



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E INGENIERÍA
INDUSTRIAL

Mesa de servicios para atender requerimientos, incidentes y problemas de
acuerdo a norma internacional en Institución Pública - Lima 2022

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Ingeniero Administrativo

AUTOR

Gonzales Flores, Segundo Hipolito
(<https://orcid.org/0009-0000-9755-4111>)

ASESOR

Mg. Muñoz Muñoz, Ricardo
(<https://orcid.org/0000-0002-1768-0650>)

Lima, octubre 2023

Turnitin TSP Gonzales Flores

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

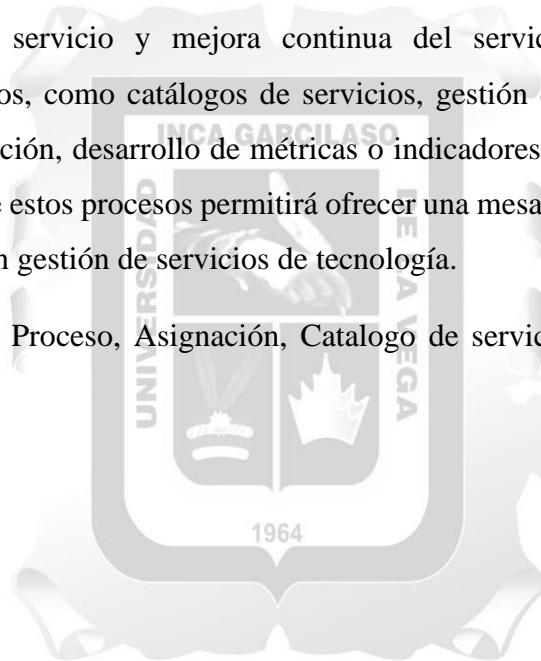
FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	renatiqa.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional propone una mesa servicios que vaya de acuerdo con las normas internacionales, para los procesos de gestión de servicios de tecnología. Durante este estudio, se identificó problemas operativos en el proceso de atención de requerimientos, incidentes y problemas, con énfasis demora en los tiempos de respuesta, la falta de registros casos, retraso en la asignación de especialistas, no contar con un base de conocimientos, falta de seguimiento de problemas, deficiencia de indicadores de gestión del proceso de atenciones. Se revisaron los procesos y se adaptaron los flujos de proceso de atención de acuerdo con las normas internacionales, aplicando los módulos de diseño del servicio, operación del servicio y mejora continua del servicio, en cada módulo se seleccionaron los procesos, como catálogos de servicios, gestión de servicio, resolución de casos por niveles de atención, desarrollo de métricas o indicadores para la gestión de mejora continua. El desarrollo de estos procesos permitirá ofrecer una mesa de servicios acorde a las normas internacionales en gestión de servicios de tecnología.

Palabras claves: Proceso, Asignación, Catalogo de servicios, Gestión del servicio, Mejora continua.



ABSTRACT

The present professional sufficiency work proposes a service desk that complies with international rules for technology service management processes. During this study, the problems were identified in the attention requirements, incidents, with an emphasis on responses time delays, lack of case records, specialist assignment delays, absence of a knowledge base, insufficient problem tracking, and deficiency in process management indicators. Process was reviewed and their process flows were adapted in accordance with international standards, applying the modules of services of design, operation and continuous improvement, in each module were selected the processes, such as catalogs of services, service station, resolution of cases of levels to attention, and the development of metrics or indicators for continual improvement management were selected. The development of these processes will allow offer a services desk in accordance with international standards in technology service management.

Keywords: Process, assignment, service catalog, service management, continuous improvement.

