relacionado al software y sus aplicativos, repercuta de forma negativa en el óptimo desempeño de la institución. Esto, afectaría indefectiblemente tanto a la atención al público, como al desarrollo continuo de los servicios; así como a la seguridad con respecto a la información. Es así que este precario contexto ha puesto en evidencia la necesidad de proponer una investigación propositiva el cual es el motivo de esta investigación. Es en este escenario, que se plantea el diseño de un modelo de mesa de ayuda que sirva de soporte en el manejo de los servicios de TI dentro del hospital. Ya que el hospital brinda un servicio fundamental y muy importante tanto para la salud de las personas como para la preservación de su vida misma; y es una necesidad capital poder mantener en seguro funcionamiento la cadena de servicios que este brinda. En cuanto al diseño del proyecto, se recurrió al modelo ITIL.

Palabras claves: Mesa de Ayuda, Ticket, Mejora de Procesos, Metodología RUP

## **ABSTRACT**

The Daniel Alcides Carrión Hospital is the most complex Health Institution within the network that makes up ESSALUD; in this sense, it has a large influx of customers. That's why it is of the utmost importance to manage your processes. In this institution, as is currently the norm, it has computerized support for its management processes on which it relies heavily to support its logistics structure. This enormous dependence on a virtual system carries the risk that any unforeseen event, failure or problem related to the software and its applications. Regarding to this hospital, a negative outcome on the optimal performance could develop in devastating consequences. This would inevitably affect both customer service and the continuous development of services; as well as security with respect to information. Thus, this precarious context has highlighted the need to propose a proactive project. It is in this scenario that the design of a help desk model that serves as support within the hospital in question is proposed. Since the hospital provides a fundamental and very important service for the preservation of the lives; and it is a capital necessity to keep the chain of services it provides in a safe operation. The implementation of the design of the help desk, was on the ITIL model.

Keywords: Help Desk, Ticket, Process Improvement, RUP Methodology