

DISEÑO DE UN SISTEMA WEB PARA LA GESTIÓN DE TICKETS DE SOPORTE HELP DESK EN LA EMPRESA INVERSIONES SELVA, UBICADA EN MARACAY ESTADO ARAGUA

INVERSIONES SELVA C.A



RIF: J-00047350-1



Autor: Alberto Brito
C.I: 26,734,609
Tutor: Msc. Yelitza Laya

Maracay, Agosto de 2025



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La mayoría de las organizaciones, tanto en Venezuela como a nivel global, dependen en gran medida de los sistemas para operar. Sin embargo, en empresas como Inversiones Selva C.A., dedicada a la manufactura de plásticos y con alrededor de 400 trabajadores de los cuales 150 operan el sistema, la gestión del soporte técnico presenta serios problemas. Actualmente, la empresa utiliza un sistema de correos electrónicos y un archivo Excel para manejar las solicitudes de soporte, lo que provoca una serie de deficiencias. La falta de un sistema central y automatizado para llevar los requerimientos, lo que resulta en duplicación de tareas y omisión de solicitudes importantes. Además, esta gestión manual alarga los tiempos de resolución y dificulta la obtención de métricas de rendimiento, lo que, a su vez, afecta la productividad de los empleados y la calidad del servicio.

Ante esta situación, la implementación de un sistema web de gestión de tickets de **Help Desk** se presenta como una solución viable. Este nuevo sistema permitiría centralizar todas las solicitudes de soporte, asegurando que ninguna se pierda y que su progreso pueda ser monitoreado. La estandarización de procesos como la recepción, clasificación y asignación de tickets, la automatización de notificaciones y la capacidad de generar informes de rendimiento en tiempo real. Aunque la implementación conlleva una inversión inicial y la necesidad de capacitar al personal, estos desafíos son superados por los beneficios a largo plazo, como la mejora de la productividad, la profesionalización del servicio de soporte y, en última instancia, es positivo en la eficiencia de toda la organización.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

- Desarrollar un sistema web para la gestión de tickets de soporte Help Desk en la empresa Inversiones Selva C.A. C.A, ubicada en Maracay Estado Aragua.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el estado actual de la gestión del soporte técnico e identificando los principales deficiencias y requerimientos en Inversiones Selva C.A. ubicada en Maracay Estado Aragua
- Identificar los requerimientos del sistema de tickets establecer que características y capacidades necesita la herramienta de help desk para los trabajadores Inversiones Selva, ubicada en Maracay Estado Aragua
- Diseñar el sistema web para el funcionamiento de tickets de soporte de manera sencilla e intuitiva para los trabajadores Inversiones Selva C.A, ubicada en Maracay Estado Aragua
- Implementar el sistema de tickets para la reducción y mejora de respuesta del personal de Inversiones Selva, ubicada en Maracay Estado Aragua

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Leonardo Bolívar (2025): Sistema De Gestión De Ticket (Helpdesk) Para El Departamento De Sistemas De Información De La Clínica Lugo, C.A Ubicado En Maracay Estado Aragua.

Iván Steve Lazo Galindo (2020): Sistema de Gestión de Incidentes y de Problemas para los Servicios Prestados por la Corporación Suiche 7B

RELACIÓN CON LA INVESTIGACIÓN

Los antecedentes de Leonardo (2025) y Iván (2020) en el sector de desarrollo web de gestión de tickets de Help Desk dan una solución eficaz para optimizar la gestión de soporte técnico en la organización, ya que ambos estudios concluyen que un sistema centralizado es esencial para abordar problemas. Leonardo se enfoca en mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del personal en una clínica a través de un sistema que central y optimiza los procesos de soporte, mientras que Ivan destaca la importancia de un sistema para el registro y manejo de incidentes. En esencia, ambos autores demuestran que la implementación de una herramienta de este tipo no solo resuelve los problemas de gestión, sino que también mejora la productividad y la calidad del servicio.

METODOLOGIA

DISEÑO DE LA INVESTIGACION



NO EXPERIMENTAL

TIPO DE INVESTIGACION



CAMPO

NIVEL DE INVESTIGACION



DESCRIPTIVO

**MODALIDAD DE LA
INVESTIGACION**



PROYECTO ESPECIAL

ASPECTOS METODÓLOGICOS

POBLACION



**ESTA CONPUESTA POR 150
QUE UTILIZAN EL SISTEMA**

MUESTRA



**ESTA CONPUESTA POR 38
INDIVIDUOS EN TOTAL**

TECNICA



ENCUESTA

INSTRUMENTO



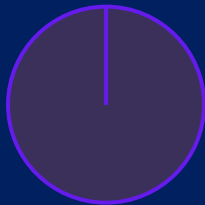
CUESTIONARIO

PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

¿El seguimiento de casos del sistema de gestión de tickets es importante para el cierre efectivo de solicitudes y orden en la organización?

Alternativa	Frecuencia	%
Si	38	100%
No	0	0%
Total	38	100%

Seguimiento De Casos

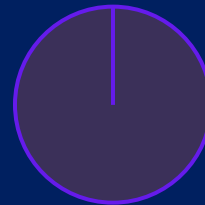


■ SI ■ NO

¿La disponibilidad constante del sistema de gestión de tickets mejoraría significativamente la atención a las solicitudes en la empresa?

Alternativa	Frecuencia	%
Si	38	100%
No	0	0%
Total	38	100%

Disponibilidad



■ SI ■ NO

CONCLUSIONES

El desarrollo del presente sistema de gestión de tickets permitió alcanzar satisfactoriamente los objetivos de investigación planteados. Se logró diagnosticar el estado actual de los procesos de soporte en Inversiones Selva C.A., identificando las necesidades y las falencias que justifican la implementación de una nueva herramienta tecnológica. Posteriormente, se identificaron los requisitos funcionales y no funcionales que servirían como base para la solución. Con esta información, se procedió al diseño y desarrollo de un prototipo funcional, empleando tecnologías web y siguiendo un enfoque metodológico que permitió la validación y el refinamiento constante. Finalmente, se implementó y probó el prototipo, demostrando su viabilidad para centralizar las solicitudes, optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la comunicación interna. La investigación concluye que el sistema propuesto no solo resuelve una problemática real, sino que también establece una base sólida para futuros desarrollos que busquen elevar la eficiencia operativa de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Implementar el sistema en un entorno de producción con una base de datos robusta.
- Integrar un sistema de notificaciones automáticas y otros módulos empresariales.
- Establecer un programa formal de capacitación para asegurar la adopción total del sistema.
- Crear un plan de mantenimiento y realizar evaluaciones periódicas para futuras mejoras.
- Considerar añadir un módulo de inteligencia artificial para la clasificación automática de tickets y una aplicación móvil para el personal técnico.