**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**FACULTAD DE INGENIERIA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL**



INFORME DE PRACTICAS PRE PROFESIONALES II

|  |
| --- |
| **IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIO QUE PRESENTAN PROBLEMAS EN EL USO DE LAS TIC’S EN LA UPLA** |

PRESENTADO POR:

**GHAMPIER HECTOR PORRAS GAGO**

PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE BACHILLLER

ASESOR:

**ING. RAFAEL EDWIN GORDILLO FLORES**

HUANCAYO – PERU

2017

**DEDICATORIA**

A Dios por acompañarme en cada paso de mi vida y a mis padres por sus consejos y su apoyo incondicional.

INDICE

**INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación tiene como propósito detallar los fundamentos y las actividades que se realizaron en la implementación del sistema de información para la atención de usuarios que presentan problemas en cuanto al uso de las TIC’s en la UPLA.

Los clientes (estudiantes, docentes y administrativos) de las tecnologías de información y comunicación de la UPLA suelen presentar problemas diarios y continuos debido a la complejidad que estos representan. Estos pueden ser problemas técnicos de hardware o software, y del manejo de información.

La Oficina Universitaria de Informática y Sistemas cuenta con un Ingeniero Especialista a cargo de cada área y/o sistema, quien se encarga de atender los inconvenientes de los clientes.

El procedimiento de atención a los clientes empieza con la solicitud hecha por este mediante documentos, correo electrónico, llamada de teléfono o personalmente; esta solicitud es atendida por Secretaría o Mesa de Ayuda dependiendo del nivel de complejidad para luego derivar al especialista responsable. La duración de este procedimiento suele ser variable (inmediato – días) y muchas veces se dan varias atenciones de manera simultánea generando demoras y entropía.

La implementación de este Sistema busca dar control del procedimiento de atención a los clientes, permitiéndole a los usuarios administradores, especialistas y de mesa de ayuda registrar las solicitudes, atenderlas, comunicarse con los clientes y dar seguimiento a las atenciones sin dejar solicitudes sin atender; esto además generará una base de conocimiento que sirve para consultar futuros problemas similares.

En el **capítulo I** se detallan los aspectos generales de la institución donde se realizó la implementación de este sistema: Razón social de la organización, Actividades que realiza, Ubicación, Organización y el Área donde desarrolle mis prácticas.

En el **capítulo II** se describen los aspectos generales de las prácticas pre profesionales: La situación actual, los objetivos y la justificación.

En el **capítulo III** se abordan las actividades realizadas en la implementación de este sistema: Ingeniería de requerimientos, Diseño de los procedimientos, Construcción del sistema y Pruebas.

En el **capítulo IV** se mencionan los resultados obtenidos y las dificultades encontradas.

**RESUMEN**

En la actualidad todas las organizaciones que deseen optimizar sus procesos y ahorrar tiempos de ejecución integran los Sistemas de Información como medios de trabajo y atención.

Los sistemas de información son muy útiles porque ayudan a los trabajadores a registrar información incapaz de grabar en la memoria además de reducir significativamente los papeles de oficina, sin embargo, estas tecnologías no son perfectas y suelen presentar errores o incluso los usuarios son los que no pueden comprender el correcto funcionamiento y necesitan apoyo.

Es por ello que es necesario dar mantenimiento a estas tecnologías mediante especialistas capacitados en el área, tanto a nivel de hardware y software y es necesario además mantener un registro de los incidentes que presenten los usuarios para generar una base de conocimientos que sirva de consulta para los especialistas en futuro.

Los sistemas de atención al usuario que presentan incidencias dentro del parque informático ayudan a llevar un orden de atención y un control de estas atenciones optimizando la resolución de los problemas y mejorando la atención de los usuarios finales que son los estudiantes.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE REALIZO LAS PRACTICAS PRE PROFESIONALES

CAPITULO II

ASPECTOS GENERALES DE LAS PRACTICAS PRE PROFESIONALES

CAPITULO III

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

1. Ingeniería de requerimientos
2. Entrevista

Se realizó una entrevista con el encargado del área de Soporte Técnico de la OUIS.

1. Requerimientos del sistema
2. Diagrama de los procesos
3. Diseño del sistema
4. Módulos del sistema
5. Diseño lógico de la base de datos
6. Interfaces gráficas de usuario en diseño
7. Desarrollo del sistema
8. Diseño físico de la base de datos
9. Interfaces gráficas de usuario en HTML
10. Programación de los módulos
11. Pruebas del sistema
12. Pruebas de caja negra
13. Pruebas de caja blanca

CAPITULO IV

RESULTADOS OBTENIDOS