

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial  
**CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL**



**PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTION DE HELPDESK EN EL  
AREA DE TI PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL  
SERVICIO DE LA EMPRESA VOLCAN COMPAÑÍA MINERA  
S.A.A.**

**MODALIDAD:**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**PRESENTADO POR:**

CHRISTIAN HANSEL TREBEJO RONDINEL

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO  
INDUSTRIAL

2018

## **RESUMEN**

En la actualidad, muchas áreas de sistemas de las empresas no tienen una adecuada gestión de incidentes o de requerimiento de los sistemas de información empresariales en sus ambientes productivos y mucho menos una área constituida que es la de Help desk, es por ello que, personal de soporte de sistemas que atiende estos eventos, no tiene definido el proceso de escalamiento o los tiempos de atención en que deben ser atendidos según la prioridad del mismo.

Muchas veces el servicio de tecnología de información (TI) llega a recuperarse, pero no se logra investigar y descubrir las causas raíz de los problemas o peor aún, se tienen incidentes que no son resueltos en realidad. Todo esto repercute en la imagen y capacidad del personal de TI así como en la continuidad del negocio.

Es por ello, que tomando en cuenta esta necesidad en el área de tecnología de la información de las empresas, se presenta el siguiente proyecto en mejorar e implementar su servicio de Help Desk para poder tener procesos definidos de gestión de incidentes y requerimientos, esto conllevaría a la adquisición de un Software que es el Service Desk aplicando ITIL para las mejores prácticas.

En la presente tesina se analizara la problemática actual del área de TI en la Compañía Minera Volcan S.A.A. mejorando sus procesos de la mesa de ayuda (Help desk) mostrando una solución alineadas a los lineamientos estratégicos del negocio.

### **PALABRAS CLAVES**

Outsourcing, Calidad del Servicio, Calidad, Mejora Continua, ITIL.