



**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS,  
CÓMPUTO Y TELECOMUNICACIONES**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENTES MEDIANTE  
UNA HERRAMIENTA DE CÓDIGO ABIERTO PARA EL ÁREA DE SERVICE DESK  
DEL PODER JUDICIAL, 2024**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título de: **INGENIERO DE SISTEMAS Y COMPUTO**

**Autor:**

Trujillo Chara, Carlos Henry

<https://orcid.org/0009-0008-5277-5162>

**Asesor:**

Mag. Coronel Castillo, Eric Gustavo

<https://orcid.org/0000-0003-0494-5629>

**LIMA – PERÚ- 2024**

# Turnitin Informe de Originalidad

Visualizador de documentos

Procesado el: 17-mar.-2025 8:38 p. m. -05  
Identificador: 2580799437  
Número de palabras: 17146  
Entregado: 7

TRABAJO\_DE\_SUFICIENCIA\_PROFESIONAL-CARLOS\_TRU... Por Carlos Henry TRUJILLO CHARA

Índice de similitud <b>17%</b>	<b>Similitud según fuente</b>	
	Internet Sources:	16%
	Publicaciones:	5%
	Trabajos del estudiante:	N/A

incluir citas   
 incluir bibliografía   
 excluyendo las coincidencias < 8 de las palabras   
modo:

- 1% match (Internet desde 14-jun.-2024)  
[https://studopedia.ru/27\\_20163\\_rukovodstvo-dlya-mastera-studii.html](https://studopedia.ru/27_20163_rukovodstvo-dlya-mastera-studii.html)

---

- 1% match ()  
[Alama Ventocilla, Ricardo Ryan. "Sistema web para la gestión de la congregación y los eventos de la Iglesia Roca Eterna", 'Universidad Ricardo Palma', 2021](#)

---

- <1% match ()  
[Reyes Peña, Yolanda Andrea. "Aplicación de la biblioteca de infraestructura tecnológica de Información para la gestión de resolución de incidencias, Poder Judicial - 2019", 'Universidad Cesar Vallejo', 2020](#)

---

- <1% match ()  
[Ramos Herrera, Joel Agustin. "Implementación de osTicket para optimizar la gestión de incidencias del área de infraestructura de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2022", Universidad Privada del Norte SAC, 2022](#)

---

- <1% match ()  
[Flores Blasco, Miguel. "Diseño e implementación de "User Story Mapping" para un software de gestión ágil", Universitat Politècnica de Catalunya, 2023](#)

---

- <1% match ()  
[Rico Ortega, Antonio. "Multi-tenancy Multi-target \(MT2\): An extension to cloud multi-tenant architectures for multi-service support in SaaS enterprise information systems", 'Editorial de la Universidad de Granada', 2016](#)

---

- <1% match ()  
[Flores Mora, Bryan Rijkard. "ITIL V4 en la gestión de problemas de la UTI de la Zona Registral N° X - Sede Cusco, Cusco 2023", 'Universidad Cesar Vallejo', 2023](#)

---

- <1% match ()  
[Říha, Petr. "Proposal of SQL Database to Support the Activities in Small IT Company", Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2012](#)

---

- <1% match (Internet desde 09-nov.-2024)  
<https://WWW.coursehero.com/file/221292901/Tarea-13pdf/>

---

- <1% match (Internet desde 27-feb.-2025)  
<https://www.coursehero.com/file/197834634/6-ROF226pdf/>

---

- <1% match (Internet desde 03-mar.-2025)  
<https://www.coursehero.com/es/file/205803550/Caso-Pr%C3%A1ctico-Melibaspdf/>

---

- <1% match (Internet desde 03-mar.-2025)  
<https://www.coursehero.com/es/file/219542122/Cuestionario-Tema-VI-No-3-Principales-Character%C3%ADsticas-Sistemas-Contablesdocx/>

---

- <1% match (Internet desde 03-mar.-2025)  
<https://www.coursehero.com/es/file/236415510/TEMA-VI-AUDITORIA-ACUMULACIONES-POR-PGARpdf/>

---

- <1% match (Internet desde 09-mar.-2025)  
<https://www.coursehero.com/file/44857331/TIENDA-ONLINE-Xdocx/>

---

- <1% match (Internet desde 19-dic.-2024)  
<https://www.coursehero.com/file/203248782/ANALISIS-FODAdocx/>

---

- <1% match (Internet desde 03-mar.-2025)  
<https://www.coursehero.com/es/file/99437061/GENERALIDADES-DE-LA-ADMINISTRACION-HOSPITALARIA-docx/>

---

- <1% match (Internet desde 14-mar.-2025)  
<https://www.coursehero.com/file/55135698/koolxlsx/>

---

- <1% match (Internet desde 14-nov.-2022)  
<https://www.coursehero.com/file/85479180/Krakaur-Dirk-operamejora-V2pdf/>

---

- <1% match (Internet desde 24-nov.-2024)  
<https://www.coursehero.com/file/237638400/Auditor%C3%ADa-tareapdf/>

---

- <1% match (Internet desde 09-jun.-2020)  
<https://www.coursehero.com/file/43834766/Lighthousedocx/>

---

- <1% match (Internet desde 07-nov.-2024)  
<https://WWW.coursehero.com/file/197621331/cultura-corporativapdf/>

---

- <1% match (Internet desde 03-mar.-2025)  
<https://www.coursehero.com/es/file/227417394/Reporte-de-investigaci%C3%B3n-de-mercados-docx/>

---

- <1% match (Internet desde 07-nov.-2024)

## RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El presente trabajo tiene como prioridad principal la optimización de un sistema de gestión de incidentes en el área de service desk del Poder Judicial, para ello se propone la implementación de una herramienta o software de código abierto GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique), la cual busca mejorar la eficiencia y efectividad, obteniendo un mejor control de las incidencias y otros requerimientos.

El GLPI nos proporciona una solución confiable para la gestión de incidencias de los equipos informáticos, solicitudes y servicios. De acuerdo a ello se busca mejorar los tiempos de respuesta, la resolución de problemas, comunicación con los usuarios y permitir el análisis de datos. El trabajo abordó la identificación de limitaciones en el sistema actual, tales como tiempos prolongados de respuesta y falta de integración con otros procesos tecnológicos.

La implementación de esta solución tecnológica buscaba no solo reducir los tiempos de respuesta y mejorar la satisfacción de los usuarios finales, sino también optimizar los recursos técnicos del área de soporte. Asimismo, se exploran aspectos relacionados con la capacitación del personal y la adopción de buenas prácticas basadas en marcos de referencia como ITIL.

El objetivo fue favorable, desde la implementación del software GLPI, se logró un impacto muy positivo en el control y seguimiento de las atenciones. Esta herramienta permitió gestionar de manera más eficiente los registros mediante tickets, además de facilitar el monitoreo de incidencias, la categorización y priorización de los problemas reportados. También mejoró notablemente el proceso de cierre y resolución de incidentes en el área de service desk, optimizando los procesos de negocio y brindando un mejor servicio.

Palabras clave: Gestión de incidentes, GLPI, optimización de sistemas, herramienta de código abierto, service desk, ITIL.

## ABSTRACT AND KEYWORDS

The main priority of this work is the optimization of an incident management system in the Service Desk area of the Judiciary, for this purpose the implementation of an open source tool or software GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) is proposed, the which seeks to improve efficiency and effectiveness, obtaining better control of incidents and other requirements.

The GLPI provides us with a reliable solution for managing computer equipment incidents, requests and services. Accordingly, we seek to improve response times, problem resolution, communication with users and allow data analysis. The work addressed the identification of limitations in the current system, such as long response times and lack of integration with other technological processes.

The implementation of this technological solution sought not only to reduce response times and improve the satisfaction of end users, but also to optimize the technical resources of the support area. Likewise, aspects related to staff training and the adoption of good practices based on reference frameworks such as ITIL are explored.

The objective was favorable, since the implementation of the GLPI software, a very positive impact was achieved in the control and monitoring of care. This tool allowed records to be managed more efficiently through tickets, in addition to facilitating incident monitoring, categorization and prioritization of reported problems. It also significantly improved the incident closure and resolution process in the service desk area, optimizing business processes and providing better service.

Keywords: Incident management, GLPI, systems optimization, open source tool, service desk, ITIL.