

# MESA DE AYUDA

Huichi Contreras, Franklin Carlos (2016056193), Gonzales Cave, Angel Gabriel (2017057861), Condori Quispe, Yhónn Joel (2016056358), Pastor Mendoza, José Edilberto (2016055237)

*Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas*

*Universidad Privada de Tacna*

*Tacna, Perú*

---

## Abstract

The proposal the design a help desk for the technical support area of the Tacna Private University arises due to the demand of user requests to solve basic problems in their computer equipment, the general objective of this project is to provide the necessary information for the user and in turn provide the basic knowledge to solve technical problems in the equipment.

---

## 1. Resumen

La propuesta de diseñar una mesa de ayuda para el área de soporte técnico de la Universidad Privada de Tacna surge debido a la demanda de solicitudes de los usuarios para resolver problemas básicos en sus equipos informáticos, el objetivo general de este proyecto es proporcionar la información necesaria para El usuario y a su vez proporcionan los conocimientos básicos para la resolución de problemas técnicos en el equipo.

## 2. Introducción

EDITAR

## 3. Título

EDITAR

## 4. Autores

EDITAR

## 5. Planteamiento del problema

### 5.1. *Problema*

EDITAR

### 5.2. *Justificacion*

EDITAR

[1]

- x

- y

- z

### 5.3. *Alcance*

EDITAR

## 6. Objetivos

EDITAR

### 6.1. *General*

EDITAR

- x

- y

- z

**6.2. *Especificos***

EDITAR

**7. Referentes Teoricos**

EDITAR

**8. Desarrollo de la propuesta**

EDITAR

**8.1. *Tecnología de información***

EDITAR

**8.2. *Metodología, técnicas usadas***

EDITAR

**9. Cronograma**

EDITAR

## **Referencias**

- [1] Gartner (ne). It glossary. Recuperado de <https://www.gartner.com/it-glossary/devops>. Accedido el 28-08-2019.