



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS, CÓMPUTO Y  
TELECOMUNICACIONES

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**Gestión y solución de incidencias por medio de un sistema de tickets en una empresa  
de telecomunicaciones en Lima – Perú 2022**

Para optar el Título Profesional de

**Ingeniero de telecomunicaciones**

Autor:

Bach. Cerda Medina, Javier Alonso

Asesor:

Mg. Ing. Diaz Flores, Paul Alberto

**Lima - Perú**

**2023**

# Gestión y solución de incidencias por medio de un sistema de tickets en una empresa de telecomunicaciones en Lima - Perú 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="https://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a><br>Fuente de Internet       | 1% |
| 2 | Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega<br>Trabajo del estudiante                  | 1% |
| 3 | <a href="https://1library.co">1library.co</a><br>Fuente de Internet                           | 1% |
| 4 | <a href="https://repositorio.unsch.edu.pe">repositorio.unsch.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | 1% |

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 50 words

Excluir bibliografía

Activo

## RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

Este trabajo de investigación llamado Gestión y solución de incidencias por medio de un sistema de tickets en una empresa de telecomunicaciones en Lima – Perú 2022; el objetivo principal fue desarrollar un proceso para la gestión y solución de incidencias por medio de un sistema de tickets en una empresa de telecomunicaciones, esta solución tecnológica, se basa en las recomendaciones establecidas en el protocolo de ITIL, para gestión y solución de incidencias, que pueden ser de software o hardware. Se plantea un nuevo proceso, donde en vez que todos los soportes atiendan todas las incidencias, se designara a los soportes a una categoría de incidencias y sus subcategorías, de acuerdo a las habilidades y conocimientos de cada uno, este proceso se llevó a cabo de forma piloto, tomando como muestra a 7 soportes técnicos y las incidencias reportadas durante 6 días, en la ciudad de Lima, demostrando disminución de tiempo al momento de la gestión y atención de incidencias y además de ello también observamos disminución de tiempo en la gestión de activos reportados en la misma. Los resultados obtenidos, se escalaron al CEO de la empresa, para su implementación, ya que el sistema GLPI, es a nivel internacional.

**Palabras clave:** ITIL, Telecomunicaciones, Mejora continua, Incidencias, Gestión de Procesos.

## ABSTRACT AND KEYWORDS

This research work called Management and solution of incidents through a ticket system in a telecommunications company in Lima - Peru 2022; The main objective was to develop a process for the management and solution of incidents through a ticket system in a telecommunications company, this technological solution is based on the recommendations established in the ITIL protocol, for incident management and solution. They can be software or hardware. A new process is proposed, where instead of all the supports attending to all the incidents, the supports will be designated to a category of incidents and their subcategories, according to the skills and knowledge of each one, this process was carried out in pilot way, taking as a sample 7 technical supports and the incidents reported during 6 days, in the city of Lima, demonstrating a decrease in time at the time of incident management and attention and, in addition, we also observed a decrease in time in the management of assets reported therein. The results obtained were escalated to the CEO of the company, for its implementation, since the GLPI system is international.

**Keywords:** ITIL, Telecommunications, Continuous improvement, Incidents, Process Management.

