



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE  
SISTEMAS EMPRESARIALES**

**“HELP DESK Y LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN UNA  
ENTIDAD DEL ESTADO EN EL SECTOR EDUCATIVO 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:  
Ingeniero de Sistemas Empresariales

Presentado por:

Hegel Espinoza Gutierrez (0000-0002-6250-7259)

Rocío Suarez Infante (0000-0003-0272-6895)

Asesor:

Luis Alberto Torres Cabanillas (0000-0003-2808-7753)

Lima - Perú

2021

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 22 de octubre del 2021

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	Mg. Luis Enrique Acosta Medina
Miembro 1	Mg. Carlos Federico Diaz Sanchez
Miembro 2	Dra. Regina de la Caridad Agramonte Rosell

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

"HELP DESK Y LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN UNA ENTIDAD DEL ESTADO EN EL SECTOR EDUCATIVO 2021"

Presentado por el(la) bachilleres:

**Bach. Espinoza Gutiérrez, Hegel**

**Bach. Suarez Infante, Rocío**

Para optar el Título Profesional de  
**Ingeniero de Sistemas Empresariales**

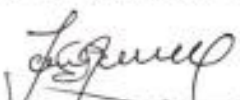
Asesorado(a) por:

**Luis Albero Torres Cabanillas**


Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiantes de la carrera de **Ingeniería de Sistemas Empresariales** en la sustentación, concluyen de manera unánime ( ) por mayoría simple ( X ) calificar a:

Tesista:	Espinoza Gutiérrez, Hegel y Suarez Infante, Rocío		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado ( X )	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )


Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



\_\_\_\_\_  
Mg. Luis Enrique Acosta Medina  
**Presidente(a) del Jurado**



\_\_\_\_\_  
Luis Albero Torres Cabanillas  
**Asesor(a)**



\_\_\_\_\_  
Mg. Carlos Federico Diaz Sanchez  
**Miembro 1**



\_\_\_\_\_  
Dra. Regina de la Caridad Agramonte Rosell  
**Miembro 2**

## “HELP DESK Y LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN UNA ENTIDAD DEL ESTADO EN EL SECTOR EDUCATIVO 2021”

Espinoza Gutierrez, Hegel <sup>1</sup>, Suarez Infante, Rocío <sup>2</sup>, Torres Cabanillas, Luis <sup>3</sup>

### RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la influencia ente el sistema de Help Desk y la adecuada gestión de servicios de TI; con la finalidad de coadyuvar en el aseguramiento de la continuidad operativa de servicios digitales en una Entidad del estado en el sector educativo. Es fundamental, en la coyuntura actual de emergencia sanitaria, analizar y de ser el caso rediseñar los procesos relacionados a la gestión de servicios de TI para lograr optimizar los tiempos de atención a usuarios finales; así como reducir las horas/hombre invertidas en soporte presencial y/o remoto, a través de la adecuada gestión del conocimiento ya generado. Diseño no experimental de nivel explicativo, corte transeccional. La muestra considerada fue de 85 colaboradores del área de la Oficina de Tecnologías e Información. Los instrumentos obtuvieron un alfa de cronbach de (0.736) Los resultados indican una influencia positiva y significativa con Nagelkerke (0515). Se concluye que hay una influencia positiva entre el sistema de Help Desk y la gestión de incidencias en una entidad del estado en el sector educativo 2021.

**Palabras claves:** Help Desk, gestión, incidencias.

### ABSTRACT

The objective of the study was to determine the influence between the Help Desk system and the adequate management of IT services; in order to contribute to the assurance of the operational continuity of digital services in a state entity in the education sector. It is essential, in the current health emergency situation, to analyze and, if necessary, redesign the processes related to the management of IT services in order to optimize service times for end users; as well as reducing the man-hours invested in face-to-face and / or remote support, through the adequate management of the knowledge already generated. Non-experimental design of explanatory level, transectional cut. The sample considered consisted of 85 collaborators from the Information and Technology Office area. The instruments obtained a cronbach's alpha of (0.736). The results indicate a positive and significant influence with Nagelkerke (0515). It is concluded that there is a positive influence between the Help Desk system and incident management in a state entity in the education sector 2021.

**Keywords:** Help Desk, management, incidents

### INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas requieren asegurar la disponibilidad de servicios relacionados a tecnologías de la información dado que con ello coadyuvan en la adecuada prestación de servicios que ofrecen a la ciudadanía. Asimismo, son las encargadas de brindar

---

<sup>1</sup> Ingeniería de Sistemas Empresariales, 100023712@cientifica.edu.pe, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

<sup>2</sup> Ingeniería de Sistemas Empresariales, rociosuarez2805@gmail.com, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

<sup>3</sup> Docente investigador asociado, Itorresc@cientifica.edu.pe. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.