



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

Tesis

**Análisis de la gestión de incidencias en una notaría Lima 2019
Para optar el grado de bachiller en Ingeniería de Sistemas e
Informática**

AUTOR

Garcia Pareja, Juan Enrique

ORCID 0000-0002-1552-9754

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Ingenierías de Sistemas e Informática, Industrial y Gestión Empresarial y
Ambiental

LIMA - PERÚ

2019

“Análisis de la gestión de incidencias en una notaría Lima 2019”

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Mg. Walter Amador Chavez Alvarado

Secretario

Mg. Luis Enrique Ramirez Pacheco

Vocal

Dr. Robert Julio Contreras Rivera

Asesora

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Dedicatoria

Mi tesis va dedicado en primera instancia a mi creador celestial, el que guía mi camino y nunca me abandona, a mis padres por sus excelentes consejos y apoyo incondicional, a mi novia por darme siempre la confianza de creer en mí mismo y a mi hijo por su alegría y felicidad que da en mi vida, que a pesar de ser pequeño me sigue mostrando muchas cosas de la vida, es y será mi gran mayor motivación para esforzarme cada vez más.

Agradecimiento

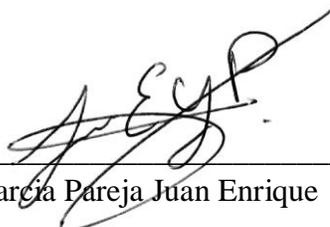
Agradezco a todos de los que recibí su apoyo sostenido para que esto sea posible, profesores, mi familia y amistades. A mi asesora de tesis Dra. Irma Milagros Carhuacho Mendoza por su paciencia, enseñanza y dedicación en el proceso de la elaboración del trabajo de investigación. Un especial reconocimiento a esta casa de estudios Universidad Norbert Wiener por darme la oportunidad de formarme con valores y conocimiento que respondan a las exigencias del mundo laboral.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Garcia Pareja Juan Enrique identificado con DNI Nro. 44478660, domiciliado en Calle Nueva Granada # 228 – Chorrillos egresado de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática he realizado la Tesis titulada “Análisis de la gestión de incidencias en una notaría Lima 2019” para optar el título profesional de Bachiller, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 9% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 19 de junio del 2019



García Pareja Juan Enrique

DNI 44478660

Presentación

Distinguidos señores miembros del jurado:

La presente tesis titulada “Análisis de la gestión de incidencias en una notaría Lima 2019”, desarrollada por el investigador Garcia Pareja Juan Enrique, se realizó con el objetivo de analizar la gestión de incidencias y de sus actividades que van ejecutándose dentro del proceso, como los canales de comunicación para enviar información del incidente y el soporte técnico en su objetivo de reanudar el servicio, asimismo gracias a las entrevistas realizadas en áreas en la cual los procesos deben estar alineados con sus metas como organización, se pudo levantar informaciones relacionadas al planteamiento de los objetivos detallados en el presente trabajo.

El análisis de estudio está conformado por VI capítulos establecidos de la siguiente forma: Capítulo I detalla el problema de investigación la cual comprende el identificar el problema ideal, la formulación del problema que determina su general y los específicos, las justificaciones metodológicas y prácticas, limitaciones en el desarrollo del trabajo de investigación y los objetivos tanto general como específicos. El Capítulo II contiene los sustentos teóricos, antecedentes nacionales e internacionales que dan apoyo a la investigación, marco conceptual que refiere a los componentes descritos en la gestión de incidencias, descripción de la empresa asimismo de los proyectos actuales y de su perspectiva empresarial. El Capítulo III desarrolla el enfoque y método utilizado, muestra la categorización de la gestión de incidencias correspondientes a las subcategorías e indicadores, las unidades informantes que son determinantes para la obtención de información, además la técnica e instrumento para recabar datos, procedimientos utilizados y análisis de los datos. El Capítulo IV muestra la descripción de los resultados obtenidos de las entrevistas triangulando datos mediante el uso del software Atlas.ti y desarrollo de la discusión que va en función de los objetivos. El Capítulo V contiene las conclusiones y sugerencias, y por último el Capítulo VI hace mención de las referencias.

Juan Enrique Garcia Pareja

DNI: 44478660

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación	16
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Justificación	17
1.3.1 Justificación metodológica	17
1.3.2 Justificación práctica	17
1.4 Limitaciones	18
1.5 Objetivos	18
1.5.1 Objetivo general	18
1.5.2 Objetivos específicos	18

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico	20
2.2 Antecedentes	21
2.3 Marco conceptual	24
2.4 Empresa	28
2.4.1 Descripción de la empresa	28

2.4.2 Proyectos actuales	29
2.4.3 Perspectiva empresarial	29

CAPÍTULO III MÉTODO

3.1 Tipo, nivel y método	34
3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas	31
3.3 Unidades informantes	32
3.4 Técnicas e instrumentos	33
3.5 Procedimiento	34
3.6 Análisis de datos	34

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Descripción de resultados	36
4.2 Discusión	41

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 Conclusiones	45
5.2 Sugerencias	46

CAPÍTULO VI REFERENCIAS

6.1 Referencias	49
-----------------	----

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación	53
Anexo 2: Artículo de investigación	54
Anexo 3: Instrumento cualitativo	66
Anexo 4: Transcripción de las entrevistas	67
Anexo 5: Evidencia de la visita a la empresa	70
Anexo 6: Matrices de trabajo	71

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Categorización de la gestión de la información	33

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Análisis de datos del canal de comunicación de una notaría	39
Figura 2. Análisis de datos del soporte técnico de una notaría	41
Figura 3. Foto del correo de confirmación por parte de CIM-Orizaba	65

Resumen

El presente trabajo de tesis denominado “Análisis de la gestión de incidencias en una notaría Lima 2019”. La situación presente muestra una problemática actual dentro de la notaría, la cual se ubicó como objetivo analizar la gestión de incidencias informáticas realizada en ella, puesto que, utilizar los recursos tecnológicos en su máximo potencial sin presentar alteraciones en sus servicios brindados por el área de TI, conllevará a crear ventajas competitivas para lograr ser una notaría líder a nivel de Lima.

La tesis se orientó en analizar la categoría de gestión de incidencias a través del enfoque cualitativo, con el método inductivo y estudio de caso. Adicionalmente, se utilizó una técnica de investigación mencionado como entrevista para la recolección de información, manejando la guía de entrevista, la cual se usó para tres trabajadores de la notaría referentes en el área de TI, Administración y Archivo.

En consecuencia, con el resultado obtenido del análisis de información recabado desde las entrevistas ejecutadas a tres trabajadores de áreas críticas por el grado de importancia dentro de notaría, la categoría de gestión de incidencias expresa como se viene utilizando el canal de comunicación para informar de las incidencias y del soporte técnico brindado para el restablecimiento pronto del servicio, la cual mediante sus actividades claves, se sugiere alternativas de mejora dentro de los procesos que se involucran en la mencionada gestión.

Palabras claves: Gestión de incidencias, canal de comunicación, soporte técnico, servicios.

Abstract

The present thesis work called “Analysis of the management of incidents in a notary Lima 2019”. The present situation shows a current problematic within the notary, whose objective was to analyze the management of computer incidents carried out in it, since to use the resources technological to their maximum potential without presenting the alterations in their services provided by the area of you, lead to create competitive advantages to become a leading notary at Lima level.

The thesis was oriented to analyze the category of incident management through the qualitative approach, with the inductive method and the case study. In addition, I used a research technique mentioned as an interview for the collection of information, the management of the interview guide, which was used for three notaries in the field of TI, administration and archiving.

Consequently, with the result obtained from the analysis of the information obtained from the interviews conducted with three workers in critical areas by the degree of importance within the notary, the category of incident management expresses how the communication channel has been used to inform the incidents and the technical support provided for the early restoration of the service, which, through its key activities, suggests alternatives for improvement within the processes involved in the management mentioned above.

Keywords: Incidents management, communication channel, technical support, services.

Introducción

En el mundo en el que se vive actualmente, la tecnología va de la mano con los objetivos trazados en las organizaciones, es por ello que los servicios tecnológicos tienen como prioridad cumplir las expectativas de quienes los usan, no puede existir pausas repentinas en algunos procesos que son críticas para su buen funcionamiento, ya que eso causaría pérdidas económicas involuntarias. Es por tal motivo que se realizó el análisis de la gestión de incidencias, la cual muestra todas las actividades involucradas en dicho proceso de gestión, desde su reporte de incidencia utilizando los medios tecnológicos como canal de comunicación establecidos en la notaria, hasta el restablecimiento del servicio como consecuencia de brindar el soporte técnico adecuado, por consiguiente, se le proponen opciones de solución, que puedan crear valor en el proceso de mejora de servicios en beneficio de la notaria y de sus clientes.

El trabajo se efectuó en VI Capítulos, la cual están divididos de la forma siguiente; en el Capítulo I se centra en el problema de investigación, la cual contiene al problema, formulación del problema, justificación, limitaciones y objetivos; en el Capítulo II que hace referencia al marco teórico, se ubica el sustento teórico, antecedentes, marco conceptual, descripción de la empresa, proyectos actuales y perspectiva empresarial; en el Capítulo III se describe el método, la consta del enfoque y de su método utilizado, categorías y subcategorías apriorísticas, unidades informantes, técnicas e instrumentos utilizados, procedimientos realizados y análisis de datos; en el Capítulo IV denominado resultados y discusión, se encuentra la descripción propia de los resultados y discusión; en el Capítulo V detalla las conclusiones realizadas que van en función de los objetivos y sugerencias para la mejora del proceso de gestión de incidencias; y como último es el Capítulo VI la cual detalla a las referencias, conteniendo la bibliografía de la información utilizada durante todo el trabajo de investigación.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

En la universidad de las Fuerzas Armadas, se desarrolló un diseño e implementación de la gestión de incidencias y cumplimiento de solicitudes para la Agrocalidad del Ecuador-Quito, por lo que se buscó un nuevo esquema de trabajo organizacional la cual consta de roles para la asistencia y solución de los problemas informáticos en el tiempo estimado. La implementación de la herramienta permite mejorar los procesos que están involucrados en la gestión de incidencias y cumplimientos de solicitudes, creando una nueva forma de compartir información por las personas que laboran dentro de la oficina de Agrocalidad. Es por ello que se utilizó un sistema web para tener mejor alcance en lo que corresponde a la solución directa de sus incidencias, además de capacitar a los usuarios para el manejo del presente modelo, partiendo de la importancia de utilizar las TIC's en el aprovechamiento de sus recursos informáticos (Suing, 2015).

La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática indicó que los problemas concernientes a su gestión de incidencias fue la mayor dificultad que presentó. Para ello, la propuesta de un nuevo sistema generaría mejores resultados con respecto a su tecnología y a su organización, lo que involucró a grandes cambios en la forma de llevar el registro de atención de las incidencias y la de un monitoreo constante, conjuntamente en cooperación de las personas responsables de su rápida restauración. Por consiguiente, desde el modelo elaborado para la entidad estatal se disminuyó considerablemente el exceso de trabajo, porque se logró detectar a tiempo los problemas que se van suscitando en el contexto de la organización. Finalmente, a partir de la implementación se consiguió clasificar y ordenar las incidencias por categorías, reduciendo en un 50% los incidentes que padecía con relación a su antiguo sistema (Loayza, 2016).

La notaria que estuvo en estudio, presentó diversos factores que provocaron una deficiente gestión de incidencias por parte del área de TI, entre ellos se encontró la falta de capacitación, debido a que no tenían el conocimiento adecuado para resolver ciertos problemas y existió poca preparación de los nuevos sistemas que se han implementado; así mismo, otro de los factores es la falta de responsabilidad, por los motivos que no asumieron sus cargos y no fueron conscientes al tomar decisiones; adicionalmente, no hubo una buena

organización, de manera que no trabajaron en equipo y no existió compromiso para llegar a una meta en común. Actualmente, la falta de financiación para la compra de equipos y la de un software de sistema de gestión de incidencias, realizó que su desarrollo como organización sea más lenta; adicionalmente las notificaciones de las incidencias no son las mejores, porque los usuarios no hicieron un correcto detallado del problema; finalmente, existieron imprevistos que consiguieron delegar actividades a personas no capacitados y que en muchas ocasiones no siguieron un esquema de priorización.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la realidad de la gestión de incidencias en una notaría de Lima 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo es el canal de comunicación hacia los colaboradores por parte del área de TI en una notaría Lima 2019?

¿Cómo es el servicio de soporte técnico por parte del área de TI en una notaría Lima 2019?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación metodológica

La investigación es con el diseño de enfoque cualitativo porque se analizó la gestión de incidencias en unas áreas en base a los indicios de la realidad de la problemática, interpretando algunos hechos que fueron referenciados por las personas que participan en ese contexto real de trabajo, mediante el uso de la recolección de datos y de la que proporciona como consecuencia una mejora para los procesos que se dan en la gestión de incidencias dentro de la notaria.

1.3.2 Justificación práctica

La elaboración de esta investigación, ayudó en el mejoramiento del proceso de gestión de incidencias, reduciendo de manera considerable los problemas que se presentan en ocasiones con mayor frecuencia en la notaria, además de contribuir a su gestión del proceso por parte del área de TI, con la utilización de datos respaldados y así poder disminuir las

incidencias, para finalmente no obtener los reclamos airados por parte de los colaboradores del mismo centro de trabajo.

1.4 Limitaciones

Las limitaciones y dificultades que se presentaron para el actual trabajo del proceso del análisis de la gestión de incidencias fueron: Los trabajadores brindaron poca disponibilidad de sus horarios para colaborar con las entrevistas, puesto que al presente cuentan con una cartera de clientes muy extensa y en otros casos el trabajo esta recargado, además la información ofrecida por los entrevistados, podría ser no la correcta o contener un margen de error que haga que se aleje de la realidad. Por último, el poco tiempo utilizable para capturar la información que consecuentemente se evaluó.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Analizar la gestión de incidencias informáticas en una notaría Lima 2019.

1.5.2 Objetivos específicos

Analizar el canal de comunicación hacia los colaboradores por parte del área de TI en una notaría Lima 2019.

Analizar el servicio de soporte técnico por parte del área de TI en una notaría Lima 2019.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico

La Teoría General de Sistemas se fundamenta partiendo de los análisis de una metodología, además se conceptualiza con la realidad y finalmente se desarrolla estándares para acercarse a una apreciación cercana de las circunstancias que interactúan de un todo y dar así como resultado un modelo que se le denominará sistema. Por consiguiente, es importante porque fue base de la investigación y se aplicó como teoría esencial, considerando que el área estudiado de la notaria está dentro de TI y que consta con variados sistemas que trabajan entre sí pero encaminados a un mismo objetivo (Sarabia, 1995).

La Teoría General de Sistemas se manifiesta con una base metodológica de manera que se ajusta a un determinado sistema y se mide por los principios de cualquier ciencia, además va enfocado al desarrollo alentador para labores que buscan la unidad de conocimiento y que van más allá de las disciplinas ya desarrolladas. La presente teoría se aplicó teniendo en consideración que el área analizada es la de TI y que consta con múltiples sistemas que fueron estudiados para crear normas generales en beneficio de la notaria (Arnold y Osorio, 1998).

La Teoría de la Información es una ciencia que guía al manejo de información que se da entre dispositivos, dándole como meta una orientación encaminado al contexto de la comunicación y que se encargará del estudio de la misma en beneficio del conocimiento. Así pues, la teoría es importante porque dio soporte al trabajo de investigación, ya que las herramientas que se utilizaron en el área TI de la notaria, transmiten las informaciones y los procesa hacia los demás usuarios. Además confirmó que dichos canales que se utilizaron no son los óptimos para mejorar su gestión (Aladro, 2011).

La teoría de la información es un método teórico matemático relacionado a un recurso y de la manera como se va transmitiendo la información, además de la forma en la que se está representando para ser entregado de un punto a otro. La teoría que se utilizó en el presente trabajo de investigación, brindó los conocimientos necesarios para el mejor manejo de la información, siendo procesada por el área de TI en calidad de la gestión de incidencias y en favor de la notaria (Correa, 2008).

La teoría de recuperación de información es un proceso que consta de interpretar el requerimiento de una información, con la finalidad de escoger los documentos con más importancia para que brinden solución. Por ello, se debe enfocar de primera instancia en la identificación de la necesidad, la cual posteriormente será representada en unos documentos para obtener más opciones de recuperación y que finalmente serán mostrados a los usuarios; de tal manera es indispensable la utilización de un ordenador para realizar las tareas antes mencionadas. Consecuentemente, la utilización de esta teoría fue fundamental ya que se maneja procedimientos ordenados para la recuperación de información que haya sido extraviado en los procesos de servicios (Codina, 1995).

La teoría de la burocracia hace referencia a un grupo organizado de capital humano que se involucran en seguir unas políticas ya establecidas, con la finalidad de no caer en irracionalidades, de forma que puedan alcanzar sus objetivos propuestos garantizando una gran eficacia en los procesos que se realicen. Es por ello que la teoría presentó gran relevancia en la ejecución de la gestión de incidencias puesto que fue necesario dar en conocimiento los comportamientos ejecutados en su propósito de alcanzar los objetivos como organización (Vásquez y Almeida, 2013).

2.2 Antecedentes

Internacionales

Cifuentes (2017) en el trabajo de investigación titulado *Propuesta de ajuste al modelo de gestión de incidentes de la empresa Claro Colombia s.a. para el mejoramiento continuo de los tiempos de respuestas basado en itil v3*, tuvo como objetivo general una proposición de un arreglo con lo que respecta al modelo ya existente de gestión de incidencias apoyado en ITIL V3 de la empresa Claro Colombia S.A., con la consigna de reducir el periodo de tiempo de respuestas de las incidencias establecidas a las personas encargadas del Soporte en Sitio por parte de los usuarios que trabajan dentro; para la población se utilizó 2431 incidentes durante los meses de Septiembre a Noviembre de 2016 asignadas al Grupo Soporte en Sitio, de los cuales 245 incidentes del tipo otros fallos se tomaron como muestra. A partir de los resultados obtenidos del cuestionario, se ha podido analizar que el promedio de su ponderado alcanzó el 98,5%, significativo que el arreglo al esquema de la

gestión de las incidencias por parte de los especialistas seleccionados por la empresa Claro Colombia fue de aprobación, lo que quiso decir que el arreglo si pudo ser viable y aplicativo en los procesos del negocio, llevando a reducir las actividades del proceso presente de gestión de las incidencias para optimizar el tiempo de sus respuestas. Como conclusión la metodología utilizado en el trabajo de investigación para el arreglo del esquema de la gestión de las incidencias se afirmó en cuatro 4 grandes fases. Se demostró cómo está presentemente armado los procesos de la gestión de las incidencias en el negocio, la observación de los motivos de la creación de incidencias durante el tiempo establecido la cual fue primordial para hallar los desatinos que tenía el antiguo esquema de gestión de incidencias, una proposición de arreglo en base a los datos recogidos y a la aprobación de la propuesta empleando la práctica del juicio de expertos mediante un cuestionario utilizando la técnica de agregados personales para la recaudación de la información y posteriormente su respectivo procedimiento estadístico.

Torres (2018) en el trabajo de investigación *Aplicación web para la gestión de incidencia en el soporte de TI a los clientes internos de la compañía Pronaca*, tuvo como objetivo trascendental crear un aplicativo Web para la gestión de incidentes en el servicio brindado por los del soporte en el área de TI hacia sus usuarios internos de la empresa Pronaca, para la población se utilizó 600 trabajadores del Centro de Operaciones Guayaquil, los cuales se tomó como muestra a 152 empleados. Los resultados obtenidos de base de la entrevista al jefe regional, se estableció que los niveles superlativos del progreso y evolución del negocio, concibe que la creación de este aplicativo web sea indispensable con la consigna de que la empresa PRONACA conserve un nivel alto de competencia y que momentáneamente lograría que este aplicativo siga obteniendo más versiones actuales de su desarrollo constante, perfeccionando en base a lo que va necesitando y de su evolución del negocio. Como conclusión se precisó que a partir de la perspectiva técnica se establece de que el entorno más conveniente del cómo funciona y del mejor entorno de trabajo para la empresa PRONACA, fue la forma de entrar al sistema de gestión de incidentes a través del uso del internet, de manera que se necesitó del acceso a partir desde un punto cualquiera de la organización a todo nivel local, y también debe tener agregado una gran plataforma

sólida con los lenguajes MySQL y PHP con un modelo de altísima disponibilidad, la cual apruebe de que el sistema sea siempre utilizable por el usuario.

Nacionales

Común & Estrada (2017) en el trabajo de investigación titulado *Desarrollo de un sistema de información basado en la metodología RUP para mejorar la gestión de incidencias del área de soporte técnico de la clínica San Pablo sede – Surco*, tuvo como objetivo principal el establecer cuál fue la medida del desarrollo de un Sistema de Información, fundamentado en la utilización de su método RUP para mejorar la gestión de incidentes al área de TI de la Clínica San Pablo Sede, para el desarrollo del trabajo se utilizó la investigación del tipo aplicada, con un enfoque netamente cuantitativo y de un diseño pre-experimental. La muestra estuvo constituida de 30 procesos asistidos en su respectiva gestión de incidentes, de manera que toma un valor conveniente, estandarizado y se maneja en muchas actividades de la investigación, las técnicas que se utilizan son: observación directa, realización de las entrevistas y utilización de los cuestionarios. Los instrumentos que se utilizaron para el presente trabajo de investigación fueron: fichas de las incidencias, formato de sus entrevistas y cuestionarios respectivos, además de la utilización de la estadística descriptiva como método de su análisis de los datos. Como conclusión se analizó que el desarrollo de un sistema de información redujo considerablemente el tiempo utilizado para registrar las incidencias en el transcurso de la asistencia del servicio, logrando potenciar el proceso de gestión de incidencias de TI en la compañía lado virtual EIRL con un período promedio de tiempo de 3.87 minutos.

Guerrero (2017) en el trabajo de investigación titulado *Impacto de la Gestión de Servicios de T. I. para el proceso de gestión de Incidencia de la empresa S.G. NATCLAR S.A.C.*, tuvo como objetivo general establecer el efecto de las gestiones de los servicios de T.I. en el desarrollo de la gestión de Incidentes del negocio S.G. NATCLAR S.A.C., para ello el tipo de investigación fue de la forma aplicada, con un enfoque puramente cuantitativo y de gran diseño experimental. Se manejaron 2 poblaciones independientes, la primera corresponde a 715 registros de incidentes del julio y agosto, con una muestra de 250 registros para el pre test y la segunda corresponde a 580 registros entre setiembre y

octubre, con una muestra de 231 para el post test de la empresa S.G. NATCLAR S.A.C. Se utilizó la técnica de observación, con el instrumento registro de observación, además se aplicó de la estadística descriptiva e inferencial como método de análisis de sus informaciones para este trabajo de investigación. Como conclusión se ha logrado hallar que la cantidad general de los incidentes pre y post del desarrollo de las gestiones de los servicios de T.I., sin la elaboración de las gestiones de los servicios de T.I. obtuvo una media de 31,27 de incidencias, además con la elaboración hace notar una importante reducción con un valor de media de 19,42 de incidencias, lo que simboliza que los incidentes se han reducido en una media de 11,85 de incidencias con relación a la media del número global de incidentes. Con ello se definió que el resultado de las gestiones de sus servicios de T.I. interviene de manera importante en el registro de los procesos de su gestión de incidentes para el negocio S.G. NATCLAR S.A.C.

2.3 Marco conceptual

Gestión de incidencias

La gestión de incidencias se encarga de solucionar problemas informáticos de modo eficiente de tal manera que los usuarios puedan seguir con su trabajo sin ningún inconveniente que le genere algún problema en su retraso de labores. En consecuencia se pudo aplicar los conocimientos de manera óptima para mejorar la eficiencia de los trabajadores, en cumpliendo de todas las pautas requeridas que solucionen las incidencias de manera rápida para que no alteren el curso del funcionamiento de la notaria (Loayza, 2016).

De acuerdo a lo nombrado, está conformada por un conglomerado de tareas a realizar por parte del área TI, con la finalidad de resolver los inconvenientes que presenten los usuarios en el tiempo permitido, de tal manera que no se vea afectada la producción de la organización. Se gestionó las incidencias con la mayor eficiencia posible, tratando de realizar todas las actividades que involucran una buena práctica, para que garantice la continuidad de la notaria y la conformidad por parte de los trabajadores que la componen (Díaz, 2009).

Con relación al proceso de gestión de incidencias, tiene por función capturar los problemas que se van suscitando dentro de los servicios de TI, para ello, primero se registra el inconveniente que presenta el usuario y posteriormente se le dará solución de manera rápida y efectiva al incidente imprevisto por parte del área de TI. La presente investigación tomó la mayor relevancia posible como consecuencia que se está suscitando continuas falencias con lo que respecta al proceso y las incidencias repetidas han sido una constante en los últimos tiempos (Ríos, 2013).

Conforme a lo mencionado los autores hacen referencia que la gestión de incidencias es un proceso la cual permite anticiparse y reducir la cantidad problemas que puedan presentar los clientes, para obtener estos resultados se debe conseguir la solución de las incidencias de manera rápida y obtener un reporte de los que se repiten constantemente, con la finalidad de trabajar en ellos. A partir del trabajo de investigación, se buscó desarrollar de manera efectiva con el cumplimiento de todas las actividades que componen la presente gestión para el beneficio de la organización (Cardenal, Pérez, Jurado, & González, 2001).

En el proceso de su gestión, se define como la intervención para la solución de aquellos problemas que de manera paulatina se estén reportando al área de TI por parte de los usuarios, usualmente de manera telefónica o por medio de algún sistema de registro de incidencia que detecte averías en ese mismo instante. El presente trabajo de investigación, dio al negocio una mejoría en los procesos que en ellos interviene, para lograr que los problemas que son partes importantes, no generen retrasos y como consecuencias perdidas de dinero a la notaria, además podrán ser gestionados óptimamente teniendo un buen registro de las incidencias, clasificándolos según su gravedad y dándoles la mejor solución con la mayor responsabilidad posible (Gafas & Anías, 2016).

Canal de comunicación

El canal de comunicación es un medio que se utiliza para transferir e intercambiar información desde un emisor hacia un receptor, la cual consta del uso de una tecnología o de la capacidad de hablar cara a cara para cumplir su objetivo. Para el trabajo de

investigación, el análisis del canal que se utilizó para transmitir información de los usuarios hacia los colaboradores del área de TI de la notaria, es muy importante porque comprende el inicio de la gestión de incidencia la cual está sirviendo de estudio (García, 1999).

Es la manera como se transmite los mensajes o informaciones desde un punto de partida hacia un punto de llegada y también de manera viceversa, la cual puede constar de una transmisión grande hacia varios receptores a la vez, de la que depende de la interpretación y otros factores para que la información brindada sea la misma a la que se emitió. Desde el presente trabajo de investigación se buscó mejorar y optimizar este medio de comunicación que está involucrada directamente en el proceso de gestión de incidencias (Santos, 2012).

Soporte técnico

Soporte técnico son servicios brindados a los usuarios de manera presencial o remota para resolver problemas de software o hardware en los distintos lugares que se requiera de esta prestación. En el trabajo de investigación fue muy importante analizar la labor que se desempeña en soporte técnico del área de TI, porque muchas de las falencias que se van suscitando durante el día en la notaria son consecuencias de una mala práctica de los responsables de brindar este servicio (Rodríguez, López y Espinoza, 2018).

Son servicios que están compuestos de actividades y que van en busca de una correcta asistencia a los equipos de cómputos, enfocándose en un recomendable sostenimiento de funcionalidades, siendo respaldada por el área de mesa de apoyo y utilizando correctamente las herramientas para una pronta resolución de problemas. Es por consiguiente que este servicio brindado por el área de TI tuvo carácter fundamental para la restauración de alguna anomalía que presenten los usuarios de la notaria (Alvares, 2014).

Llamada telefónica

La llamada telefónica es la interacción que se da entre distintas personas que pueden estar comprendidas en una transacción de información, la cual es indispensable la utilización del teléfono como medio para que se pueda cumplir la acción. En el presente trabajo de

investigación, esta forma de hacer conocer los incidentes presentados fue de gran utilidad, de manera que es la más fácil de acceder por los trabajadores y personal de TI para comunicarse entre ellos (Torres, 2014).

Es un método utilizado para contactarse con personas, ya sea desde puntos muy lejanos, sin importar la hora, puesto que no posee problemas en el uso con respecto a la geografía para que se suscite este proceso, es por ello que el recurso tiempo trabaja en beneficio del presente canal de comunicación. El trabajo de investigación analizó este recurso electrónico como medio de utilidad para el intercambio de información entre las distintas áreas que comprende dicha gestión de incidencias (Bárbara, Ilka y Heloisa, 2016).

Correo electrónico

El correo electrónico es un medio para comunicarse textualmente, la cual permite enviar informaciones, ya sea en formato de imagen, textos, audios y que no necesariamente presenta un modo formal, de manera que puede realizar una dinámica de comunicación fluida entre emisores y receptores. Es por ello que este medio de comunicación es utilizado en la notaria para reportar incidencias al área de TI, pero con la necesidad del uso del internet para realizar los presentes procesos correspondientes (Puerta y Sánchez, 2010).

Se basa en un intercambio de información, con la facilidad de que se le pueda agregar un archivo de modo digital, de forma que utilicen las computadoras conectadas a una red de internet para realizar los envíos de las mismas. Por tal forma es utilizado este tipo de comunicación como consecuencia de la rapidez con la que se envían y reciben mensajes en el proceso de gestión de incidencias, asimismo, para realizar los reportes que sirven de registro para la restauración del servicio brindado (Flores, Sanz y Hernansanz, 2018).

Presencial

Implica una relación o trato directo con el objetivo, de manera que la modalidad puede mantener un esquema propio y asimismo, obtiene un aumento en el proceso de sentir y transmitir emociones acorde a la situación presente, consecuentemente puede receptionar

información de mejor calidad. Por tanto, esta forma de brindar el servicio de soporte técnico de manera presencial ayudo con el logro de analizar la solución de un incidente imprevisto (Sangrá, 2002).

Es toda acción que refiere al modo de estar presente para capturar e interactuar con información de manera directa, de forma que se puede obtener un máximo provecho en relación a la calidad del proceso que lo requiera. Es por ello que en el trabajo de investigación una de las modalidades más recurrentes por el personal de soporte es la de apersonarse en el lugar que está presente el incidente de tal manera que se pueda percibir y analizar el servicio defectuoso (Cuicas y Casadei, 2015).

Remota

Es la forma como se puede conectar una persona desde un ordenador a otro, utilizando la herramienta tecnológica de un software para poder realizar acciones requeridas a lugares en la cual se tenga acceso de internet o a través de una conexión de red interna, siempre que esta tenga los permisos abiertos. Por tal forma, la manera de restablecer el servicio de modo remota fue la indicada en ocasiones, puesto que en el proceso no causa interrupciones físicas al momento de trabajar (Zamora, 2012).

Es la tecnología utilizada para la conexión de un dispositivo a otro similar, que es posible mediante la ejecución de un software que debe ser instalado también en el punto a donde se quiere efectuar las operaciones por lo que brindara un usuario para la conexión, y este podrá ser comunicación mediante una red local o de internet. Por tanto, la presente manera de restablecer el servicio contiene gran demanda en la utilización de esta modalidad dentro del negocio por su versatilidad para brindar soporte técnico (Camargo, Arrieta, Vergara, García y Pulido, 2010).

2.4 Empresa

2.4.1 Descripción de la empresa

Es una entidad de marco legal que por medio del Ministerio del Interior y de Justicia y del Presidente de la República del Perú, ponen a disposición en el año 2004 a la persona que

ganó el concurso público nacional de méritos, para ejercer todas las funciones notariales que en ella compete, con el objetivo de dar fe a todos los actos públicos que se formalizan en presencia de la misma. Los principales servicios que ofrecen son enfocados a contratos, compra venta de vehículos, asuntos no contenciosos, legalizaciones, testamentos, garantía mobiliarias, carta notariales y constituciones de empresas. Se encuentra ubicado en el centro histórico de Lima, lo cual hace que sea más factible poder llegar al establecimiento tomando cualquier ruta de los distintos distritos aledaños al mismo. Su compromiso con el público es brindar el mejor servicio notarial de manera que garantice la seguridad jurídica a los clientes.

2.4.2 Proyectos actuales

La implementación de un sistema de reportes de lavado de activos, es uno de los principales proyectos que se ha desarrollado actualmente en la notaria, la cual tiene como finalidad reducir los cuellos de botella en los procesos de firmas en las escrituras públicas y del armado del kardex en el despacho del archivo. De esta manera se enviará la información de una manera automatizada por el personal encargado a la Superintendencia de Banca y Seguros, la cual ayuda a prevenir y detectar cualquier operación sospechosa que se encuentre realizando mediante el lavado de activos o financiamiento del terrorismo.

2.4.3 Perspectiva empresarial

Como finalidad, la notaria aspira a ser una entidad muy reconocida en el distrito de Lima por brindar las garantías de seguridad para la realización de cualquier tipo de acto público a desarrollarse dentro de su establecimiento. Además, busca la satisfacción plena de los clientes, concediendo el mejor servicio rápido y eficiente, acompañado de la mejor asesoría notarial legal en consecuencia de una capacitación permanente de los colaboradores para alcanzar la excelencia en favor la organización.

CAPÍTULO III
MÉTODO

3.1 Tipo, nivel y método

El método inductivo elaboró conclusiones muy universales desde el análisis que se haga al observar la realidad, los presentes enunciados van desde lo puntual a lo general tratando de llegar a una argumentación de las conclusiones expuestas al principio. El método aportó en el trabajo de investigación que se realizará en la notaria, de manera que se obtuvo información de las observaciones efectuadas en las actividades de gestión de incidencias para llegar a conclusiones que posteriormente se tuvieron que validar mediante sus demostraciones, partiendo desde lo exclusivo a lo general (Behar, 2008).

El método estudio de caso es un método de la investigación que captura cualquier anormalidad presente dentro de una realidad, enfocándose en un fenómeno en concreto sin claridad pero con exclusividad de un individuo o grupo. El método de estudio apoyó en la investigación del análisis de incidencias, porque se estudió casos concretos del día a día de algún individuo o algún grupo dentro de la notaria, de manera que se pudo obtener información de un problema que se presente y necesite ser estudiado (Yin, 2008).

El enfoque cualitativo se refiere a una metodología para recopilar información sin estar necesariamente normalizados en su totalidad. Esta recopilación de datos guía al entrevistador a tener una apreciación más fija de las emociones de una manera subjetiva del entrevistado y así llegar a una conclusión. Este enfoque apoyó al trabajo de investigación, porque se obtuvo información valiosa mediante la recopilación de datos utilizando como técnica la entrevista y como su instrumento la guía de entrevista, de esta manera se consiguió la información para conocer el problema que aqueja el área de TI con respecto a la gestión de sus incidencias (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas

Gestión de incidencias

La Gestión de incidencias es un proceso gestionado por el área de TI, que está conformada por un conjunto de actividades y que tienen como objetivo principal restaurar un mal funcionamiento de algún servicio utilizado por los usuarios, de tal manera que no se vea

perjudicado el buen trabajo desempeñado en el negocio. Para ello se maneja un registro de incidencias, de la que se le categorizará según su prioridad y solución sea el caso, consiguiendo que dichos problemas no vuelvan a presentarse afectando la calidad del servicio y la continuidad de la misma. Estos reportes se dan de manera telefónica o vía correo según la disponibilidad de estos dispositivos para con el usuario en el instante de lo sucedido.

Tabla 1

Categorización de la gestión de incidencias

Sub categorías	Indicadores
Canal de comunicación	Llamada telefónica
	Correo electrónico
Soporte técnico	Presencial
	Remota

3.3 Unidades informantes

El administrador es una persona que hace referencia que la información y las personas como capital van de la mano para lograr la superación de una organización y como consecuencia puede incrementar su economía y mejorar su ambito relacional con la sociedad. El presente informante es una parte muy importante dentro del análisis de la gestion de incidencias, porque es la persona que tomo relevancia en la mayoria de decisiones con lo que respecta a dar la aprobación final de algun cambio que se requiera para cualquier área dentro de la notaria (Bonilla, Roman y Patiño, 2014).

El jefe de sistemas es el encargado del buen funcionamiento del área delegada y de alinear dichos sistemas a implementar o ya instalados con las estrategias y metas que tengan trazadas la organización. La persona encargada del área de TI tuvo gran relevancia dentro de la investigación sobre el análisis de gestión de incidencias, puesto él es el

responsable directo que dicho proceso marche de la mejor manera sin presentar queja alguna por parte de los colaboradores de la notaría (Campos, 1999).

El jefe de archivo es el encargado de gestionar documentos aplicando conocimientos bibliotecarios para poner a disposición de manera rápida y sencilla lo que soliciten los distintos tipos de usuarios, para ello el encargado debe estar en constante actualización sobre los fundamentos de la presente disciplina. Para el trabajo de investigación cumplió un rol determinante dentro del análisis de la gestión de incidencia en la notaría, porque es el usuario más asistido concerniente a los problemas informáticos dentro de todas las áreas que comprende la notaría (Díaz, 2009).

3.4 Técnicas e instrumentos

Técnica

La entrevista es un instrumento necesario para recopilar información pretendida para el análisis posterior, porque es muy flexible para la obtención de datos precisos que realiza el entrevistador al entrevistado. Para la investigación se realizó una entrevista que de soporte al análisis de incidencia, percibiendo mejor la respuesta de manera personal para la obtención de la información requerida y detallada por parte del entrevistador (Díaz, Torruco, Martínez y Valera, 2013).

Instrumento

La guía de entrevista es una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante. En el momento de la entrevista, el investigador realiza las preguntas en donde él decide en que instante debe formularlas. También esta guía sirve para recordar que preguntas se deben de realizar sobre algunos puntos que se necesite información adicional. La guía se utilizó en el análisis de incidencias realizado en la notaría para la obtención de datos particulares que se recaben por cada trabajador de la organización, comprendido de preguntas que se formularán conforme avance la entrevista (Taylor y Bogdan, 1992).

3.5 Procedimiento

Se recopiló información de algunas fuentes como trabajos de investigación, libros y artículos de revistas relacionados al trabajo que se realiza, luego se utilizó el instrumento guía de entrevista para la recolección de datos. Consecuentemente se analizó la información obtenida del instrumento manipulado, para finalmente hallar resultados que sirvió para la elaboración de las conclusiones.

3.6 Análisis de datos

La triangulación de datos hace mención al manejo de diferentes estrategias y principios de información sobre una recolección de datos que permite cruzar y verificar la información obtenida y darnos consecuentemente una evaluación del problema. Para el análisis de datos en la gestión de incidencias de la notaria, fue determinante verificar la repetitividad e interpretación de las distintas observaciones que posteriormente fue realizado desde un cruce de información comparando sus contenidos (Aguilar y Barroso, 2015).

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Descripción de resultados

Resultados que responda al objetivo general

Gestión de incidencias en una notaria

Los resultados que fueron alcanzados desde el análisis de la gestión de incidencias en una notaría, mencionaron que el proceso que inicia esta gestión es la de reportar las incidencias que presentan los trabajadores referente a un servicio que están utilizando pero que exhiben inconvenientes para su proseguir laboral, de manera que se necesita de la capacitación del personal como consecuencia de las demoras en restaurar los servicios de sistemas. Para registrar estas incidencias se utiliza los distintos medios de transmisión de información, que no viene utilizado de la manera más perfecta por las personas que emiten y reciben estos reportes, en algunos de los casos, son porque no manejan un esquema de trabajo con procedimientos ordenados, dependiendo solamente de su juicio pero que en muchas de las ocasiones no fueron las decisiones más correctas porque no están del todo comprometidos y no saben trabajar en equipo. La falta de realizar un diseño que contengan priorizaciones de incidencias, trae como resultado soluciones de carácter urgente a las incidencias leves e incidencias aplazables a las de gran impacto. Es por ello, lo antes destacado es comprobado por Loayza (2016) de manera que manifiesta que la gestión de incidencias se va a encargar de brindar solución de manera eficiente a los usuarios, restaurando la misma sin generar retraso de labores, es decir que las incidencias deben ser solucionados lo antes posible para que no altere el curso de la organización.

La información recogida por medio de las entrevistas resaltó otras carencias en la gestión de incidencias como la de ser ajeno a los problemas que se presentan por falta de conocimiento y muestran un escalamiento de responsabilidades deficiente, de manera que restablecer el servicio de forma efectiva es cada vez menos probable. La solución brindada por el soporte técnico en ocasiones no remedia en su totalidad la incidencia, puesto que al poco tiempo presenta de nuevo el mismo inconveniente. En muchos de los casos la reutilización de los distintos dispositivos para la obtención de buenos resultados de algunos problemas no es la recomendada porque dentro del proceso cabe mencionar que muchas veces por motivos de fallos del hardware se involucra directamente el software, sin embargo el soporte técnico que se da de forma remota también presenta complicaciones

porque no se encuentra el origen de la incidencia y además la conexión que se realiza mediante los cables de red, hace que falle la asistencia en pleno proceso de restauración del servicio.

Adicionalmente, el proceso que se da en la gestión de incidencias no es la adecuada ya que no existe un cuadro de procedimientos fijos y secuencial para solucionar algún imprevisto, de la misma manera no se está respaldando con el compendio de buenas prácticas basadas en las experiencias de profesionales y conceptos que muestra ITIL v3 al tratar de recuperar el buen funcionamiento del servicio prestado en la organización que deben constar con los procesos de detección, registro, categorización, priorización, diagnóstico inicial, escalado, investigación, resolución y cierre. Por todas las falencias y procesos mencionados anteriormente que aún no están implementados es que trae como consecuencias gastos extras para atender algunos servicios ofrecidos que no consta con una aprobación de calidad. Referente a lo mencionado con la gestión de incidencias, Ríos (2013) expresa que tiene por función capturar los problemas que se van suscitando dentro de los servicios de TI, para ello, primero se registra el inconveniente que presenta el usuario y posteriormente es cubierto por un conglomerado de procesos, que dará solución de manera rápida y efectiva al incidente imprevisto por parte del área de TI.

Resultados que corresponda al objetivo específico 1

Canal de comunicación hacia los colaboradores por parte del área de TI de la notaria

Los resultados que se obtuvo a partir del análisis del canal de comunicación hacia los colaboradores por parte del área de TI de la notaria, determinaron que reportar las incidencias de una forma adecuada es siempre el indicio de que la gestión se dará correctamente puesto que los involucrados están asumiendo sus funciones de manera lógica para llegar a un propósito en común. Este proceso es realizado mediante la utilización de las llamadas telefónicas, la cual los abogados, personal de legalizaciones, usuarios en general, utilizan esta forma para hacer conocimiento de los problemas que presentan y obtener como resultado una rápida asistencia, pero no se utiliza de manera óptima, ya que existe en algunos casos una demora en atender las llamadas, consecuencia de tener labores extras en otras funciones ajenas a las de área de TI y en otros casos utilizan terminologías

especiales para explicar algún procedimiento pero se les dificulta en el entendimiento del usuario común . García (1999) indica que canal de comunicación es un medio que se utiliza para transferir e intercambiar información desde un emisor hacia un receptor, la cual consta del uso de una tecnología o de la capacidad de hablar cara a cara para cumplir su objetivo.

En el proceso de reporte de las incidencias mediante la utilización de correos electrónicos no viene siendo unas de las mejores opciones, esta se da normalmente al momento en la que el usuario se encuentra ocupado con un cliente en estado de atención, es por ello que no puede reportar la incidencia de manera telefónica para no alarmar al cliente ya que una de las políticas manejadas dentro de la notaria es la de brindar confianza, seguridad y estabilidad en los procesos que se realicen dentro de la misma, por consiguiente se usa de este canal para compartir la información referente al problema, consecuentemente se haya una serie de problemas como una tardía respuesta a la solicitudes enviadas, en algunos casos queda como cargo pendiente para resolver la incidencia por el mismo que recibió u algún otro trabajador del área de TI, pero en ocasiones falla esta forma de comunicarse cuando la red se cae.

En el actual resultado de la entrevista se pudo hallar un indicador emergente la cual consta de una escritura que es un canal de comunicación adicional que implica realizar un escrito haciendo comunicado de la incidencia que presenta el usuario y que será dejado en el área de TI para una pronta solución al problema señalado, pero este proceso capta cierto grado de complicaciones ya que en principio al ser una hoja redactada es fácil de extraviarse en una área con documentación extensa muy al margen de la infraestructura tecnológica con la cuenta TI, es por ello que muchas de las incidencias que se reportan de esta manera y que en regular ocasión no tienen carácter de urgencia son atendidas sin orden de prioridades por no tener gran impacto sobre la notaria, por consiguiente se asiste acorde a la enumeración y si encontrase algún reporte perdido, va directamente al final de la solicitudes del día, al margen que también contenga informaciones erróneas sobre las incidencias la cual generaría demoras adicionales para descifrar lo escrito. Apoyando lo mencionado Santos (2012) señala que canal de comunicación es la manera como se transmite los mensajes o informaciones desde un punto de partida hacia un punto de llegada

y de manera viceversa, la cual puede constar de una transmisión grande hacia varios receptores a la vez de la que depende de la interpretación y otros factores para que la información brindada sea la misma a la que se emitió y llegue eficientemente a su destino.

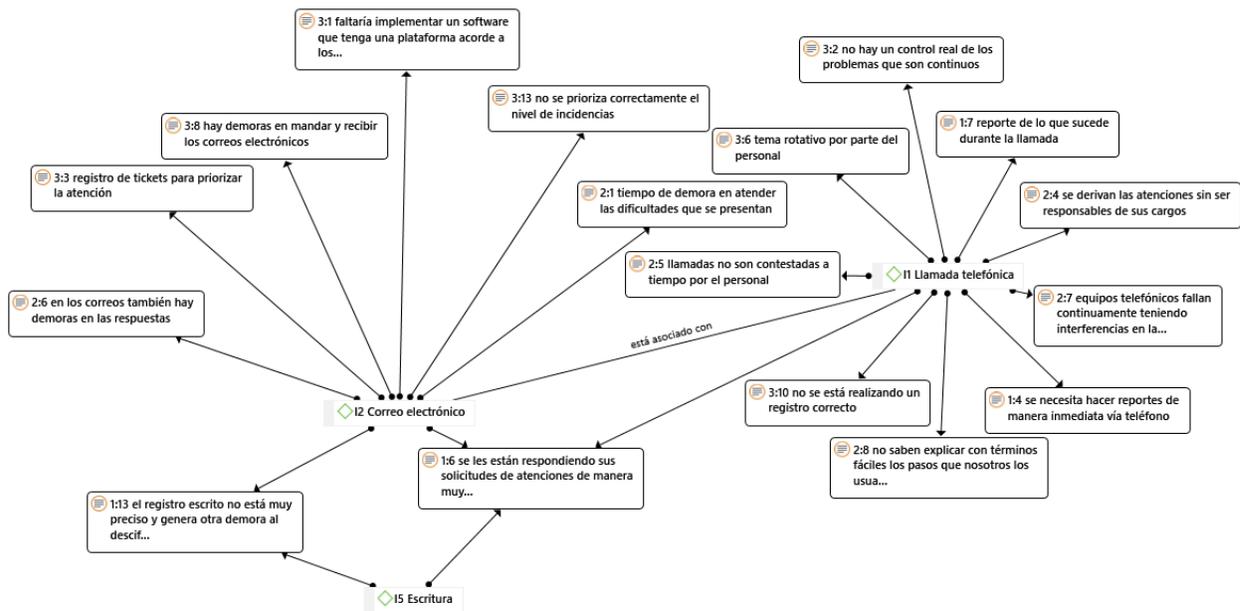


Figura 1. Análisis de datos del canal de comunicación de una notaría

Resultados que corresponda al objetivo específico 2

Servicio de soporte técnico por parte del área de TI de la notaría

Los resultados que se obtuvieron en el análisis del servicio del soporte técnico brindado por el área de TI de la notaría indicaron que el personal encargado de restaurar el problema en un tiempo determinado ya sea mediante la asistencia que se le pueda brindar al software o hardware de cualquier equipo de cómputo utilizado en la notaría, será imprescindible la solución inmediata puesto que algunos incidentes causan grandes impactos en el desarrollo de los trámites realizados y consecuencia de ello es la pérdida de clientes acompañado de los bajos ingresos económicos. En ocasiones las asistencias que se les brindan a los trabajadores de la notaría no fueron las correctas ya que no se han manejado de manera escalonada los niveles de soporte técnico, asumiendo los casos de acuerdo a los tiempos libres que ellos presentaban o en su defecto, eran asistidos al momento que llegaba el

reporte de las incidencias utilizando cualquier modo de canal de comunicación al área de TI. Rodríguez, López y Espinoza (2018) señalan que son servicios brindados a los usuarios de manera presencial o remota para resolver problemas de software o hardware en los distintos lugares que se requiera de esta prestación para una pronta solución.

Para el servicio de soporte técnico presencial brindado se obtuvo que muchas de las incidencias resueltas, no cumplen con la experiencia y capacitación requerida en circunstancia claves dentro del proceso notarial, ya que la demora puede generar gastos extras. En ocasiones el personal no cuenta con las herramientas necesarias, lo que conlleva a una improvisación para la solución y este genera en un mediano plazo la reapertura del mismo problema. La reutilización de periféricos o dispositivos no es la recomendada en estos casos, puesto que muchos de las incidencias fueron causas de los cartuchos de tóner eléctricos que propiciaron sobreimpresiones en las escrituras públicas. Además, tampoco se genera registros de soluciones después del restablecimiento de los servicios, para que pueda servir de conocimiento en una próxima incidencia similar o simplemente para dar solución final al problema teniendo los antecedentes como referencia.

Finalmente, para el servicio de soporte técnico remoto se analizó que este proceso se da de manera más común, ya que no genera interrupciones físicas en el lugar de trabajo del que solicita asistencia, pero en muchos de los casos están relacionado a la parte hardware ya que una falla en la conexión de las redes, imposibilita seguir con el proceso de solución de la incidencia. El no tener claro y preciso la descripción del problema redactado en el reporte por los usuarios, en ocasiones generó demora en llegar al objetivo de manera remota, ya que el personal de soporte se ve en la necesidad de recapitular lo que originó la incidencia mediante una llamada o apersonándose de manera directa, causando así la incomodidad del cliente que es atendido en ese instante. Apoyando lo antes mencionado, Alvares (2014) informa que estos servicios están compuestos de actividades y que van en busca de una correcta asistencia a los equipos de cómputos, enfocándose en un recomendable sostenimiento de funcionalidades, siendo respaldada por el área de mesa de apoyo y utilizando correctamente las herramientas para una pronta resolución de problemas.

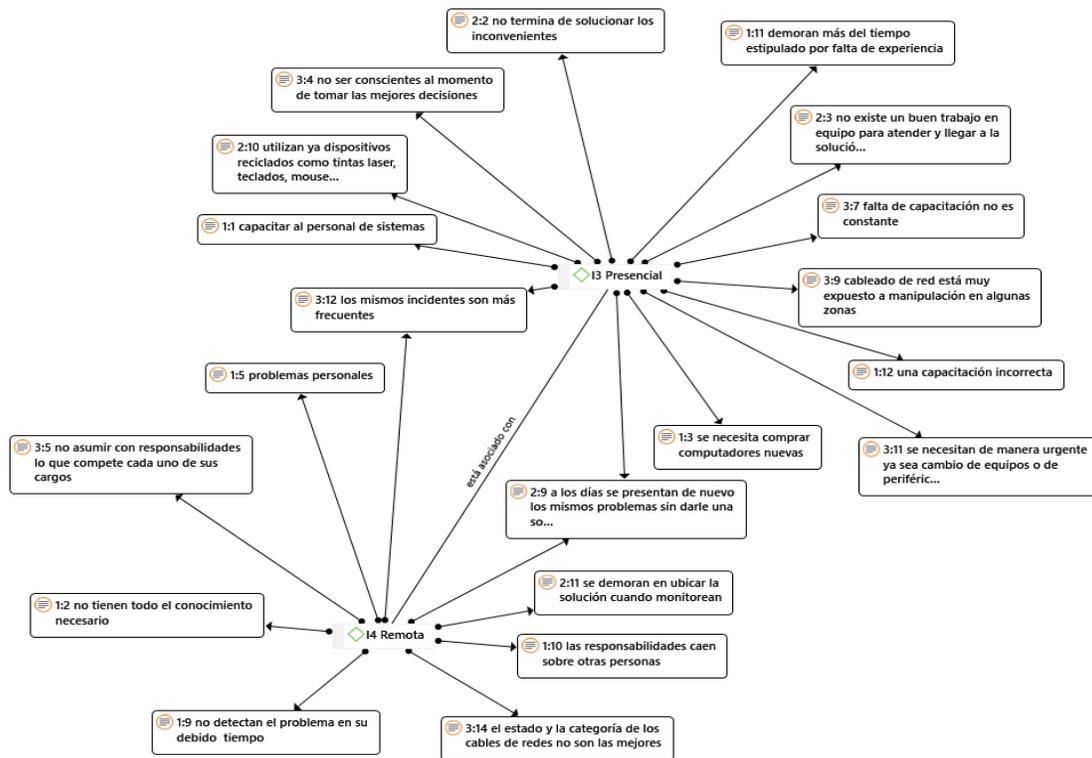


Figura 1. Análisis de datos del soporte técnico de una notaría

4.2 Discusión

Los resultados que se obtuvo en el análisis de la gestión de incidencias en una notaría señala la relevancia que implica tener implementado este proceso para los servicios brindados, pero a su vez debe constar con una serie de actividades que van de apoyo en la mejora de una solución óptima en el menor tiempo posible y ocupándose de que no vuelva a suceder, ya que no debe alterar o detener el curso de la organización. Para ello el proceso realizado debe contar con el respaldo y aprobación de la administración, asumiendo que es fundamental para brindar un buen servicio de calidad a sus clientes y que estos recomienden en mejora la notaría. Es por consiguiente, que la mejora en la gestión de incidencias está en proceso de desarrollo, porque no basta con las pocas implicancias que se registran para restaurar el servicio de manera eficaz y eficiente a lograr, la cual se relaciona con lo expuesto por Cifuentes (2017) sobre la propuesta para la mejora de la gestión de

incidencias, donde resalta que una empresa en Colombia manejaba un esquema antiguo, armado de un conglomerado de actividades en el proceso pero sin orden establecido, la cual estaba consignaba de acciones repetitivas que generarían demoras en la solución de las incidencias y en otros casos no se llega a un cierre total del problema, de manera que su gestión tiene que ir implementado tomando de referencia las buenas prácticas y conceptos encontrados en ITIL v3.

En relación al canal de comunicación que se da en una notaría, los resultados establecieron que es esencial la información compartida por esos medios, de manera que se tiene que registrar la detección del incidente y consecuentemente obtener un reporte con los datos brindados en el canal que se está utilizando, para lograr la restauración del servicio en un tiempo corto sin que genere apuros la notaria con referencia al servicio ofrecido en ella. Por consiguiente los canales que se utilizan como llamadas telefónicas, correos electrónicos y escrituras son esenciales si se usan perfectamente, tanto el del área de TI con relación a sus conocimientos y a los trabajadores que presentan dichos problemas, teniendo como finalidad que en el presente proceso se realice la priorización de los incidentes y que la información que se comparte se pueda maximizar para su utilización posterior, lo cual se ajusta a lo redactado por Común y Estrada (2017) en el trabajo de investigación referente al desarrollo de un sistema de información para mejorar la gestión de incidencias, la cual se requiere de un sistema como un canal intermediario para compartir datos y consecuentemente sirva para un posterior registro de incidencias.

Respecto al servicio de soporte técnico brindado por el área de TI de la notaria, los resultados mostraron que una vez manejado la información recibida, los encargados de brindar soporte están en la obligación de restaurar el servicio en el menor tiempo posible, aplicando todos los conocimientos necesarios, incluyendo experiencias laborales, manejándose además los niveles de soporte técnico de acuerdo a la gravedad y dificultad del incidente. Para ello se busca dar fin al problema sin generar inconvenientes en el proceso de restablecimiento del servicio y seguidamente brindar confianza con la ejecución de los mismos. Finalmente, se recabe la importancia de tener claro la incidencia para contar con las herramientas necesarias en el objetivo de alcanzar la solución. Torres (2018) sugiere

la creación de un aplicativo web que brinde soporte en el proceso de la gestión de incidencias de manera que pueda reducir tiempos considerables en las restauraciones de los servicios y que se logre automatizar dicho proceso, además el entorno debe mostrar una plataforma amigable para que sea utilizable por el usuario.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 Conclusiones

Primera: La resultante de analizar la gestión de incidencias mediante la información obtenida por las entrevistas de las unidades informantes, permitió concluir que las actividades realizadas en la presente gestión no son las mejores, puesto que es insuficiente los pasos realizados dentro del proceso porque existe espacios vacíos entre actividades que no se van relacionando directamente y como consecuencia no se logra estabilizar óptimamente el servicio. Así mismo, la falta de capacitación en algunos servicios utilizados en la notaria y el no contar con el conocimiento necesario sobre como ejecutar la gestión de incidencias basado en ITIL, genera una pequeña baja en la calidad del servicio o una interrupción de la misma que no pueden ser resueltas de inmediato. Por otra parte, la mala gestión del presente proceso genera incomodidades en el personal de trabajo ya que se interrumpe con frecuencia sus labores y en muchos de los casos acabando con la tolerancia del cliente que asiste a la notaria. Finalmente, los constantes incidentes repetitivos que aqueja a la notaria no son registrados correctamente, de manera que no hay una identificación que muestre las causas de origen para su posterior eliminación, por lo tanto, genera pérdidas económicas al reducir su nivel de producción.

Segunda: Habiéndose analizado el canal de comunicación que maneja los colaboradores y el área de TI, se concluye que este medio de transmisión de información no se ha tratado eficientemente, puesto que en muchos de los casos, el objetivo de reportar los incidentes de forma precisa y segura, fue totalmente nula. Por otra parte, el canal de comunicación adquirió la función de servir como reporte y de la que queda registrada para las próximas asistencias, no obstante en otros casos existe demora en ser atendidas las solicitudes de atención de las incidencias por motivos de que el personal del área de TI en algunos casos no cuentan con el tiempo establecido para atender los reportes porque realizan funciones extras y ajenas a su área de trabajo. Asimismo, en algunas situaciones, el lenguaje utilizado por el personal del área de TI para referenciar al usuario sobre alguna incidencia sencilla de resolver, no es el idóneo porque

genera un mayor tiempo en brindar explicación y en otros, la información rescatada concibe soluciones equivocadas por motivos no manejar datos precisos.

Tercera: Luego de haber analizado el servicio de soporte técnico brindado por el área de TI, permitió concluir que no existe capacitación actualizada sobre los diferentes servicios que ofrece TI, además, estas asistencias no son manejadas por un orden de priorización de incidencias, puesto que el restablecimiento del servicio no es manipulado acorde a la gravedad del impacto que afecta a la notaria. Asimismo, el soporte ofrecido no cumple en muchos de los casos con la jerarquía de funciones y conocimientos para dar solución rápida a las incidencias, de manera que al no tener experiencia, demanda tiempo en encontrar la solución. Por otra parte, la reutilización de dispositivos afecta directamente al software, puesto que genera conflictos en la parte lógica y la cual imposibilita el proseguir de las gestiones notariales que se brindan a sus clientes. Finalmente, muchas de las restauraciones desorientadas de los servicios fueron respuesta de utilizar malos criterios, consecuencia de no manejar un registro de incidencias con soluciones bases para usarlo como referencia.

5.2 Sugerencias

Primera: Se le sugiere a la notaria en referencia a la gestión de incidencias, capacitaciones constantes al personal de TI con respecto a los servicios brindados, de modo que los trabajadores sean complacidos en sus expectativas. Adicionalmente, debería desarrollarse manuales de usuario para ser entregados a cada jefe de área, de manera que brinde información detallada y de fácil entendimiento de los sistemas que se manejan en las áreas protocolares y extra protocolares. Asimismo, se pactaría en costearse un curso de ITIL Foundations con una certificación en beneficio de un trabajador para que pueda obtener el conocimiento necesario sobre cómo gestionar las incidencias de una forma óptima basándose en las buenas practicas, y este a su vez pueda compartir de sus experiencias a todo el personal de TI en propósito de que tengan

información necesaria del cómo recuperar el buen desempeño del servicio.

Segunda: En referencia al uso del canal de comunicación para reportar las incidencias, se recomienda implementar un programa chatbot como asistencia virtual de primera instancia, de modo que agilice y ayude al proceso de restauración del servicio, cada que sea de factible realización por los mismos trabajadores que presentan las incidencias. Sin embargo, cuando la gravedad de la misma sea aún mayor, se podría adquirir o implementar un sistema de gestión de incidencias que sirva de intermediario entre el personal de TI y los usuarios del servicio, la cual ayude a registrar el incidente, priorizar las situaciones de acuerdo al impacto en el negocio, asignar al personal idóneo para dicha restauración y finalmente se podría manejar información digital documentada que sirva de referencia para un incidente similar, con el fin de reducir el tiempo de solución al servicio.

Tercera: Finalmente en el servicio de soporte técnico brindado por el área de TI, los encargados de dar asistencias a los servicios deberían contar con un stock de dispositivos nuevos cada tiempo determinado para reducir el nivel de incidencias por motivos de fallas de hardware, además deberían tener un apropiado centro de cómputo amplio, con máquinas de gama media y alta de manera que puedan tener múltiples conexiones remotas al mismo tiempo ,asimismo seria optimo contar con un sistema que gestione los problemas de manera que luego de resolver los incidentes, estos queden registrados para su posterior análisis, con la finalidad de ubicar las causas de origen y darle una solución final.

CAPÍTULO VI
REFERENCIAS

6.1 Referencias

- Aguiar, F. Teoría de la decisión e incertidumbre: modelos normativos y descriptivos. *EMPIRIA*, 2004: 139-160.
- Aguilar, S., y J. Barroso. La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Revista de Medios y Educación*, 2015: 73-88.
- Aladro, E. La Teoría de la Información ante las nuevas tecnologías de la comunicación. *CIC Cuadernos de Información y Comunicación*, 2011: 83-93.
- Alvares, L. Propuesta de una metodología para el mejoramiento help desk en colegios distritales de la localidad de Santa Fe - Candelaria Bogotá D.C. *Universidad Militar Nueva Granada*, 2014: 1-18.
- Arnold, M., y F. Osorio. Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Cinta moebio 3*, 1998: 40-49.
- Bárbara, F., R. Ilka, y T. Heloisa. Evaluación de la intervención telefónica en la promoción del autocuidado en diabetes: ensayo clínico aleatorio. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 2016: 1-9.
- Behar, D. *Metodología de la Investigación*. Colombia: Shalom, 2008.
- Bonilla, L., O. Roman, y C. Patiño. El Desafío de los administradores en la nueva era de la conversación. *Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación*, 2014: 1-12.
- Camargo, H., C. Arrieta, C. Vergara, I. García, y F. Pulido. Implementación de LogMein para controlar de manera remota un variador de velocidad Cuttler Hammer. *Prospect*, 2010: 77-85.
- Campos, B. El nuevo responsable de sistemas de información: características exigidas por las organizaciones modernas. *La gestión de la diversidad XII Congreso Nacional, IX Congreso Hispano-Frances*, 1999: 1049-1056.
- Cifuentes, J. *Propuesta de ajuste al modelo de gestión de incidentes de la empresa Claro Colombia s.a. para el mejoramiento continuo de los tiempos de respuesta basado en itil v3*. Colombia: Universidad Santo Tomás, 2017.
- Codina, L. Teoría de recuperación de información: modelos fundamentales y aplicaciones a la gestión documental. *Revista Internacional Científica y Profesional*, 1995.
- Común, J., y P. Estrada. *Desarrollo de un sistema de información basado en la metodología RUP para mejorar la gestión de incidencias del área de soporte técnico de la clínica San Pablo sede - Surco*. Lima: Universidad Autónoma del Perú, 2017.
- Correa, M. *Fundamentos de la teoría de la información*. Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano, 2008.

- Cuicas, M., y L. Casadei. Un reto: de lo presencial a lo virtual. *Gaceta técnica de ingeniería civil*, 2015: 48-50.
- Díaz, K. Un Modelo de Gestión de Incidentes de TI aplicando Gestión del Conocimiento. *Memoria COMTEL*, 2009: 222-245.
- Díaz, L., U. Torruco, M. Martínez, y M. Valera. La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2013: 162-167.
- Díaz, M. Los archivos y la archivística a través de la historia. *Anales de Investigación*, 2009: 45-52.
- Flores, L., A. Sanz, y S. Hernansanz. El correo electrónico. *Matronas profesión*, 2018: 30-35.
- Fombona, J., C. Rodríguez, y C. Barriada. *Gestión de incidencias informáticas: el caso de la Universidad de Oviedo y la Facultad de Formación del Profesorado*. Colombia: Universidad de Oviedo, 2012.
- Gafas, G., y C. Anías. Sistema para la gestión en redes no comerciales de los SLA en la etapa de ejecución. *Revista de Ingeniería Electrónica, Automática y Comunicaciones*, 2016: 39-53.
- García, F. Las nuevas tecnologías y la comunicación didáctica. *Comunicar*, 1999: 188-194.
- Guerrero, C. *Impacto de la Gestión de Servicios de T.I. para el proceso de gestión de Incidencias de la empresa S.G. NATCLAR S.A.C.* Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2017.
- Hernández, R., C. Fernández, y M. Baptista. *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill, 2014.
- Loayza, A. Modelo de Gestión de incidentes para una entidad estatal. *INTERFASES*, 2016: 221-254.
- Minina, N. *Development of Knowledge Management Process to enable Incident Management*. Finlandia: Helsinki Metropolia University of Applied Sciences, 2013.
- Puerta, C., y A. Sánchez. El correo electrónico: herramienta que favorece la interacción en ambientes educativos virtuales. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 2010: 1-27.
- Rodríguez, J., M. López, y A. Espinoza. Estudio sobre la implementación del software help desk en una institución de educación superior. *Paakat*, 2018: 38-57.
- Sangrá, A. Educación a distancia, educación presencial y usos de la tecnología: una tríada para el progreso educativo. *Los retos de la educación a distancia*, 2002: 1-18.
- Santos, D. *Fundamentos de la comunicación*. México: Red Tercer Milenio, 2012.
- Sarabia, A. *La Teoría General de Sistemas*. España: Isdefe, 1995.

- Suing, M. *Diseño e implementación de un modelo de gestión de incidentes y cumplimiento de solicitudes basados en el marco de referencia ITIL v.3 para agrocalidad del Ecuador-Quito*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas, 2015.
- Taylor, S., y R. Bogdan. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. España: Paidós, 1992.
- Torres, E. *Aplicación web para la gestión de incidencias en el soporte de T.I. a los clientes internos de la compañía Pronaca*. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes, 2018.
- Torres, M. La interpretación telefónica. El intérprete como coordinador: estudio de unas interacciones telefónicas. *Mutatis Mutandis*, 2014: 401-417.
- Vásquez, S., y A. Almeida. *Elaboración de un plan de comunicación interna para fortalecer el clima laboral en la Facultad de Comunicación Social de la Universidad Central del Ecuador*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador, 2013.
- Yin, R. *Investigación sobre estudio de casos diseños y métodos*. Estados Unidos: Sage, 2008.
- Zamora, R. Laboratorios remotos: actualidad y tendencias futuras. *Scientia et Technica*, 2012: 113-118.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Análisis de la gestión de incidencias en una notaría Lima 2019

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Gestión de incidencias				
		Sub categorías	Indicadores	Item	Escala	Nivel
¿Cuál es la realidad de la gestión de incidencias informáticas en una notaría de Lima 2019?	Analizar la gestión de incidencias informáticas en una notaría Lima 2019.	Sc1 Canal de comunicación	I1 Llamada telefónica			
			I2 Correo electrónico			
		Sc2 Soporte técnico	I3 Escritura			
			I4 Presencial			
			I5 Remota			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2:				
¿Cómo es el canal de comunicación hacia los colaboradores por parte del área de TI en una notaría Lima 2019?	Analizar el canal de comunicación a los colaboradores por parte del área de TI en una notaría Lima 2019					
¿Cómo es el servicio de soporte técnico por parte del área de TI en una notaría Lima 2019?	Analizar el servicio de soporte técnico por parte del área de TI en una notaría Lima 2019					
Tipo, nivel y método	Unidad informante	Técnicas e instrumentos		Procedimiento y análisis de datos		
Enfoque: cualitativo Método: inductivo, estudio de caso	Unidad informante: Administradora, Jefe de archivo, Jefe de sistemas	Técnicas: entrevista Instrumentos: guía de entrevista		Procedimiento: recopilar artículos, revistas, tesis Análisis de datos: Atlas.ti		

Anexo 2: Artículo de investigación



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

Análisis de la gestión de incidencias en una notaría Lima 2019

**Para optar el grado de bachiller en Ingeniería de Sistemas e
Informática**

AUTOR

García Pareja, Juan Enrique

juan.garcia.p.87@gmail.com

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Ingenierías de Sistemas e Informática, Industrial y Gestión Empresarial y
Ambiental

LIMA – PERÚ

2019

I. Introducción

En el mundo en el que se vive actualmente, la tecnología va de la mano con los objetivos trazados en las organizaciones, es por ello que los servicios tecnológicos tienen como prioridad cumplir las expectativas de quienes los usan, no puede existir pausas repentinas en algunos procesos que son críticas para su buen funcionamiento, ya que eso causaría pérdidas económicas involuntarias. Es por tal motivo que se realizó el análisis de la gestión de incidencias, la cual muestra todas las actividades involucradas en dicho proceso de gestión, desde su reporte de incidencia utilizando los medios tecnológicos como canal de comunicación establecidos en la notaría, hasta el restablecimiento del servicio como consecuencia de brindar el soporte técnico adecuado, por consiguiente, se le proponen opciones de solución, que puedan crear valor en el proceso de mejora de servicios en beneficio de la notaría y de sus clientes.

La entidad analizada está contenida en un marco legal que por medio del Ministerio del Interior y de Justicia y del Presidente de la República del Perú, ponen a disposición en el año 2004 a la persona que ganó el concurso público nacional de méritos, para ejercer todas las funciones notariales que en ella compete, con el objetivo de dar fe a todos los actos públicos que se formalizan en presencia de la misma. Los principales servicios que ofrecen son enfocados a contratos, compra venta de vehículos, asuntos no contenciosos, legalizaciones, testamentos, garantía mobiliarias, carta notariales y constituciones de empresas. Se encuentra ubicado en el centro histórico de Lima, lo cual hace que sea más factible poder llegar al establecimiento tomando cualquier ruta de los distintos distritos aledaños al mismo. Su compromiso con el público es brindar el mejor servicio notarial de manera que garantice la seguridad jurídica a los clientes.

Por ello la gestión de incidencias se encarga de solucionar problemas informáticos de modo eficiente de tal manera que los usuarios puedan seguir con su trabajo sin ningún inconveniente que le genere algún problema en su retraso de labores. Por consiguiente la investigación tomó la mayor relevancia posible como consecuencia que se está suscitando continuas falencias con lo que respecta al proceso y las incidencias repetidas han sido una

constante en los últimos tiempos. En este sentido otro autor define como la intervención para la solución de aquellos problemas que de manera paulatina se estén reportando al área de TI por parte de los usuarios, usualmente de manera telefónica o por medio de algún sistema de registro de incidencia que detecte averías en ese mismo instante (Loayza, 2016; Gafas y Anías, 2016).

El canal de comunicación es un medio que se utiliza para transferir e intercambiar información desde un emisor hacia un receptor, la cual consta del uso de una tecnología o de la capacidad de hablar cara a cara para cumplir su objetivo. Por ello, el análisis del canal que se está utilizando para transmitir información de los usuarios hacia los colaboradores del área de TI de la notaria, es muy importante porque comprende el inicio de la gestión de incidencia la cual consta de fallas en sus procesos. Otro autor hace mención que es la manera como se transmite los mensajes o informaciones desde un punto de partida hacia un punto de llegada y también de manera viceversa, la cual puede constar de una transmisión grande hacia varios receptores a la vez, de la que depende de la interpretación y otros factores para que la información brindada sea la misma a la que se emitió (García, 1999; Santos, 2012).

Los procesos de soporte técnico son servicios brindados a los usuarios de manera presencial o remota para resolver problemas de software o hardware en los distintos lugares que se requiera de esta prestación. En el trabajo de investigación fue muy importante porque se analizó la labor que se desempeña en soporte técnico del área de TI, porque muchas de las falencias que se van suscitando en el día a día de la notaria son consecuencias de una mala práctica de los responsables de brindar este servicio. Asimismo, son servicios que están compuestos de actividades y que van en busca de una correcta asistencia a los equipos de cómputos, enfocándose en un recomendable sostenimiento de funcionalidades, siendo respaldada por el área de mesa de apoyo y utilizando correctamente las herramientas para una pronta resolución de problemas (Alvares, 2014; Rodríguez, López y Espinoza, 2018).

El canal utilizado para la comunicación, la llamada telefónica es la interacción que se da

entre distintas personas que pueden estar comprendidas en una transacción de información, la cual es indispensable la utilización del teléfono como medio para que se pueda cumplir la acción. Por ello esta forma de hacer conocer los incidentes presentados fue de gran utilidad, de manera que es la más fácil de acceder por los trabajadores y personal de TI para comunicarse entre ellos. Además, otro autor lo define como un método utilizado para contactarse con personas, ya sea desde puntos muy lejanos, sin importar la hora, puesto que no posee problemas en el uso con respecto a la geografía para que se suscite este proceso, de tal manera que el recurso tiempo trabaja en beneficio del presente canal de comunicación (Torres, 2014; Bárbara, Ilka y Heloisa, 2016).

El otro medio utilizado para comunicar las incidencias, hace referencia al correo electrónico que es un medio para comunicarse textualmente, la cual permite enviar informaciones, ya sea en formato de imagen, textos, audios y que no necesariamente presenta un modo formal, de manera que puede realizar una dinámica de comunicación fluida entre emisores y receptores. Es por ello que este medio de comunicación es utilizado en la notaria para reportar incidencias al área de TI, pero con la necesidad del uso del internet para realizar los presentes procesos correspondientes. Otro autor afirma que se basa en un intercambio de información, con la facilidad de que se le pueda agregar un archivo de modo digital, de forma que utilicen las computadoras conectadas a una red de internet para realizar los envíos de las mismas (Puerta y Sánchez, 2010; Flores, Sanz y Hernansanz, 2018).

Uno de los métodos utilizado para dar soporte a la notaria es del modo presencial, ya que Implica una relación o trato directo con el objetivo, de manera que la modalidad puede mantener un esquema propio y asimismo, obtiene un aumento en el proceso de sentir y transmitir emociones acorde a la situación presente, consecuentemente puede recepcionar información de mejor calidad. Por tanto, esta forma de brindar el servicio de manera presencial ayuda con el logro de alcanzar la solución de un incidente imprevisto. Otro autor sugiere como toda acción que refiere al modo de estar presente para capturar e interactuar con información de manera directa, de forma que se puede obtener un máximo provecho en relación a la calidad del proceso que lo requiera (Sangrá, 2002; Cuicas y

Casadei, 2015).

El último método utilizado para el soporte técnico se da de manera remota, la cual hace mención a la forma como se puede conectar una persona desde un ordenador a otro, utilizando la herramienta tecnológica de un software para poder realizar acciones requeridas a lugares en la cual se tenga acceso de internet o a través de una conexión de red interna, siempre que esta tenga los permisos abiertos. Por ello, la manera de restablecer el servicio de modo remoto es la indicada en ocasiones, puesto que en el proceso no causa interrupciones físicas al momento de trabajar. Asimismo un autor señala que debe ser instalado también en el punto a donde se quiere efectuar las operaciones por lo que brindara un usuario para la conexión (Camargo, Arrieta, Vergara, García y Pulido, 2010; Zamora, 2012).

II. Método

El trabajo presente se realizó con el enfoque cualitativo la cual se refiere a una metodología para recopilar información sin estar necesariamente normalizados en su totalidad. Esta recopilación de datos guía al entrevistador a tener una apreciación más fija de las emociones de una manera subjetiva del entrevistado y así llegar a una conclusión (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Se utilizó la técnica de la entrevista, ya que es un instrumento necesario para recopilar información pretendida para el análisis posterior, porque que es muy flexible para la obtención de datos precisos que realiza el entrevistador al entrevistado. Esta técnica da una mejor la respuesta de manera personal para la obtención de la información requerida y detallada por parte del entrevistador (Díaz, Torruco, Martínez y Valera, 2013).

Se pudo aplicar este instrumento como técnica para una población en la obtención de información de una muestra, que fueron las unidades informantes más relevantes dentro del proceso de gestión de incidencias, la cual consto en las áreas de: Administración, Archivo y de Sistemas.

III. Resultados

Los resultados obtenidos, por uso de la triangulación de los datos, referente al análisis de la gestión de incidencias en una notaría, están relacionados de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Objetivo general: Analizar la gestión de incidencias en una notaria

Los resultados que fueron alcanzados desde el análisis de la gestión de incidencias en una notaría, mencionaron que el proceso que inicia esta gestión es la de reportar las incidencias que presentan los trabajadores referente a un servicio que están utilizando pero que exhiben inconvenientes para su proseguir laboral, de manera que se necesita de la capacitación del personal como consecuencia de las demoras en restaurar los servicios de sistemas. Para registrar estas incidencias se utiliza los distintos medios de transmisión de información, que no viene utilizado de la manera más perfecta por las personas que emiten y reciben estos reportes, en algunos de los casos, son porque no manejan un esquema de trabajo con procedimientos ordenados, dependiendo solamente de su juicio pero que en muchas de las ocasiones no fueron las decisiones más correctas porque no están del todo comprometidos y no saben trabajar en equipo.

Objetivo específico 1: Canal de comunicación hacia los colaboradores por parte del área de TI de la notaria

Los resultados que se obtuvo a partir del análisis del canal de comunicación hacia los colaboradores por parte del área de TI de la notaria, determinaron que reportar las incidencias de una forma adecuada es siempre el indicio de que la gestión se dará correctamente puesto que los involucrados están asumiendo sus funciones de manera lógica para llegar a un propósito en común. Este proceso es realizado mediante la utilización de las llamadas telefónicas, la cual los abogados, personal de legalizaciones, usuarios en general, utilizan esta forma para hacer conocimiento de los problemas que presentan y obtener como resultado una rápida asistencia, pero no se utiliza de manera óptima, ya que existe en algunos casos una demora en atender las llamadas, consecuencia

de tener labores extras en otras de funciones ajenas a las de área de TI y en otros casos utilizan terminologías especiales para explicar algún procedimiento pero se les dificulta en el entendimiento del usuario común .

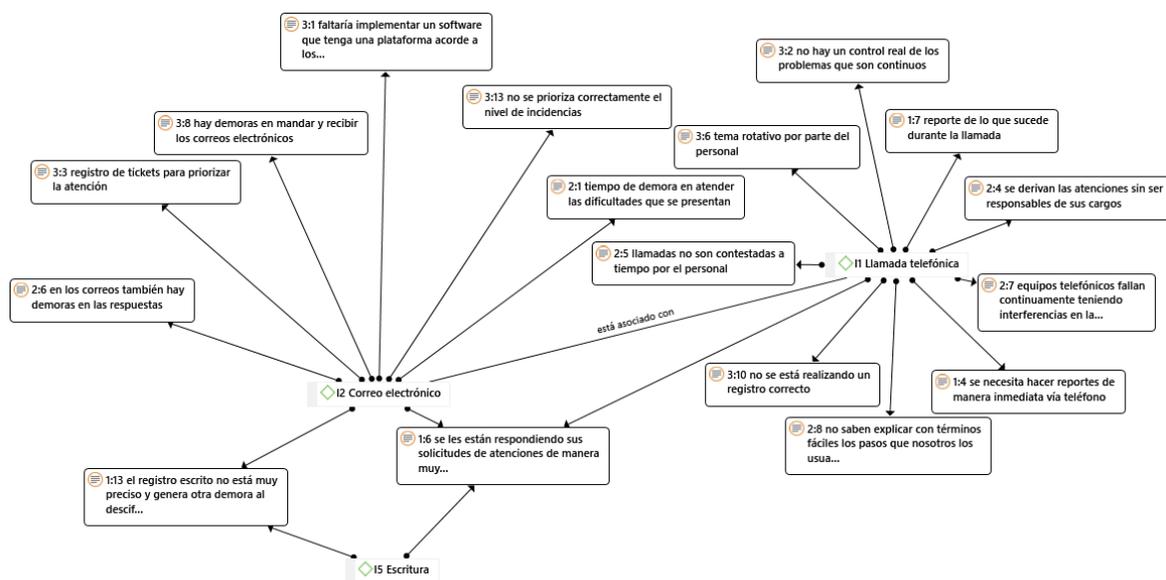


Figura 1. Análisis de datos del canal de comunicación de una notaría

Objetivo específico 2: Servicio de soporte técnico por parte del área de TI de la notaría.

Los resultados que se obtuvieron en el análisis del servicio del soporte técnico brindado por el área de TI de la notaría indicaron que el personal encargado de restaurar el problema en un tiempo determinado ya sea mediante la asistencia que se le pueda brindar al software o hardware de cualquier equipo de cómputo utilizado en la notaría, será imprescindible la solución inmediata puesto que algunos incidentes causan grandes impactos en el desarrollo de los trámites realizados y consecuencia de ello es la pérdida de clientes acompañado de los bajos ingresos económicos. En ocasiones las asistencias que se les brindan a los trabajadores de la notaría no fueron las correctas ya que no se han manejado de manera escalonada los niveles de soporte técnico, asumiendo los casos de acuerdo a los tiempos libres que ellos presentaban o en su defecto, eran asistidos al momento que llegaba el reporte de las incidencias utilizando cualquier modo de canal de comunicación al área de TI.

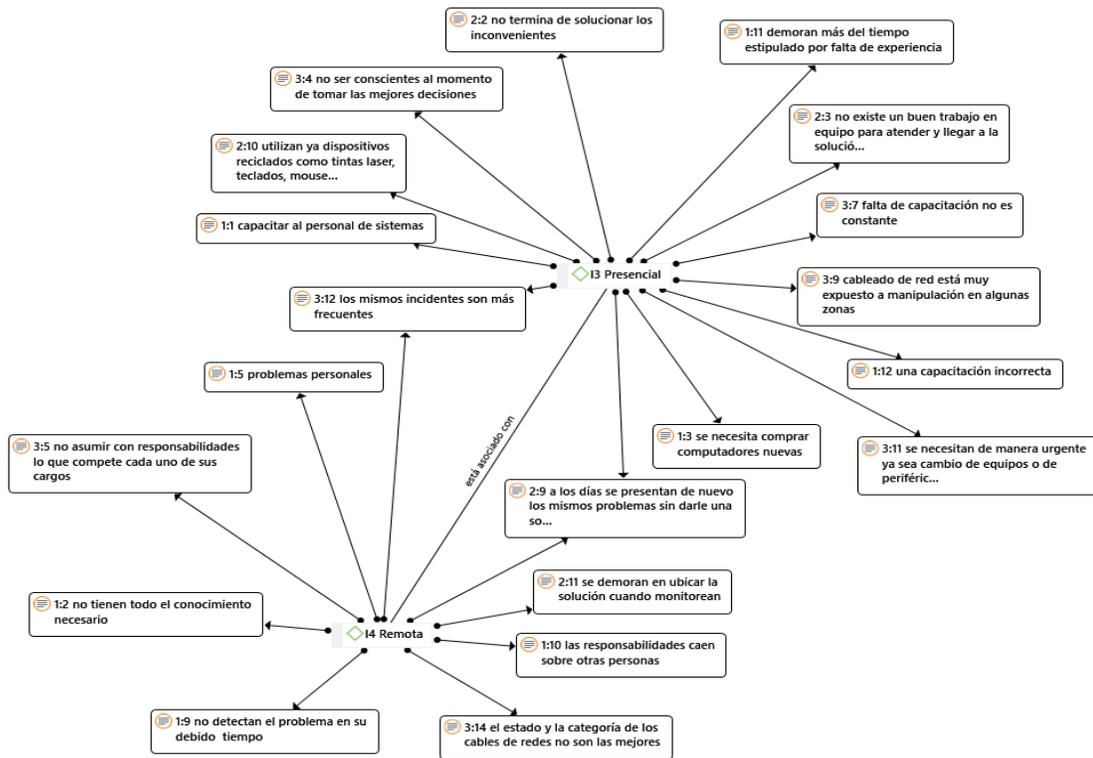


Figura 2. Análisis de datos del soporte técnico de una notaría

IV. Discusión

Los resultados que se obtuvo en el análisis de la gestión de incidencias en una notaría señala la relevancia que implica tener implementado este proceso para los servicios brindados, pero a su vez debe constar con una serie de actividades que van de apoyo en la mejora de una solución óptima en el menor tiempo posible y ocupándose de que no vuelva a suceder, ya que no debe alterar o detener el curso de la organización. Para ello el proceso realizado debe contar con el respaldo y aprobación de la administración, asumiendo que es fundamental para brindar un buen servicio de calidad a sus clientes y que estos recomienden en mejora la notaría, la cual se relaciona con lo expuesto por Cifuentes (2017) sobre la propuesta para la mejora de la gestión de incidencias, donde resalta que una empresa en Colombia manejaba un esquema antiguo, armado de un conglomerado de actividades en el proceso pero sin orden establecido.

En relación al canal de comunicación que se da en una notaría, los resultados

establecieron que es esencial la información compartida por esos medios, de manera que se tiene que registrar la detección del incidente y consecuentemente obtener un reporte con los datos brindados en el canal que se está utilizando, para lograr la restauración del servicio en un tiempo corto sin que genere apuros la notaria con referencia al servicio ofrecido en ella. Por consiguiente los canales que se utilizan como llamadas telefónicas, correos electrónicos y escrituras son esenciales si se usan perfectamente, tanto el del área de TI con relación a sus conocimientos y a los trabajadores que presentan dichos problemas, lo cual se ajusta a lo redactado por Común y Estrada (2017) en el trabajo de investigación referente al desarrollo de un sistema de información para mejorar la gestión de incidencias, la cual se requiere de un sistema como un canal intermediario para compartir datos y consecuentemente sirva para un posterior registro de incidencias.

Respecto al servicio de soporte técnico brindado por el área de TI de la notaria, los resultados mostraron que una vez manejado la información recibida, los encargados de brindar soporte están en la obligación de restaurar el servicio en el menor tiempo posible, aplicando todos los conocimientos necesarios, incluyendo experiencias laborales, manejándose además los niveles de soporte técnico de acuerdo a la gravedad y dificultad del incidente. Torres (2018) sugiere la creación de un aplicativo web que brinde soporte en el proceso de la gestión de incidencias de manera que pueda reducir tiempos considerables en las restauraciones de los servicios y que se logre automatizar dicho proceso, además el entorno debe mostrar una plataforma amigable para que sea utilizable por el usuario.

V. Referencias

- Alvares, L. (2014). Propuesta de una metodología para el mejoramiento help desk en colegios distritales de la localidad de Santa Fe - Candelaria Bogotá D.C. *Universidad Militar Nueva Granada*, 1-18.
- Bárbara, F., Ilka, R., & Heloisa, T. (2016). Evaluación de la intervención telefónica en la promoción del autocuidado en diabetes: ensayo clínico aleatorio. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 1-9.
- Camargo, H., Arrieta, C., Vergara, C., García, I., & Pulido, F. (2010). Implementación de LogMein para controlar de manera remota un variador de velocidad Cuttler Hammer. *Prospect*, 77-85.
- Cifuentes, J. (2017). *Propuesta de ajuste al modelo de gestión de incidentes de la empresa Claro Colombia s.a. para el mejoramiento continuo de los tiempos de respuesta basado en itil v3*. Colombia: Universidad Santo Tomás.
- Común, J., & Estrada, P. (2017). *Desarrollo de un sistema de información basado en la metodología RUP para mejorar la gestión de incidencias del área de soporte técnico de la clínica San Pablo sede - Surco*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Cuicas, M., & Casadei, L. (2015). Un reto: de lo presencial a lo virtual. *Gaceta técnica de ingeniería civil*, 48-50.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Valera, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 162-167.
- Flores, L., Sanz, A., & Hernansanz, S. (2018). El correo electrónico. *Matronas profesión*, 30-35.
- Gafas, G., & Anías, C. (2016). Sistema para la gestión en redes no comerciales de los SLA en la etapa de ejecución. *Revista de Ingeniería Electrónica, Automática y Comunicaciones*, 39-53.

- García, F. (1999). Las nuevas tecnologías y la comunicación didáctica. *Comunicar*, 188-194.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Loayza, A. (2016). Modelo de Gestión de incidentes para una entidad estatal. *INTERFASES*, 221-254.
- Puerta, C., & Sánchez, A. (2010). El correo electrónico: herramienta que favorece la interacción en ambientes educativos virtuales. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 1-27.
- Rodríguez, J., López, M., & Espinoza, A. (2018). Estudio sobre la implementación del software help desk en una institución de educación superior. *Paakat*, 38-57.
- Sangrá, A. (2002). Educación a distancia, educación presencial y usos de la tecnología: una tríada para el progreso educativo. *Los retos de la educación a distancia*, 1-18.
- Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. México: Red Tercer Milenio.
- Torres, E. (2018). *Aplicación web para la gestión de incidencias en el soporte de T.I. a los clientes internos de la compañía Pronaca*. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Zamora, R. (2012). Laboratorios remotos: actualidad y tendencias futuras. *Scientia et Technica*, 113-118.

Coloquio Investigación multidisciplinaria, Inst. Tec. Orizaba México

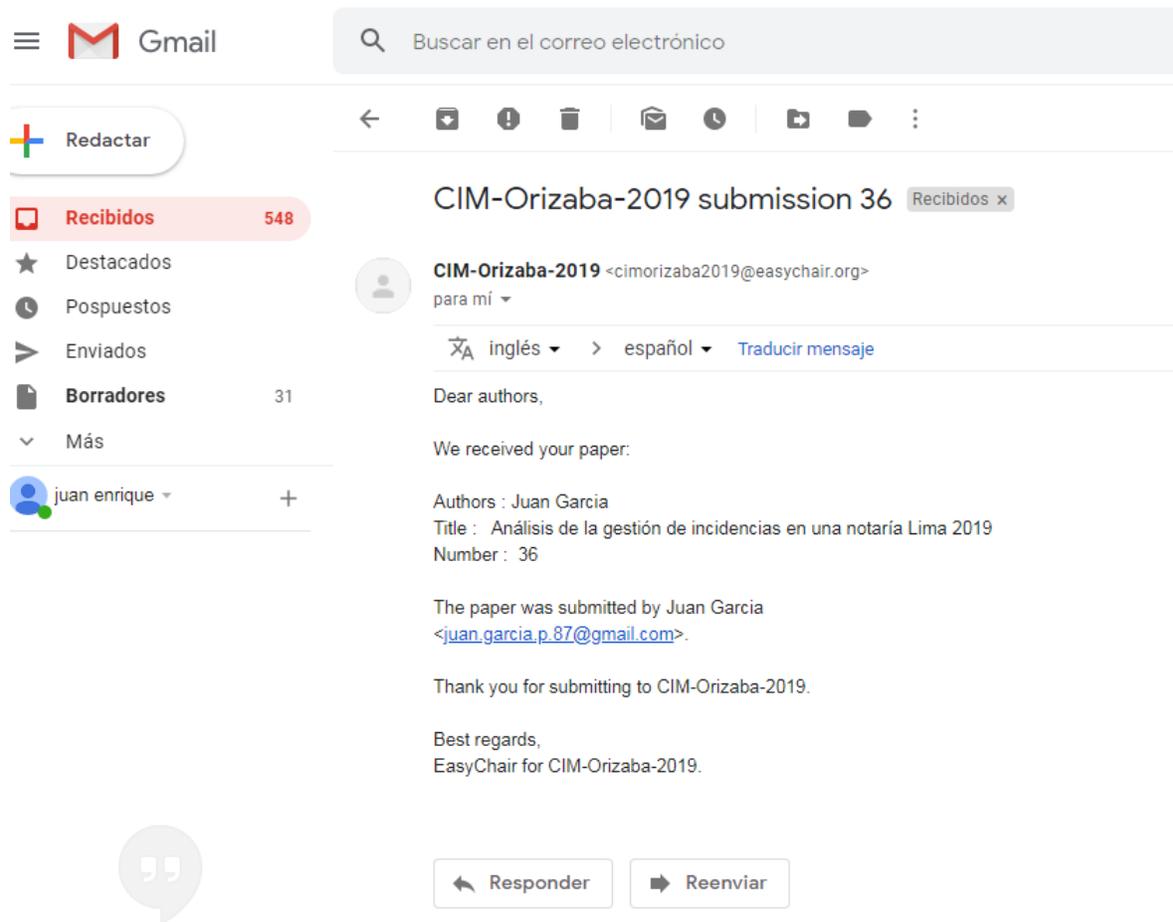


Figura 3. Foto del correo de confirmación por parte de CIM-Orizaba

Anexo 3: Instrumento cualitativo

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

1. **¿En su opinión la gestión de incidencias está bien implementado y aplicado de manera correcta en la notaria? ¿Por qué?**

2. **¿En su opinión se está utilizando los recursos de canales de comunicación de forma óptima para reportar las incidencias al área de TI? ¿Por qué?**

3. **¿Qué opina usted del servicio de soporte técnico brindado a los trabajadores de la notaria? ¿Por qué?**

Anexo 4: Transcripción de las entrevistas

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado: ROYER ESPINOZA BERAMENDI


44311648

Cargo: JEFE DE SISTEMAS

Fecha: 30/04/19

1. ¿En su opinión la gestión de incidencias está bien implementado y aplicado de manera correcta en la notaria? ¿Por qué?

No porque faltaría implementar un software que tenga una plataforma acorde a los requerimientos de la notaria para que apoye la gestión de incidencias ya que no hay un control real de los problemas que son continuos, así como tampoco de un registro de tickets para priorizar la atención hacia los trabajadores. Muchos de los errores cometidos para solucionar los problemas son por no ser conscientes al momento de tomar las mejores decisiones y por no asumir con responsabilidades lo que compete cada uno de sus cargos.

2. ¿En su opinión se está utilizando los recursos de canales de comunicación de forma óptima para reportar las incidencias al área de TI? ¿Por qué?

Si pero en ocasiones el tema rotativo por parte del personal que responde a este servicio genera problemas porque a veces la falta de capacitación no es constante y en muchas ocasiones hay demoras en mandar y recibir los correos electrónicos. Otro motivo es que el cableado de red está muy expuesto a manipulación en algunas zonas generando problemas en la comunicación y no se está realizando un registro correcto partiendo de los reportes.

3. ¿Qué opina usted del servicio de soporte técnico brindado a los trabajadores de la notaria? ¿Por qué?

Es el correcto porque siempre se le da la solución a los problemas en el día que se le está solicitando pero muchas de los problemas se necesitan de manera urgente ya sea cambio de equipos o de periféricos puesto que los mismos incidentes son más frecuentes. También no se prioriza correctamente el nivel de incidencias para asistir a los trabajadores además que el estado y la categoría de los cables de redes no son las mejores para tener una buena asistencia remota.

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado: CARMEN HERNÁNDEZ TRONCOSO
 Cargo: ADMINISTRADORA
 Fecha: 30/04/19


 Carmen Hernández Troncoso
 ADMINISTRADORA
 NOTARÍA ROCÍO CALMET PEREZ
 DNE 25559755

1. ¿En su opinión la gestión de incidencias está bien implementado y aplicado de manera correcta en la notaria? ¿Por qué?

Si pero falta corregir algunos detalles como capacitar al personal de sistemas porque no tienen todo el conocimiento necesario para enfrentar algunos problemas además se necesita comprar computadoras nuevas de mejor calidad para evitar los mismos errores. Por ello se necesita hacer reportes de manera inmediata vía teléfono para no tener contratiempos en sus soluciones y también se requiere ayuda directa al trabajador con respecto a problemas personales ya que influye mucho en su desempeño para esta gestión.

2. ¿En su opinión se está utilizando los recursos de canales de comunicación de forma óptima para reportar las incidencias al área de TI? ¿Por qué?

No porque existen muchas quejas por parte de los abogados que se les están respondiendo sus solicitudes de atenciones de manera muy tardía y como consecuencias en algunas ocasiones pierden clientes por lo tanto es el primer punto a mejorar con respecto a la gestión de incidencias. De la misma manera ocurre con tomarle el reporte de lo que sucede durante la llamada, ya que en muchas veces el registro escrito no está muy preciso y genera otra demora al descifrar el problema.

3. ¿Qué opina usted del servicio de soporte técnico brindado a los trabajadores de la notaria? ¿Por qué?

Es eficiente pero aun por mejorar el servicio no presencial ya que en muchas ocasiones no detectan el problema en su debido tiempo y por consiguiente a veces las responsabilidades corren sobre otras personas. Ahora se debe corregir también el servicio que se le da en su mismo computador puesto que en muchos casos demoran más del tiempo estipulado por falta de experiencia y en otros sucesos por una capacitación incorrecta. Los reportes cambiados como tóner eléctricos son al parecer reutilizados.

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado: ROXANA PEDRAZA SEGURA

Cargo: JEFE DE ARCHIVO

Fecha: 30/04/19

Roxana Pedraza Segura
10160790

1. **¿En su opinión la gestión de incidencias está bien implementado y aplicado de manera correcta en la notaria? ¿Por qué?**

No esta realizando de la manera que uno desea porque aún se esta teniendo problemas ya sea por el tema del tiempo de demora en atender las dificultades que se presentan o porque el personal de sistemas no termina de solucionar los inconvenientes. A mi parecer no existe un buen trabajo en equipo para atender y llegar a la solución puesta que en muchas casos observe detenidamente que se derivan las atenciones sin ser responsables de sus cargos.

2. **¿En su opinión se está utilizando los recursos de canales de comunicación de forma óptima para reportar las incidencias al área de TI? ¿Por qué?**

No del todo porque a veces las llamadas no son contestadas a tiempo por el personal de sistemas y en los correos también hay demoras en los respuestas. Los equipos telefónicos fallan continuamente teniendo interferencias en las llamadas de manera que se hace difícil la comunicación, además no saben explicar con términos fáciles los pasos que nosotros los usuarios podemos realizar para resolver algún problema sencillo. Los escritos se les suelen perder reiteradas veces en su área.

3. **¿Qué opina usted del servicio de soporte técnico brindado a los trabajadores de la notaria? ¿Por qué?**

El personal de soporte técnico realiza su trabajo en ocasiones no de la mejor forma porque a los días se presentan de nuevo los mismos problemas sin darle una solución final. En otros momentos pude analizar que utilizan ya dispositivos reciclados como tintas laser, teclados, mouse, manitor la cual influye mucha en el desarrollo del trabajador no obstante también se demoran en ubicar la solución cuando manitorean desde otras áreas.

Anexo 5: Evidencia de la visita a la empresa



Anexo 6: Matrices de trabajo

1. Matriz de causa efecto para definir el problema

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Efecto (Categoría problema)
C1. Personal	1. Capacitación	1. No tienen el conocimiento adecuado para resolver ciertos problemas.	DEFICIENTE GESTION DE INCIDENCIAS DEL AREA TI
		2. Existe poca capacitación de los nuevos sistemas que se van implementando.	
	2. Responsabilidad	3. No asumen la responsabilidad que competen sus cargos.	
		4. No son conscientes al tomar decisiones.	
	3. Organización	5. No suelen trabajar en equipo.	
		6. No hay compromiso para llegar a una meta en común.	
C2. Equipos	4. Computadoras	7. Existe computadores con componentes ya discontinuados.	
		8. Se cuenta con pocas computadoras para su uso.	
	5. Servidores	9. No cuentan con una buena refrigeración.	
		10. Está muy expuesto a la manipulación de los trabajadores ya que su gabinete está dañado.	
	6. Redes	11. Lo cableados de red no se	

		encuentran en un muy buen estado.	
		12. La categoría de los cables no es la óptima.	
C3. Políticas	7. Norma de seguridad	13. No se cumple con resguardar la información.	
		14. No hay capacitación de normas de seguridad.	
	8. Documentación de las incidencias	15. No se lleva un registro de las incidencias.	
		16. Se incide mucho en los mismos problemas.	
	9. Reuniones constantes	17. No se da la comunicación entre las diferentes partes.	
		18. No hay cambio de información sobre los incidentes que se presentan a menudo.	
C4. Desarrollo	10. Financiación	19. La falta de dinero para comprar equipos cuando se les requiera.	
		20. La falta de dinero para comprar un software de sistema de gestión de incidencias.	
	11. Notificación de incidencias	21. Cambios repentinos por parte del usuario al momento que se le está dando la solución al problema.	
		22. El reporte del problema no está bien detallado.	
	12. Imprevistos	23. Delegar incidencias a un personal que no está capacitado.	

		24. No existe una esquila de priorización de incidencias.
--	--	---

2. Problema, objetivo, hipótesis

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cuál es la realidad de la gestión de incidencias informáticas en una notaría de Lima 2019?	Analizar la gestión de incidencias informáticas en una notaría Lima 2019.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos
¿Cómo es el tipo de atención hacia los colaboradores por parte del área de TI? ¿Cómo es el nivel de restauración del servicio por parte del área de TI?	Analizar el tipo de atención a los colaboradores por parte del área de TI. Analizar el nivel de restauración de servicio por parte del área de TI.	

3. Justificación

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	Teoría general de sistemas y teoría de la información.	Para sustentar esta investigación sobre el análisis de la gestión de incidencias, se utilizará la teoría general de sistemas y la teoría de la información, porque se busca propuestas para mejorar dichos procesos de la gestión de incidencias, describiendo los elementos que hace incidir en problemas y de la que son ocasionados con mayor frecuencia en la notaría.
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	Teoría general de sistemas, porque aportará en comprender las partes que componen y las funciones que ellos desempeñan dentro de este	La teorías que aportarán en nuestra investigación constará primero de la Teoría general de sistemas, porque colaborará en comprender las partes que componen y las

	<p>sistema de gestión de incidencias, ya que cada componente realiza tareas distintas pero comparten una misma meta.</p> <p>Teoría de la información, porque aportará para el entendimiento que toda información es muy relevante si llega a su destino en el proceso de gestión de las incidencias, directamente cuando el usuario sea atendido de manera telefónica o por medio de correos institucionales.</p>	<p>funciones que ellos desempeñan dentro de este sistema de gestión de incidencias, puesto que cada componente realiza tareas distintas pero comparten una misma meta, y finalmente la Teoría de la información, porque aportará para el entendimiento que toda información es muy relevante si llega a su destino en el proceso de gestión de las incidencias, directamente cuando el usuario sea atendido de manera telefónica o por medio de correos institucionales.</p>
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Para mejorar el proceso de gestión de incidencias, reduciendo de manera considerable las incidencias que se presentan en ocasiones con mayor frecuencia en la notaria.	La elaboración de esta investigación, aportará en el mejoramiento del proceso de gestión de incidencias, reduciendo de manera considerable los problemas que se presentan en ocasiones con mayor frecuencia en la notaria, además ayudará a su gestión del proceso por parte del área de TI, con la utilización de datos confiables y así poder disminuir las incidencias, para finalmente no obtener los reclamos airados por parte de los colaboradores del mismo centro de trabajo.
¿Cuál será la utilidad?	Ayudar a la notaria a gestionar mejor sus procesos de solución de incidencias con datos confiables desde un análisis exhaustivo.	
¿Qué espera con la investigación?	Disminuir las incidencias y como consecuencia los reclamos airados por parte de los colaboradores de la notaria.	
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Se investiga bajo el diseño del enfoque cualitativo porque se analizará la gestión de incidencias en base a las premisas de la realidad de la problemática, interpretando algunos hechos que fueron considerados de las personas que participan en ese contexto, mediante el uso de la	Se investiga bajo el diseño del enfoque cualitativo porque se analizará la gestión de incidencias en base a las premisas de la realidad de la problemática, interpretando algunos hechos que fueron considerados de las personas que participan en ese contexto, mediante el uso de la recolección de datos, de la que dará como consecuencia

	recolección de datos.	una mejora para los procesos que se dan en la gestión de incidencias dentro de la notaria.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	La investigación nos dará como consecuencia una mejora para los procesos que se dan en la gestión de incidencias.	

4. Matriz de teorías (PT 2 - T 5)

Teoría 1: Teoría General de Sistemas				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Ludwig Von Bertalanffy	1995	La Teoría General de Sistemas "es la historia de una filosofía y un método para analizar y estudiar la realidad y desarrollar modelos, a partir de los cuales puedo intentar una aproximación paulatina a la percepción de una parte de esa globalidad que es el Universo" (Sarabia, 1995, p. 9).	La Teoría General de Sistemas se fundamenta partiendo de los análisis de una metodología, además se conceptualiza con la realidad y finalmente se desarrolla estándares para acercarse a una apreciación cercana de los fenómenos que interactúan de un todo y dar así como resultado un modelo que se le denominara sistema (Sarabia, 1995).	La teoría General de sistemas se aplicará como teoría fundamental y base para la investigación considerando que el área a estudiarse es la de soporte técnico y que consta con múltiples sistemas que tendrán que ser estudiados para crear normas de valor genérico para cualquier tipo de sistemas reales en situaciones de aplicación dentro de la realidad empírica.
Referencia:	Sarabia, A. (1995). <i>La Teoria General de Sistemas</i> . España: Isdefe.			

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Ludwig Von Bertalanffy.	1998	La Teoría General de Sistemas “se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinarias” (Arnold & Osorio, 1998, p. 40).	La Teoría General de Sistemas se manifiesta con una base metodológica ya que se ajusta a un sistema y se rige a los principios de cualquier ciencia, además enfocado al desarrollo alentador para labores que buscan la unidad de conocimiento y que van más allá de las disciplinas ya existentes (Arnold & Osorio, 1998).	La teoría General de sistemas se aplicará como teoría fundamental y base para la investigación considerando que el área a estudiarse es la de soporte técnico y que consta con múltiples sistemas que tendrán que ser estudiados para crear normas de valor genérico para cualquier tipo de sistemas reales en situaciones de aplicación dentro de la realidad empírica.
Referencia:	Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introduccion a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. <i>Cinta moebio</i> 3, 40-49.			

Teoría 2: Teoría de la Información				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Claude Elwood Shannon	2011	La Teoría de la Información “es una disciplina mapa, tal y como la definió en su día el profesor Valbuena de la Fuente (...).	La Teoría de la Información es una ciencia que guía al manejo de información que se da entre	La Teoría de la información dará soporte al trabajo de investigación, ya que las herramientas que se utilizan en el área

		Su objetivo fundamental es orientar y situar el conocimiento en torno a la comunicación, con una dirección concreta específica para investigar la información” (Aladro, 2011, p. 83).	dispositivos, dándole como meta una orientación en el contexto de la comunicación y que se encargara del estudio de la misma en beneficio del conocimiento (Aladro, 2011).	informática de la organización, transmiten las informaciones y los procesa hacia los demás usuarios. Además confirmara si dichos canales que se utilizan son los correctos para mejorar su gestión.
Referencia:	Aladro, E. (2011). La Teoría de la Información ante las nuevas tecnologías de la comunicacion. <i>CIC Cuadernos de Información y Comunicación</i> , 83-93.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Claude Elwood Shannon	2008	La teoría de la información “es la ciencia que trata la información como un recurso que puede ser medido, convertido a símbolos (generalmente en bits) y transmitido de un lugar a otro por medio de un canal” (Correa, 2008, p. 27).	La teoría de la información es un método teórico matemático relacionado al proceso y del como esta se está transmitiendo la información, además la manera que se está representando para ser entregado de un punto a otro (Correa, 2008).	La Teoría de la información dará soporte al trabajo de investigación, ya que las herramientas que se utilizan en el área informática de la organización, transmiten las informaciones y los procesa hacia los demás usuarios. Además confirmara si dichos canales que se utilizan son los correctos para mejorar su gestión.
Referencia:	Correa, M. (2008). <i>Fundamentos de la teoría de la información</i> . Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano .			

--	--

5. Matriz de antecedentes (PT 2,2 – T 5,5, total 10 antecedentes – 5 Internacional 5 Nacional, se debe de trabajar mínimo 3 artículos en cada caso y 2 tesis)

Datos del antecedente nacional: 1		Redacción final
Título	Desarrollo de un sistema de información basado en la metodología RUP para mejorar la gestión de incidencias del área de soporte técnico de la clínica San Pablo sede – Surco	<p>Común & Estrada (2017) en el trabajo de investigación titulado <i>Desarrollo de un sistema de información basado en la metodología RUP para mejorar la gestión de incidencias del área de soporte técnico de la clínica San Pablo sede – Surco</i>, tiene como objetivo general el determinar en qué medida la implementación de un Sistema de Información, basado en la metodología RUP, mejora la gestión de incidencias en el área de soporte técnico de la Clínica San Pablo Sede – Surco, para ello el tipo de investigación es aplicada, de enfoque cuantitativo y de diseño pre-experimental. La muestra está constituida de 30 procesos atendidos en la gestión de incidencias, ya que es un valor adecuado, estándar y se utiliza en varios procesos de investigación, las técnicas que se utilizan son: observación directa, realización de entrevistas y aplicación de cuestionarios. Los instrumentos que se utilizaron para el presente trabajo de investigación fueron: fichas de incidencia, formato de entrevistas y cuestionarios, además de la utilización de la estadística descriptiva como método de análisis de datos. Como conclusión se observa que la implementación del sistema de información disminuyó el tiempo empleado para registrar una incidencia durante la prestación del servicio con la optimización del proceso de gestión de incidentes tic en la empresa lado virtual eirl con un tiempo promedio de 3.87 minutos.</p>
Autor	Jesús Común Manrique & Pool Daniel Estrada Medina	
Año	2017	
Objetivo	Determinar en qué medida la implementación de un Sistema de Información, basado en la metodología RUP, mejora la gestión de incidencias en el área de soporte técnico de la Clínica San Pablo Sede – Surco.	
Metodología		
Tipo	Aplicada	
Enfoque	Cuantitativo	
Diseño	Pre-Experimental	

	Método	
	Población	Se identifica como todos los procesos de gestión de incidencias del área de soporte técnico de la Clínica San Pablo Sede – Surco, en la cual existe una cantidad indeterminada de elementos por analizar.
	Muestra	Para la investigación se tomará una muestra con un valor de 30 procesos atendidos en la gestión de incidencias del área de soporte técnico de la Clínica San Pablo Sede – Surco, ya que es un valor adecuado, estándar y se utiliza en varios procesos de investigación.
	Técnicas	Observación directa, realización de entrevistas y aplicación de cuestionarios.
	Instrumentos	Fichas de incidencia, formato de entrevistas y cuestionarios.
	Método de análisis de datos	Estadística descriptiva
	Resultados	
	Conclusiones	Se observa que la implementación del sistema de información disminuyó el tiempo empleado para registrar

	<p>una incidencia durante la prestación del servicio con la optimización del proceso de gestión de incidentes tic en la empresa lado virtual eirl con un tiempo promedio de 3.87 minutos.</p>	
<p>Referencia (tesis)</p>	<p>Común, J., & Estrada, P. (2017). <i>Desarrollo de un sistema de información basado en la metodología RUP para mejorar la gestión de incidencias del área de soporte técnico de la clínica San Pablo sede - Surco</i>. Lima: Universidad Autónoma del Perú.</p>	

<p>Datos del antecedente nacional: 2</p>		<p>Redacción final</p>
<p>Título</p>	<p>Impacto de la Gestión de Servicios de T. I. para el</p>	<p>Guerrero (2017) en el trabajo de investigación titulado <i>Impacto de la Gestión de Servicios de T.</i></p>

	proceso de gestión de Incidencias de la empresa S.G. NATCLAR S.A.C.	<p><i>I. para el proceso de gestión de Incidencias de la empresa S.G. NATCLAR S.A.C., tiene como objetivo general determinar el Impacto de la Gestión de Servicios de T. I. en el proceso de gestión de Incidencias de la empresa S.G. NATCLAR S.A.C., para ello el tipo de investigación es aplicada, con un enfoque cuantitativo y de diseño experimental. Se manejaron 2 poblaciones independientes, la primera corresponde a 715 registros de incidentes del julio y agosto, con una muestra de 250 registros para el pre test y la segunda corresponde a 580 registros entre setiembre y octubre, con una muestra de 231 para el post test de la empresa S.G. NATCLAR S.A.C. Se utilizó la técnica de observación, con el instrumento registro de observación, además se aplicó estadística descriptiva e inferencial como método de análisis de datos para este trabajo de investigación. Como conclusión se ha determinado que el número total de incidencias antes y después de la realización de la gestión de servicios de T. I., sin la realización de la gestión de servicios de T.I. alcanzó un promedio de 31,27 incidencias y con la realización muestra una notable disminución con un valor promedio de 19,42 incidencias, eso significa que las incidencias han disminuido en un promedio 11,85 incidencias con respecto al promedio del número total de incidencias. Con ello se demostró que el impacto de la gestión de servicios de T. I. influye significativamente en el registro del proceso de gestión de Incidencias de la empresa S.G. NATCLAR S.A.C.</i></p>
Autor	Carlos Alberto Guerrero Leon	
Año	2017	
Objetivo	Determinar el Impacto de la Gestión de Servicios de T. I. en el proceso de gestión de Incidencias de la empresa S.G. NATCLAR S.A.C.	
Metodología		
Tipo	Aplicada	
Enfoque	Cuantitativo	
Diseño	Experimental	
Método		
Población	Se manejaron 2 poblaciones independientes, la primera corresponde a 715 registros de incidentes del julio y agosto para el pre test y la segunda de 580 registros entre setiembre y octubre para el post test de la empresa S.G. NATCLAR S.A.C	
Muestra	La muestra calculada para el proceso de gestión de incidencias de la empresa S.G. NATCLAR S.A.C para el pre test es de 250 registros de	

		incidencias de los meses de julio y agosto y para el post test por ser poblaciones diferentes se calculó una nueva muestra en donde se obtuvo el valor de 231 correspondientes a los meses de setiembre y octubre.
	Técnicas	Observación
	Instrumentos	Registro de observación
	Método de análisis de datos	Estadística descriptiva y estadística inferencial.
Resultados		
Conclusiones		Se ha determinado que el número total de incidencias antes y después de la realización de la gestión de servicios de T. I., sin la realización de la gestión de servicios de T.I. alcanzó un promedio de 31,27 incidencias y con la realización muestra una notable disminución con un valor promedio de 19,42 incidencias, eso significa que las incidencias han disminuido en un promedio 11,85 incidencias con respecto al promedio del número total de

	<p>incidencias. Con ello se demostró que el impacto de la gestión de servicios de T. I. influye significativamente en el registro del proceso de gestión de Incidencias de la empresa S.G. NATCLAR S.A.C.</p>	
<p>Referencia (tesis)</p>	<p>Guerrero, C. (2017). <i>Impacto de la Gestión de Servicios de T.I. para el proceso de gestión de Incidencias de la empresa S.G. NATCLAR S.A.C.</i> Lima: Universidad Cesar Vallejo.</p>	

<p>Datos del antecedente internacional: 1</p>		<p>Redacción final</p>
<p>Título</p>	<p>Propuesta de ajuste al modelo de gestión de incidentes de la empresa Claro Colombia s.a. para el mejoramiento continuo de los tiempos de respuesta</p>	<p>Cifuentes (2017) en el trabajo de investigación titulado <i>Propuesta de ajuste al modelo de gestión de incidentes de la empresa Claro Colombia s.a. para el mejoramiento continuo de los tiempos de respuesta basado en itil v3</i>, tiene como objetivo general proponer un ajuste al modelo de gestión de incidentes basado en ITIL V3 de la empresa Claro Colombia S.A. para</p>

	basado en itil v3	disminuir los tiempos de respuesta de los incidentes asignados al grupo de Soporte en Sitio por parte de sus clientes internos, para la población se utilizó 2431 incidentes durante los meses de Septiembre a Noviembre de 2016 asignadas al Grupo Soporte en Sitio, de los cuales 245 incidentes del tipo otros fallos se tomarían como muestra. A partir de los resultados del cuestionario, se puede observar que el promedio ponderado fue del 98,5%, esto quiere decir que el ajuste al modelo de gestión por parte de los expertos escogidos de la empresa Claro Colombia S.A. fue de aceptación, lo que significa que el ajuste si puede ser aplicable y factible dentro de los procesos de la empresa, permitiendo simplificar el proceso actual de gestión de incidentes para mejorar los tiempos de respuesta. Como conclusión la metodología empleada en este trabajo de investigación para el ajuste del modelo de gestión de incidentes se basó en cuatro (4) fases o etapas. Se presentó como está actualmente estructurado el proceso de gestión de incidentes en la empresa, el análisis de las causas de creación de incidentes durante el periodo establecido el cual fue fundamental para determinar las falencias que tenía el modelo de gestión de incidentes, una propuesta de ajuste en base a la información recolectada y la validación de la propuesta aplicando la técnica de juicio de expertos por medio de un cuestionario usando el método de agregados individuales para la recolección de los datos y posterior tratamiento estadístico.
Autor	Juan Fernando Cifuentes Obando	
Año	2017	
Objetivo	Proponer un ajuste al modelo de gestión de incidentes basado en ITIL V3 de la empresa Claro Colombia S.A. para disminuir los tiempos de respuesta de los incidentes asignados al grupo de Soporte en Sitio por parte de sus clientes internos.	
Metodología	Juicio de Expertos	
Tipo	Seccional o transversal	
Enfoque	Cualitativo	
Diseño		
Método		
Población	2431 incidentes durante los meses de Setiembre a Noviembre de 2016 asignadas al Grupo Soporte en Sitio.	
Muestra	245 incidentes del tipo otros fallos.	
Técnicas	Entrevista	
Instrumentos	Cuestionario, escala de likert	
Método de análisis de datos	Estadística descriptiva	

Resultados	<p>A partir de los resultados del cuestionario, se puede observar que el promedio ponderado fue del 98,5%, esto quiere decir que el ajuste al modelo de gestión por parte de los expertos escogidos de la empresa Claro Colombia S.A. fue de aceptación, lo que significa que el ajuste si puede ser aplicable y factible dentro de los procesos de la empresa, permitiendo simplificar el proceso actual de gestión de incidentes para mejorar los tiempos de respuesta.</p>	
Conclusiones	<p>La metodología empleada en este trabajo de investigación para el ajuste del modelo de gestión de incidentes se basó en cuatro (4) fases o etapas. Se presentó como está actualmente estructurado el proceso de gestión de incidentes en la empresa, el análisis de las causas de creación de incidentes durante el periodo establecido el cual</p>	

	<p>fue fundamental para determinar las falencias que tenía el modelo de gestión de incidentes, una propuesta de ajuste en base a la información recolectada y la validación de la propuesta aplicando la técnica de juicio de expertos por medio de un cuestionario usando el método de agregados individuales para la recolección de los datos y posterior tratamiento estadístico.</p>	
Referencia (tesis)	<p>Cifuentes, J. (2017). <i>Propuesta de ajuste al modelo de gestión de incidentes de la empresa Claro Colombia s.a. para el mejoramiento continuo de los tiempos de respuesta basado en itil v3</i>. Colombia: Universidad Santo Tomás.</p>	

Datos del antecedente internacional: 2		Redacción final
Título	<p>Aplicación web para la gestión de incidencias en el soporte de t.i. a los clientes internos de la compañía Pronaca.</p>	<p>Torres (2018) en el trabajo de investigación <i>Aplicación web para la gestión de incidencias en el soporte de t.i. a los clientes internos de la compañía Pronaca</i>, tiene como objetivo desarrollar una aplicación Web para gestión de incidencias en el soporte de TI a los clientes internos de la compañía Pronaca, para la población se utilizó 600 empleados del Centro de Operaciones</p>
Autor	<p>Edison Rubén Torres Meneses</p>	

Año	2018	Guayaquil, los cuales se tomó como muestra a 152 empleados. Los resultados obtenidos de base de la entrevista al jefe regional, se determina que el alto nivel de desarrollo y crecimiento de la empresa hace que el desarrollo de esta aplicación web sea imprescindible a fin de que PRONACA mantenga un buen nivel de competitividad y que previsualmente haría que esta aplicación vaya teniendo más versiones de desarrollo, mejorando en base a los requerimientos y crecimiento de la empresa. Como conclusión se precisa que desde el enfoque técnico se determina que el ambiente más adecuado de funcionamiento y ambiente de trabajo para PRONACA, es el acceso al sistema de gestión de incidencias a través de la internet, puesto que se requiere de su acceso desde cualquiera de los puntos de la empresa a nivel nacional, y además debe contar con una plataforma robusta con PHP y MySQL con un esquema de alta disponibilidad, que permita que el sistema esté siempre utilizable al usuario.
Objetivo	Desarrollar una aplicación Web para gestión de incidencias en el soporte de TI a los clientes internos de la compañía Pronaca.	
Metodología	La Gestión del Servicio de TI (ITSM)	
Tipo	Investigación Bibliográfica, investigación aplicada e investigación de campo.	
Enfoque		
Diseño		
Método	Inductivo, deductivo.	
Población	600 empleados del Centro de Operaciones Guayaquil.	
Muestra	152 empleados	
Técnicas	Entrevista, encuesta.	
Instrumentos		
Método de análisis de datos		
Resultados	En base de la entrevista al jefe regional, se determina que el alto nivel de desarrollo y crecimiento de la empresa hace que el desarrollo de esta aplicación web sea imprescindible a fin de que	

	<p>PRONACA mantenga un buen nivel de competitividad y que previsionalmente haría que esta aplicación vaya teniendo más versiones de desarrollo, mejorando en base a los requerimientos y crecimiento de la empresa.</p>	
<p>Conclusiones</p>	<p>Desde el enfoque técnico se determina que el ambiente más adecuado de funcionamiento y ambiente de trabajo para PRONACA, es el acceso al sistema de gestión de incidencias a través de la internet, puesto que se requiere de su acceso desde cualquiera de los puntos de la empresa a nivel nacional, y además debe contar con una plataforma robusta con PHP y MySQL con un esquema de alta disponibilidad, que permita que el sistema esté siempre utilizable al usuario.</p>	
<p>Referencia (tesis)</p>	<p>Torres, E. (2018). <i>Aplicacion web para la gestión de incidencias en el soporte de T.I. a los clientes internos de la compañía Pronaca</i>. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.</p>	

--	--

6. Marco conceptual (conceptos PT 5 CP, T 5 CS + CP)

categoría: Gestión de incidencias				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Loayza A.	2016	La Gestión de incidencias “tiene como objetivo resolver, de manera rápida y eficaz, cualquier problema que cause una interrupción en el servicio” (Loayza, 2016, p. 226).	La Gestión de incidencias se encarga de solucionar problemas informáticos de modo eficiente de tal manera que los usuarios puedan seguir con su trabajo sin ningún inconveniente que le genere retraso (Loayza, 2016).	Esta Gestión se aplicará de manera óptima para mejorar la eficiencia de los trabajadores, cumpliendo todas las pautas requeridas que solucionen los incidentes de la mejor manera y sin queja alguna por parte de los mismos.
Referencia:	Loayza, A. (2016). Modelo de Gestión de incidentes para una entidad estatal. <i>INTERFASES</i> , 221-254.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Díaz K.	2009	La Gestión de incidencias “está conformada por un conjunto de actividades, procesos y recursos que tiene como fin solucionar en tiempo oportuno	La Gestión de incidencias está conformada por un conglomerado de tareas a realizar por parte del área informática, con finalidad de	La Gestión de incidencias es la que se desarrollara con la mayor eficiencia posible, tratando de realizar todas las actividades que

		y de manera eficiente un incidente informático, con el fin de garantizar la rápida atención y la continuidad del negocio" (Díaz, 2009, p. 223).	resolver los inconvenientes que presenten los usuarios en el tiempo permitido, de tal manera que no se vea afectada la producción de la organización (Díaz, 2009).	involucran una buena práctica, para que así garantice la continuidad de la organización y la conformidad por parte de los trabajadores que la componen.
Referencia:	Díaz, K. (2009). Un Modelo de Gestión de Incidentes de TI aplicando Gestión del Conocimiento. <i>Memoria COMTEL</i> , 222-245.			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Ríos S.	2014	La Gestión de incidencias "tiene como objetivo principal la resolución de los incidentes para restaurar lo más rápidamente el servicio. Para ello deberá detectar cualquiera alteración en los servicios TI, y para dar entrada al proceso de la incidencia registrada" (Ríos, 2013, p. 79).	La Gestión de incidencias se encargará de capturar los problemas que se van suscitando dentro de los servicios de TI, para ello, primero se registra el inconveniente que presenta el usuario y posteriormente se le dará solución de manera rápida y efectiva al incidente imprevisto por parte del área de TI (Ríos, 2013).	La Gestión de incidencias, siendo uno de los principales servicios que ofrece el área de TI, se toma esta investigación con la mayor relevancia posible ya que en la empresa de estudio se está suscitando continuas falencias con lo que respecta a este proceso y las incidencias repetidas han sido una constante en estos últimos tiempos.
Referencia:	Ríos, S. (2013). <i>MANUAL DE ITIL V3</i> . España: Bioble Management, Excellence and Innovation.			

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Cardenal P., Pérez C., Jurado S. & González I.	2001	La Gestión de incidencias “agiliza la resolución de la incidencia y, por otra, pone a disposición del proceso de atención al cliente la información de los problemas (incidencias) existentes, especialmente si se trata de incidencias masivas. Esto permite un tratamiento proactivo del problema de cara al cliente” (Cardenal, Pérez, Jurado, & González, 2001, p. 47).	La Gestión de incidencias es un proceso la cual permite anticiparse y reducir la cantidad problemas que puedan presentar los clientes, para obtener estos resultados se debe conseguir la solución de las incidencias de manera rápida y obtener un reporte de los que se repiten constantemente, con la finalidad de trabajar en ellos (Cardenal, Pérez, Jurado, & González, 2001).	La Gestión de incidencias se desarrollará de manera efectiva, cumpliendo con las actividades que lo componen en beneficio de la organización. Esta investigación debe enfocarse de manera especial con lo que respecta al reporte de las incidencias repetitivas, ya que de esta manera se puede anticiparse y reducir de manera significativa los problemas que presenten los usuarios.
Referencia:	Cardenal, P., Pérez, C., Jurado, S., & González, I. (2001). Sistemas de "trouble ticketing". La gestión de reclamaciones, incidencias y averías. <i>Comunicaciones de Telefónica I+D</i> , 45-68.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Gafas G., Anías C.	2016	La Gestión de incidencias “cubre todo tipo de incidencias, ya sean fallos, consultas realizadas por el personal técnico o por los usuarios (generalmente mediante una llamada al centro de asistencia), o problemas detectados de forma automática por las herramientas de monitoreo” (Gafas & Anías, 2016, p. 44).	La Gestión de incidencias interviene por la solución de aquellos problemas que de manera paulatina se estén reportando al área de TI por parte de los usuarios, usualmente de manera telefónica o por medio de algún sistema de registro de incidencia que detecte	La Gestión de incidencias a corregir, dará al negocio una mejoría en los procesos que en ellos interviene, para lograr que los problemas que son partes importantes, no generen retrasos y como consecuencias perdidas de dinero a la empresa, ya que estos

			averías en ese mismo instante (Gafas & Anías, 2016).	mismos deben gestionarse de la mejor manera teniendo un buen registro de las incidencias, clasificándolos según su gravedad y dándoles la mejor solución con la mayor responsabilidad posible.
Referencia:	Gafas, G., & Anías, C. (2016). Sistema para la gestión en redes no comerciales de los SLA en la etapa de ejecución. <i>Revista de Ingeniería Electrónica, Automática y Comunicaciones</i> , 39-53.			
subcategoría: Soporte técnico				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Rodríguez, López, & Espinoza	2018	Soporte técnico “atienden equipos de informática y telecomunicaciones con la finalidad de resolver todos los incidentes y aquellos problemas que los usuarios puedan tener en sus lugares de trabajo” (Rodríguez, López, & Espinoza, 2018, p. 43).	Soporte técnico son servicios brindados a los usuarios de manera presencial o remota para resolver problemas de software o hardware en los distintos lugares que se requiera de esta prestación (Rodríguez, López, & Espinoza, 2018).	En el trabajo de investigación es muy importante analizar la labor que se desempeña en soporte técnico porque muchas de las fallencias que se van suscitando en el día a día de la notaria son consecuencias de una mala práctica de los responsables de brindar este servicio.
Referencia:	Rodríguez, J., López, M., & Espinoza, A. (2018). Estudio sobre la implementación del software help desk en una institución de educación superior. <i>Paakat</i> , 38-57.			
subcategoría: Canal de comunicación				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Francisco García	1999	Canal de comunicación “hace referencia al	El canal de comunicación es un	Para el trabajo de investigación, el

		elemento natural o artificial que sirve de unión entre un emisor y un receptor, a través del cual se emiten y se reciben señales y al órgano fisiológico o técnico que emite o recibe señales en el proceso de comunicación" (García, 1999, p. 190).	medio que se utiliza para transferir e intercambiar información desde un emisor hacia un receptor, la cual consta del uso de una tecnología o de la capacidad de hablar cara a cara para cumplir su objetivo (García, 1999).	análisis del canal que se está utilizando para transmitir información de los usuarios hacia los colaboradores del área de TI de la notaría, es muy importante porque comprende el inicio de la gestión de incidencia la cual está sirviendo de estudio.
--	--	--	--	---

7. Construcción de la categoría problema

-				
Teoría General de Sistemas (Ludwig Von Bertalanffy)	Teoría de la Información (Claude Elwood Shannon)			
Conceptos				

<p>La Gestión de incidencias “tiene como objetivo resolver, de manera rápida y eficaz, cualquier problema que cause una interrupción en el servicio” (Loayza, 2016, p. 226).</p>	<p>La Gestión de incidencias “está conformada por un conjunto de actividades, procesos y recursos que tiene como fin solucionar en tiempo oportuno y de manera eficiente un incidente informático, con el fin de garantizar la rápida atención y la continuidad del negocio” (Díaz, 2009, p. 223).</p>	<p>La Gestión de incidencias “tiene como objetivo principal la resolución de los incidentes para restaurar lo más rápidamente el servicio. Para ello deberá detectar cualquiera alteración en los servicios TI, y para dar entrada al proceso de la incidencia registrada” (Ríos, 2013, p. 79).</p>	<p>La Gestión de incidencias “agiliza la resolución de la incidencia y, por otra, pone a disposición del proceso de atención al cliente la información de los problemas (incidencias) existentes, especialmente si se trata de incidencias masivas. Esto permite un tratamiento proactivo del problema de cara al cliente” (Cardenal, Pérez, Jurado, & González, 2001, p. 47).</p>	<p>La Gestión de incidencias “cubre todo tipo de incidencias, ya sean fallos, consultas realizadas por el personal técnico o por los usuarios (generalmente mediante una llamada al centro de asistencia), o problemas detectados de forma automática por las herramientas de monitoreo” (Gafas & Anías, 2016, p. 44).</p>
--	--	--	---	---

Categoría: Gestión de incidencias

La Gestión de incidencias es un proceso gestionado por el área de TI, que está conformada por un conjunto de actividades y que tienen como objetivo principal restaurar un mal funcionamiento de algún servicio utilizado por los usuarios, de tal manera que no se vea perjudicado el buen trabajo desempeñado en el negocio. Para ello se maneja un registro de incidencias, de la que se le categorizará según su prioridad y solución sea el caso, consiguiendo que dichos problemas no vuelvan a presentarse afectando la calidad del servicio y la continuidad de la misma. Estos reportes se dan de manera telefónica o vía correo según la disponibilidad de estos dispositivos para con el usuario en el instante de lo sucedido.

Sub-Categoría 1: canal de comunicación	Sub-Categoría 2: soporte técnico
Indicador: llamada telefónica	Indicador: presencial
Indicador: correo electrónico	Indicador: remota

8. Matriz del método (3.1)

Enfoque : Cualitativo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P.	2014	El enfoque cualitativo “se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente. Tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos)” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 8).	El enfoque cualitativo se refiere a una metodología para recopilar información sin estar necesariamente normalizados en su totalidad. Esta recopilación de datos guía al entrevistador a tener una apreciación más fija de las emociones de una manera subjetiva del entrevistado y así llegar a una conclusión (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	El enfoque cualitativo apoyara en la tesis ya que se obtendrá información valiosa mediante la recopilación de datos utilizando como técnica la entrevista y como su instrumento la guía de entrevista, de esta manera conseguiremos la información para conocer el problema que aqueja el área de Ti con respecto a la gestión de sus incidencias.
Referencia:	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la Investigación</i> . México: Mc Graw Hill.			

Método: inductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Behar D.	2008	El método inductivo “crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento	El método inductivo elaborará conclusiones muy universales desde el análisis que se haga al	El método inductivo aportará para el trabajo de investigacion que se realizará en la notaria, ya que

		observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones” (Behar, 2008, p. 40).	observar la realidad, dichos enuncionados van desde lo puntual a lo general tratando de llegar a una argumentacion de las conclusiones expuestas al principio (Behar, 2008).	obtendremos informacion de las observaciones que se efectuarán para llegar a conclusiones que posteriormente se tendran que validar mediante sus demostraciones, partiendo desde lo exclusivo a lo general.
Referencia:	Behar, D. (2008). <i>Metodología de la Investigación</i> . Colombia: Shalom.			
Método: estudio de casos				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Yin, R.	2008	El metodo estudio de casos “es una pregunta empírica que investiga un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de vida real, sobre todo cuando los límites entre el fenómeno y contexto no son claramente evidentes” (Yin, 2008, p. 13).	El método estudio de caso es un método de la investigación que captura cualquier anomalía presente dentro de una realidad, enfocándose en un fenómeno concreto sin claridad pero con exclusividad de un individuo o grupo (Yin, 2008).	Este método de estudio de caso apoyará en la investigación del análisis de incidencias, ya que se estudiará casos concretos de individuo o algún grupo, de manera que se pueda obtener información de algún problema que presente y necesite ser estudiado.
Referencia:	Yin, R. (2008). <i>Investigacion sobre estudio de casos diseños y métodos</i> . Estados Unidos: Sage.			

9. Población, muestra y unidades informantes

Unidades informantes: administrador				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Bonilla, L, Roman, O &	2014	El administrador “considera que el	El administrador es una persona	El administrador es una parte muy

Patiño, C		conocimiento y el capital intelectual son recursos organizacionales determinantes para el éxito de las empresas y su impacto en el desarrollo económico y social” (Bonilla, Roman, & Patiño, 2014, p. 3).	que hace referencia que la información y las personas como capital van de la mano para lograr la superación de una organización y como consecuencia puede incrementar su economía y mejorar su ámbito relacional con la sociedad (Bonilla, Roman, & Patiño, 2014).	importante dentro del análisis de la gestión de incidencias, ya que es la persona que toma relevancia en la mayoría de decisiones con lo que respecta a dar la aprobación final de algún cambio que se requiera para cualquier área dentro de la notaría.
Referencia:	Bonilla, L., Roman, O., & Patiño, C. (2014). El Desafío de los administradores en la nueva era de la conversación. <i>Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación</i> , 1-12.			
Unidades informantes: jefe de sistemas				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Campos B.	1999	El jefe de sistemas “conoce los objetivos globales de la empresa y las estrategias para conseguirlos. Con ello pretende que los sistemas de información desarrollados o por desarrollar se inspiren en los mencionados objetivos y estrategias” (Campos, 1999, p. 1052).	El jefe de sistemas es el encargado del buen funcionamiento del área delegada y de alinear dichos sistemas a implementar o ya instalados con las estrategias y metas que tengan trazadas la organización (Campos, 1999).	El jefe de sistemas tiene gran relevancia dentro de la investigación sobre el análisis de gestión de incidencias, ya que él es el responsable directo que dicho proceso marche de la mejor manera sin presentar queja alguna por parte de los colaboradores de la notaría.
Referencia:	Campos, B. (1999). El nuevo responsable de sistemas de información: características exigidas por las organizaciones modernas. <i>La gestión de la diversidad XII Congreso Nacional, IX Congreso Hispano-Frances</i> , 1049-1056.			
Unidades informantes: jefe de archivo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
		El jefe de archivo “sin renunciar a su especificidad y sin sacrificar la noción de	El jefe de archivo es el encargado de gestionar documentos aplicando	El jefe de archivo cumple un rol dentro del análisis de la gestión de

		<p>procedencia que es fundamental para su disciplina, en el futuro, cada vez más, tendrán que integrar a su práctica profesional los métodos de los bibliotecarios y de los documentalistas de cara a facilitar el acceso de los investigadores (historiadores o no) a la información que contienen los archivos" (Díaz M. , 2009, p. 52).</p>	<p>conocimientos bibliotecarios para poner a disposición de manera rápida y sencilla lo que soliciten los distintos tipos de usuarios, para ello el encargado debe estar en constante actualización sobre los fundamentos de la presente disciplina. (Díaz M. , 2009).</p>	<p>incidencia en la notaria, puesto que es la persona asistida por los colaboradores del area de TI, y ademas es la que presenta la mayor cantidad de incidencias durante las horas de trabajo.</p>
Referencia:				

10. Técnicas e instrumentos

Técnica/s: entrevista				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Díaz L., Torruco U., Martínez M. & Valera M.	2013	La entrevista "es uno más de los instrumentos cuyo propósito es recabar datos, pero debido a su flexibilidad permite obtener información más profunda, detallada, que incluso el entrevistado y entrevistador no tenían identificada" (Díaz, Torruco, Martínez, & Valera, 2013, p. 166).	La entrevista es un instrumento necesario para recopilar información necesaria para el analisis posterior, ya que es muy flexible para la obtención de datos precisos que realizará el entrevistador al entrevistado (Díaz, Torruco, Martínez, & Valera, 2013).	La entrevista es una técnica que se utilizará en esta investigación del analisis de incidencia ya que se percibe mejor la respuesta cuando se da de manera personal para obtener la información requerida y detallada por parte del entrevistador al entrevistado.
Referencia:	Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Valera, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. <i>Investigación en Educación Médica</i> , 162-167.			

Instrumento/s: guía de entrevista

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Taylor, S. & Bodgan, R.	1992	La guía de entrevista “es una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante. En la situación de entrevista, el investigador decide como enunciar la preguntas y cuando formularlas. La guía sirve solamente para recordar que se deben hacer preguntas sobre ciertos temas” (Taylor & Bogdan, 1992, p. 119).	La guía de entrevista es una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante. En el momento de la entrevista, el investigador realiza las preguntas en donde él decide cuando formularlas. También está guía sirve para recordar que preguntas se deben de realizar sobre algunos puntos que se necesite informacion adicional (Taylor & Bogdan, 1992).	La guía de entrevista es un instrumento que se utilizará en el análisis de incidencias realizado en la notaria para la obtencion de datos que se recabara por cada usuario de la organización, comprendido de preguntas que se formularán conforme avance la entrevista para cubrir temas que se necesiten de alguna información adicional.
Referencia:	Taylor, S., & Bogdan, R. (1992). <i>Introducción a los métodos cualitativos de investigación</i> . España: Paidós.			

11. Procedimiento

Paso 1	Recopilar información de algunas fuentes como trabajos de investigación, libros y artículos de revistas relacionados al trabajo que se realiza.
Paso 2	Se utiliza el instrumento guía de entrevista para la recolección de datos.
Paso 3	Se analiza la información obtenida del instrumento manipulado.
Paso 4	Se halla resultado para obtener conclusiones

12. Análisis de datos

Cualitativo: triangulación de datos				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Aguilar, S. & Barroso, J.	2015	La triangulación de datos “hace referencia a la utilización de diferentes estrategias y	La triangulación de datos hace mención al manejo de diferentes	Para el análisis de datos sobre la gestion de incidencias en la notaria,

		fuentes de información sobre un recogida de datos permite contrastar la información recabada" (Aguilar & Barroso, 2015, p. 74).	estrategias y principios de información sobre una recolección de datos que permite verificar la información obtenida y darnos el resultado del estudio(Aguilar & Barroso, 2015).	se aplicará la triangulación de datos mediante el uso de alguna estrategias e informaciones para posteriormente hacer un cruce de datos que se obtuvo de la recolección.
Referencia:	Aguilar, S., & Barroso, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. <i>Revista de Medios y Educación</i> , 73-88.			