



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE INGENIERIA

**CARRERA DE INGENIERA EN SISTEMAS
COMPUTACIONALES**

TEMA:

Diseño, automatización e implementación de un Sistema Informático de Mesa de Ayuda para el registro, consulta y control de incidencias o requerimientos del Hospital León Becerra que regenta la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia.

AUTOR:

Yambay Delgado, Roxana Estefanía

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
INGENIERO EN SISTEMAS COMPUTACIONALES**

TUTORA:

Ing. Guerrero Yépez, Beatriz del Pilar, MGS

Guayaquil, Ecuador

2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE INGENIERIA

CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Yambay Delgado, Roxana Estefanía**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniero en Sistemas Computacionales**.

f. _____

ING. BEATRIZ DEL PILAR GUERRERO YÉPEZ, MGS.
TUTORA

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

ING. BEATRIZ DEL PILAR GUERRERO YÉPEZ, MGS.

Guayaquil, a los 29 del mes de marzo del año 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Yambay Delgado, Roxana Estefanía

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, “**Diseño, automatización e implementación de un Sistema Informático de Mesa de Ayuda para el registro, consulta y control de incidencias o requerimientos del Hospital León Becerra que regenta la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia.**”, previo a la obtención del Título de **Ingeniero en Sistemas Computacionales**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 29 del mes de marzo del año 2017

LA AUTORA

f. _____

Yambay Delgado, Roxana Estefanía



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA DE INGENIERIA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES

AUTORIZACIÓN

Yo, Yambay Delgado, Roxana Estefanía

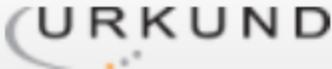
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, “**Diseño, automatización e implementación de un Sistema Informático de Mesa de Ayuda para el registro, consulta y control de incidencias o requerimientos del Hospital León Becerra que regenta la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia.**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 29 días del mes de marzo del año 2017

LA AUTORA:

f. _____
Yambay Delgado, Roxana Estefanía

REPORTE URKUND



Documento	UTE_B2016_02 ROXANA.docx (D26104807)
Presentado	2017-03-01 12:56 (-05:00)
Recibido	beatriz.guerrero.ucsg@analysis.urkund.com
Mensaje	TESIS ROXANA YAMBAY 2 Mostrar el mensaje completo 1% de esta aprox. 18 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 1 fuentes.

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios por permitirme alcanzar una meta más en mi vida, por guiar y cuidar mis pasos, por darme la fortaleza día a día y no permitir que decaiga.

Agradezco infinitamente a mis padres que son mi motor de vida, ambos me han enseñado a luchar por todo lo que uno sueña en esta vida y alcanzarlas por el camino del bien.

A mis compañeros de aula, con quienes viví experiencias agradables y pude aprender mucho de ellos, enriqueciéndome personal e intelectualmente y con quienes llegue hacer una larga amistad.

A mis profesores quienes a diario impartían nuevos conocimientos y con ahínco nos transmitían experiencias personales, profesionales y académicas.

Agradezco a mi tutora la Ing. Beatriz Guerrero quien estuvo en todo este proceso guiándome y apoyándome para poder lograr este objetivo y poder aportar con una herramienta de ayuda a una institución que busca la mejora en su atención.

Yambay Delgado, Roxana Estefanía

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación se lo dedico a Dios, a mis padres y en especial a mi abuela que desde donde sea que ella este siempre nos estará cuidando, guiándonos, permitiendo que seamos fuertes y sin olvidar todo lo maravilloso que nos enseñó. A cada una de las personas que estuvieron en todo el transcurso de mi carrera brindándome su ayuda incondicional y permanente en todas las situaciones posibles, a las que siempre me dieron fuerzas para continuar, por su paciencia y porque estuvieron conmigo ante las adversidades. Comparto con ellos porque fueron un pilar importante en mi vida, esto es para ustedes.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 

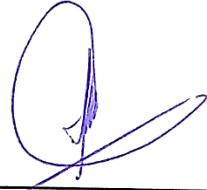
**ING. BEATRIZ DEL PILAR GUERRERO YÉPEZ, MGS.
TUTORA**

f. 

**ING. BEATRIZ DEL PILAR GUERRERO YÉPEZ, MGS.
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA**

f. 

**ING. JORGE PESANTES, MGS
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA**

f. 

ING. ROBERTO EDUARDO SÁNCHEZ CALLE, MGS

ÍNDICE GENERAL

Tabla de contenido

RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I.....	15
FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	15
OBEJTIVOS	16
General	16
Específicos	16
ALCANCE	16
CAPITULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	17
Hospitales de salud de la ciudad de Guayaquil	18
El Ministerio de Salud Pública (MSP)	21
Junta de Beneficencia de Guayaquil	22
Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia	22
CAPÍTULO III.....	28
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA	29
Resultado Tabulado de las Encuestas	30
CAPÍTULO IV.....	40
DESARROLLO DE LA APLICACIÓN DE ESCRITORIO	40

Arquitectura de la Solución	40
Lenguaje de Programación.....	40
Metodología de Desarrollo de Software	42
Factibilidad Técnica – Económica	43
Requerimientos de Software para la implementación y funcionamiento del aplicativo de escritorio.....	44
Modelo Entidad Relación (ER)	44
Diccionario de Datos.....	46
Pantallas de la Aplicación de Escritorio del Hospital León Becerra .	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
Conclusiones	67
Recomendaciones	67
ANEXOS	69
Preguntas al Presidente de la BSPI Dr. Ricardo Koenig	69
Preguntas a los Usuarios internos de las diferentes áreas del Hospital León Becerra.	69
Script BD.....	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Figura 1. Hospitales bajo la dirección de la Benemérita Sociedad. Fuente: (MSP, Digital Publishing Platform, 2014)</i>	18
<i>Figura 2. Hospitales bajo la dirección de la Junta de Beneficencia de Guayaquil. Fuente: (MSP, Digital Publishing Platform, 2014)</i>	19
<i>Figura 3. Hospitales bajo la dirección del Ministerio de Salud Pública. Fuente: (MSP, Digital Publishing Platform, 2014)</i>	20
<i>Figura 4. Logo del Ministerio de Salud Pública. Fuente: (MSP, 2016)</i>	21
<i>Figura 5. Logo de la Junta de Beneficencia. Fuente: (JBG, 2012)</i>	22
<i>Figura 6. Logo de la Sociedad Benemérita Protectora de la Infancia. Fuente: (BSPI, 2016)</i>	23
<i>Figura 7. Organigrama del Hospital León Becerra. Fuente: (Dávila, Maya, Medina, & Tigreros, 2012)</i>	25
<i>Figura 8. Organigrama del Hospital León Becerra - Dirección Técnica. Fuente: (Dávila, Maya, Medina, & Tigreros, 2012)</i>	26
<i>Figura 9. Organigrama del Hospital León Becerra - Dirección Administrativa. Fuente: (Dávila, Maya, Medina, & Tigreros, 2012)</i>	27
<i>Figura 10. Frecuencia que solicita asistencia técnica al departamento de sistemas. Fuente: El Autor</i>	30
<i>Figura 11. Medio que utiliza para solicitar la asistencia técnica. Fuente: El Autor</i>	31
<i>Figura 12. Tiempos de atención en los servicios de asistencia técnica. Fuente: El Autor</i>	32
<i>Figura 13. Tiempo promedio de espera en atención. Fuente: El Autor</i>	33
<i>Figura 14. Grado de satisfacción con respecto a la asistencia brindada por el departamento de sistemas. Fuente: El Autor</i>	34
<i>Figura 15. Porcentaje de usuarios que les gustaría contar con un sistema, que mejore los tiempos de espera utilizados en el proceso de soporte técnico. Fuente: El Autor</i>	35
<i>Figura 16. Porcentaje de usuarios que desean llevar el registro y control de las asistencias solicitadas al departamento de Sistemas. Fuente: El Autor</i>	36
<i>Figura 17. Porcentaje de personas que conocen algo sobre lo que es el sistema de mesa de ayuda. Fuente: El Autor</i>	37
<i>Figura 18. Porcentaje de usuarios que opinan que la implementación del sistema de Mesa de Ayuda, le permitirá un mejor control y atención en sus incidencias informáticas. Fuente: El Autor</i>	38
<i>Figura 19. Arquitectura de la solución Propuesta. Fuente: El Autor</i>	40
<i>Figura 20. Visual Studio Community 2013. Fuente: (Microsoft, Visual Studio, 2013)</i>	41
<i>Figura 21. Microsoft SQL Server 2008. Fuente: (Microsoft, Microsoft, 2017)</i>	42
<i>Figura 22. Modelo Entidad Relación de la base de datos. Fuente: El autor</i>	45
<i>Figura 23 Diagrama de Casos de Uso de la aplicación Mesa de Ayuda. Fuente: El Autor</i>	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de la Provincia del Guayas _____	17
Tabla 2. Frecuencia que solicita asistencia técnica al departamento de sistemas _____	30
Tabla 3. Medios que utiliza al momento de solicitar la soporte al Departamento de sistemas. ____	31
Tabla 4. Tiempos de atención en los servicios de asistencia técnica. _____	32
Tabla 5. Tiempo promedio de espera en atención _____	33
Tabla 6. Grado de satisfacción con respecto a la asistencia brindada por el departamento de sistemas. _____	34
Tabla 7. Porcentaje de usuarios que les gustaría contar con un sistema, que mejore los tiempos de espera utilizados en el proceso de soporte técnico. _____	35
Tabla 8. Porcentaje de usuarios que desean llevar el registro y control de las asistencias solicitadas al departamento de Sistemas _____	36
Tabla 9. Porcentaje de personas que conocen algo sobre lo que es el sistema de mesa de ayuda. __	37
Tabla 10. Porcentaje de usuarios que opinan que la implementación del sistema de Mesa de Ayuda, le permitirá un mejor control y atención en sus incidencias informáticas. _____	38
Tabla 11. Herramientas de Programación para el desarrollo de la aplicación _____	41
Tabla 12. Factibilidad Técnica – Económica Adquisición de software _____	43
Tabla 13. Factibilidad Técnica – Económica Mano de Obra _____	43
Tabla 14. Factibilidad Técnica – Económica por Adquisición de Hardware _____	44
Tabla 15. Definición de la tabla Actividades _____	46
Tabla 16. Definición de la tabla Archivos Adjuntos _____	47
Tabla 17. Definición de la tabla Atribuciones. _____	48
Tabla 18. Definición de la tabla Catálogos de Cabecera _____	49
Tabla 19. Definición de la tabla Departamentos. _____	49
Tabla 20. Definición de la tabla Catalogos_Detalle _____	50
Tabla 21. Definición de la tabla Log_Transacciones _____	51
Tabla 22. Definición de la tabla de Notificaciones _____	52
Tabla 23. Definición de la tabla Opciones. _____	53
Tabla 24. Definición de la tabla perfiles. _____	54
Tabla 25. Definición de la tabla tickets. _____	55
Tabla 26. Definición de la tabla usuarios. _____	56
Tabla 27. Definición de los actores de los casos de uso. _____	57
Tabla 28. Definición de los actores de los casos de uso. _____	58
Tabla 29. Descripción del Caso de Uso: Igreso de Tickets _____	58
Tabla 30. Descripción del Caso de Uso: Consulta de Tickets _____	59
Tabla 31. Descripción del Caso de Uso: Resolución de Tickets _____	59
Tabla 32. Descripción del Caso de Uso: Cierre de Tickets _____	60

RESUMEN

El presente sistema informático fue desarrollado con la finalidad de diseñar, automatizar e implementar un Aplicativo que permita registrar y consultar incidentes o requerimientos ingresados por los usuarios del Hospital León Becerra que regenta la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia.

Esto nace en base a la necesidad que actualmente presenta el departamento de sistemas del hospital, debido a que no posee una herramienta que le permita llevar un control de las incidencias que presentan los usuarios, además de la desorganización en los tiempos y turnos de atención. Debido a esta problemática se plantea la implementación de este sistema con el fin de que las incidencias ingresadas por los usuarios puedan ser atendidos de forma inmediata y satisfactoria.

Palabras Clave

SISTEMA DE MESA DE AYUDA; APLICATIVO DE ESCRITORIO; AUTOMATIZACIÓN; ASISTENCIA TÉCNICA; SOPORTE A USUARIO; GESTIÓN DE INCIDENTES.

ABSTRACT

The present computer system was developed with the purpose of designing, automating and implementing an Application that allows to register and consult incidents or requirements entered by the users of the Hospital León Becerra that runs the Benemérita Society Protectora de la Infancia. This is born based on the need currently presented by the hospital systems department, because it does not have a tool that allows it to control the incidents that users present, as well as the disorganization in times and shifts of care. Due to this problem, the implementation of this system is proposed in order that the incidents entered by the users can be attended immediately and satisfactorily.

Keywords

HELP DESK; DESKTOP APPLICATION; AUTOMATION; TECHNICAL ASSISTANCE; SUPPORT TO USER; INCIDENT MANAGEMENT.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a comunicación del 25 de Octubre del año 2016, enviada por el Presidente Dr.h.c. Ricardo Koenig de la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia, solicitando a la Dirección de la Carrera de Sistemas Computacionales de la UCSG, automatizar procesos hospitalarios enfocadas al soporte de HelpDesk (mesa de ayuda) para el hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil, que regenta la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia.

Conociendo que el servicio de mesa de ayuda es un conjunto de herramientas y servicios que permite de forma óptima dar soluciones a las diferentes incidencias que se presentan en el área de la tecnología y sistemas de información, se puede recibir los problemas que estén presentando los usuarios a diario o que de una forma u otra no han sido atendidos o solucionados debidamente. En ocasiones se llega a dar una solución provisional sin darle el respectivo seguimiento por lo que puede presentarse por reiteradas ocasiones los mismos inconvenientes que no fueron solucionados de forma eficiente.

Actualmente el servicio de soporte y atención al usuario es un pilar importante en las empresas para el crecimiento y desarrollo de las mismas, ya que al lograr que los usuarios trabajen de forma regular esto permitirá que mejore el desempeño de los mismos. El servicio de Mesa de Ayuda, está orientado a ayudar a los usuarios en las diferentes áreas donde presente algún problema sea a nivel de hardware o software.

El departamento de sistemas del Hospital León Becerra de Guayaquil, podrá ofrecer un servicio y detectar los escenarios más repetitivos de los usuarios internos, en donde la atención sea de más rápida, de fácil manejo y mejor calidad para el usuario final, brindando un mejor servicio para la satisfacción de los clientes.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

Actualmente el Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil no cuenta con un sistema informático que les permita registrar, controlar los incidentes que se presentan cuando los usuarios internos tienen algún problema con algún módulo de los aplicativos que manejan o con algún periférico que utilizan para sus actividades laborales diarias. Cuando algún usuario interno presenta algún requerimiento por parte del departamento de sistemas normalmente ellos tienen que realizar llamadas, reportar el problema que presentan y esperar a que puedan ser atendidos, teniendo en cuenta que son muchos usuarios los que atiende este departamento, por lo que hasta el momento no tienen una forma de llevar un control sobre cada escenario que les reportan, llevar una bitácora de los tiempos en que demora la atención de los incidentes o de cuantos incidentes atendieron el personal de sistemas. En base a esto se ven en la necesidad de automatizar los procesos que manejan, para poder llevar el control del área, atención, tiempos, calidad, detección y mejoras de escenarios.

Por tal razón la aplicación a implementar facilitará el registro, control y generación de información de los incidentes que se han presentado, para poder dar el respectivo seguimiento, detectar posibles errores comunes y hacer las respectivas correcciones.

OBEJTIVOS

General

Diseñar e implementar un sistema informático de mesa de ayuda para gestionar de manera eficiente el registro, consulta y control de requerimientos del Hospital León Becerra que regenta la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia.

Específicos

- Realizar un diagnóstico de necesidades con respecto a los procesos que se llevan a cabo en el departamento de sistemas del Hospital León Becerra.
- Analizar los recursos tecnológicos del HLB, con el fin de establecer la factibilidad de implementación del sistema propuesto
- Diseñar e implementar un sistema de mesa de ayuda que permita administrar el registro, consulta y control de incidencias del HLB

ALCANCE

El servicio de la mesa de ayuda podrá estandarizar el proceso de gestión de soportes a los usuarios, clasificando por prioridades los incidentes dependiendo del área que lo ingresó y el escenario que reporta. Con el control por medio del aplicativo se podrá detectar los incidentes más frecuentes, los escenarios que demandan mayor cantidad de tiempo en la atención.

Se definirá los requerimientos del departamento de sistemas.

- Desarrollo del aplicativo de escritorio con sus respectivas herramientas según las necesidades de los usuarios.
- Diseño del modelo de la base de datos.
- Diseño de la aplicación de escritorio de forma que sea de fácil interacción y amigable con el usuario final.
- Diseño del registro, controles y consultas de los incidentes.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

En la ciudad de Guayaquil, actualmente existen hospitales dedicados a la atención exclusiva de niños como el Hospital Dr. Roberto Gilbert Elizalde y Hospital Dr. Francisco de Icaza Bustamante, además hay hospitales que prestan el servicio tanto a niños como a personas adultas tal es el caso como el hospital León Becerra, Hospital Luis Vernaza, Hospital Alfredo J. Valenzuela entre otros.

Según las estadísticas del censo que se realizó en el año 2010, la población de la Provincia del Guayas era de 3'645.483 de habitantes; de los cuales el cantón Guayaquil corresponde a hombres 1'158.221; y 1'192.694 a mujeres lo que representa aproximadamente el 64,5% de habitantes que tiene la ciudad de Guayaquil en relación a la Provincia del Guayas; la población ha tenido un crecimiento en relación al censo del año 2001, razón por la cual los hospitales se ven en la necesidad de incrementar y mejorar la calidad de atención que brindan al momento de atenderlos cuando presentan alguna enfermedad o accidente.

Tabla 1. Población de la Provincia del Guayas

CANTONES	HOMBRES	%	MUJERES	%	TOTAL
Alfredo Baquerizo Moreno	13,013	0,7%	12,166	0,7%	25,179
Balao	10,998	0,6%	9,525	0,5%	20,523
Balzar	28,001	1,5%	25,936	1,4%	53,937
Colimes	12,423	0,7%	11,000	0,6%	23,423
Coronel Marcelino Maridueña	6,265	0,3%	5,768	0,3%	12,033
Daule	60,195	3,3%	60,131	3,3%	120,326
El Empalme	38,024	2,1%	36,427	2%	74,451
El triunfo	22,824	1,3%	21,954	1,2%	44,778
Eloy Alfaro(Durán)	116,401	6,4%	119,368	6,5%	235,769
General Antonio Elizalde	5,369	0,3%	5,273	0,3%	10,642
Guayaquil	1.158,221	63,8%	1.192,694	65,2%	2.350,915
Isidro Ayora	5,585	0,3%	5,285	0,3%	10,870
Lomas de Sargentillo	9,466	0,5%	8,947	0,5%	18,413
Milagro	83,241	4,6%	83,393	4,6%	166,634
Naranjal	36,625	2,0%	32,387	1,8%	69,012
Naranjito	19,063	1,0%	18,123	1%	37,186
Nobol	9,856	0,5%	9,744	0,5%	19,600
Palestina	8,354	0,5%	7,711	0,4%	16,065
Pedro Carbo	22,608	1,2%	20,828	1,1%	43,436

Playas	21,242	1,2%	20,693	1,1%	41,935
Samborondón	33,502	1,8%	34,088	1,9%	67,590
Santa Lucía	20,276	1,1%	18,647	1%	38,923
Simón Bolívar	13,270	0,7%	12,213	0,7%	25,483
Salitre	29,828	1,6%	27,574	1,5%	57,402
Yaguachi	31,264	1,7%	29,694	1,6%	60,958
TOTAL	1.815,91	100%	1.829,569	100%	3.645,483

Fuente: (INEC, 2010)

Hospitales de salud de la ciudad de Guayaquil

Los hospitales que prestan el servicio de salud para la ciudad de Guayaquil, han sido agrupados en tres grupos, en función de la institución que los administra, como sigue:

- Benemérita Sociedad protectora de la Infancia
- Junta de Beneficencia de Guayaquil
- Ministerio de Salud Pública

Los hospitales que están bajo la dirección de la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia se presentan en la Figura 1, los que son regentados por la Junta de Beneficencia de Guayaquil están incluidos en la Figura 2 y, finalmente, los que son administrados por el Ministerio de Salud Pública se detallan en la Figura 3.

NOMBRE HOSPITAL	TIPO	# CAMAS	DIRECCIÓN	SERVICIOS QUE BRINDA	EQUIPAMENTOS
HOSPITAL LEON BECERRA	ESPECIALIZADO	160	ELOY ALFARO DELGADO 2402	CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION EMERGENCIA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS LABORATORIO CLINICO IMAGENOLOGIA	RAYOS X ECOSONOGRFIA

Figura 1. Hospitales bajo la dirección de la Benemérita Sociedad. Fuente: (MSP, Digital Publishing Platform, 2014)

NOMBRE HOSPITAL	TIPO	# CAMAS	DIRECCIÓN	SERVICIOS QUE BRINDA	EQUIPAMENTOS
HOSPITAL LUIS VERNAZA	ESPECIALIZADO	838	LOJA N°700 Y ESCOBEDO	CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION EMERGENCIA CENTRO QUIRURGICO Y OBSTETRICO UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONAOLOGIA REHABILITACION UNIDAD DE QUEMADOS UNIDAD DE HEMODIALISIS LABORATORIO CLINICO IMAGENOLOGIA CLINICA DE VIH	RAYOS X ECOSONOGRFIA ECOCARDIOGRAFIA COLPOSCOPIA ANGIOGRAFO TOMÓGRAFO RESONADOR MAGNETICO
Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson	ESPECIALIZADO	553	CDLA LA ATARAZANA	CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION EMERGENCIA CENTRO QUIRURGICO Y OBSTETRICO UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONAOLOGIA LABORATORIO CLINICO IMAGENOLOGIA	RAYOS X ECOSONOGRFIA
Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert E.	ESPECIALIZADO	385	CDLA LA ATARAZANA	CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION EMERGENCIA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS UNIDAD DE QUEMADOS LABORATORIO CLINICO UCIP	RAYOS X ECOSONOGRFIA
Instituto de Neurociencias	ESPECIALIZADO	800	Av. Pedro Menéndez Gilbert	Psiquiatras Neurólogos Psicólogos Psicopedagogos Dermatólogos Terapistas Medicina Interna	

Figura 2. Hospitales bajo la dirección de la Junta de Beneficencia de Guayaquil. Fuente: (MSP, Digital Publishing Platform, 2014)

NOMBRE	TIPO	#	DIRECCIÓN	SERVICIOS QUE BRINDA	EQUIPAMENTOS
ABEL GILBERT PONTON	ESPECIALIZADO	235	29 Y ORIENTE	CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION EMERGENCIA CENTRO QUIRURGICO Y OBSTETRICO UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATOLOGIA REHABILITACION UNIDAD DE QUEMADOS UNIDAD DE HEMODIALISIS LABORATORIO CLINICO IMAGENOLOGIA CLINICA DE VIH	RAYOS X ECOSONOGRAFIA ECOCARDIOGRAFIA COLPOSCOPIA ANGIOGRAFO TOMOGRAFO RESONADOR MAGNETICO
JOSE RODRIGUEZ MARIDUEÑA	ESPECIALIZADO	135	JULIAN CORONEL N°900 Y JOSE MASCOTE	CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION EMERGENCIA CENTRO QUIRURGICO UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS LABORATORIO CLINICO IMAGENOLOGIA CLINICA DE VIH REHABILITACION	RAYOS X ECOSONOGRAFIA
DR. FRANCISCO YCAZA BUSTAMANTE	ESPECIALIZADO	367	AV. QUITO 2503 ENTRE CALICUCHIMA Y GOMEZ RENDON	CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION EMERGENCIA CENTRO QUIRURGICO UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS PEDIATRICA NEONATOLOGIA REHABILITACION UNIDAD DE QUEMADOS LABORATORIO CLINICO IMAGENOLOGIA	RAYOS X ECOSONOGRAFIA ECOCARDIOGRAFIA TOMOGRAFO
MATERO MATILDE HIDALGO DE PROCEL	GINECO - OBSTETRICO	81	GUASMO SUR COOP PROLETARIO SIN TIERRA OLFA DE BUCARAM Y 29 DE MAYO	CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION EMERGENCIA CENTRO QUIRURGICO Y OBSTETRICO NEONATOLOGIA LABORATORIO CLINICO	RAYOS X ECOSONOGRAFIA
HOSPITAL MATERNO MARIANITA DE JESUS	GINECO - OBSTETRICO	33	27 AVA Y ROSENDO AVILES	CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION EMERGENCIA CENTRO QUIRURGICO Y OBSTETRICO LABORATORIO CLINICO IMAGENOLOGIA	RAYOS X ECOSONOGRAFIA
ALFREDO J. VALENZUELA	GENERAL	233	CERRO DEL CARMEN	CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION EMERGENCIA CENTRO QUIRURGICO UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS LABORATORIO CLINICO IMAGENOLOGIA REHABILITACION BRONCSCOPIA	RAYOS X ECOSONOGRAFIA

Figura 3. Hospitales bajo la dirección del Ministerio de Salud Pública. Fuente: (MSP, Digital Publishing Platform, 2014)

Con el fin de conocer más sobre estas tres entidades que administran los diferentes hospitales que funcionan en la ciudad de Guayaquil, a continuación se presenta la filosofía que rige su funcionamiento.

El Ministerio de Salud Pública (MSP)

El ministerio de salud pública es una entidad que ejerce la gobernanza sobre el sistema nacional de salud en el Ecuador, con el objetivo de lograr altos nivel de atención de calidad, garantizar la salud integral de la población y acceso a la red de servicios que presta. Su logotipo se muestra en la Figura 1



Figura 4. Logo del Ministerio de Salud Pública. Fuente: (MSP, 2016)

Su filosofía institucional está regida por su Misión y Visión:

Misión: Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana a través de la gobernanza y vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología, articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud.

Visión: El Ministerio de Salud Pública, ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad.

Junta de Beneficencia de Guayaquil

Es una institución privada benéfica con sede en la ciudad de Guayaquil, encargada de la dirección de hospitales, hogares para niños y asilos pertenecientes a la organización de la lotería nacional. Fundada el 29 de enero de 1888 por un grupo de Filántropos guayaquileños.



Figura 5. Logo de la Junta de Beneficencia. Fuente: (JBG, 2012)

Su filosofía institucional está regida por su Misión y Visión:

Misión

Brindamos asistencia social solidaria, sin fines de lucro, con el más alto nivel de calidad y calidez a las personas más necesitadas y aquellos que requieren nuestros servicios, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Visión

En el 2018 somos el referente en toda América Latina, de una organización de beneficencia sin fines de lucro, profesional, ágil, innovadora, transparente y autosustentable.

Para cumplir con nuestra Misión y dar sentido a nuestra Visión, la Junta de Beneficencia de Guayaquil está dirigida por un dinámico voluntariado de alto nivel participativo, y cuenta con un equipo directivo y de colaboradores profesionales comprometidos que prestan ayuda solidaria a la población, tanto en el campo médico, educativo y social.

Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia

El 5 de Octubre de 1905 en los salones de la sociedad italiana Garibaldi, se reunieron los filántropos guayaquileños, con el objeto de establecer una institución de beneficencia pública .en pro de la niñez desvalida la que denominaron Sociedad Protectora de la Infancia (BSPI); y, crear un hospital para niños que mitigara el vacío

existente en la ciudad de Guayaquil. El 10 de enero de 1906 la junta general de la institución nombra presidente al entonces director Dr. César Borja Lavayen por sus virtudes cívicas y su espíritu altamente humanitario. La labor de la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia se inscribe en el campo de voluntariado guayaquileño que es el mayor orgullo que a través de la historia nosotros hemos heredado. La merítísima dama porteña Doña Mercedes Flor de Morla y su esposo Don Darío Morla fueron los primeros en responder al requerimiento de la sociedad; y, entregar un generoso donativo que permitió el funcionamiento del dispensario médico gratuito de la Institución, dando esto origen del Hospital León Becerra. En 1908 asume la Presidencia de la Institución el Dr. León Becerra Camacho, prestigioso galeno fundador y propuso de esta benéfica sociedad, a quien se le debe la idea deseo y gestión de creación del hospital que hoy lleva su nombre; y, quien desempeñó la presidencia hasta su fallecimiento en 1921. Luego de su muerte el 10 de Octubre de 1928, se inaugura formalmente el edificio hospitalario de la Institución y se acuerda darle su nombre en reconocimiento y homenaje a su labor a favor de la entidad.

La Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia sello su compromiso de proteger a miles de niños guayaquileños desde hace más de 100 años; y, es que no se cumple un centenario todos los días y menos de curar, educar y brindar un hogar a aquellos que están desprotegidos. Cientos de rostros que están felices en fotos del pasado cuyas vidas fueron salvadas nos recuerda que, desde 1905 un grupo de filántropos guayaquileños preocupados por la infancia serían los gestores de cuatro obras que hasta nuestros días continúan cogiendo a los más pequeños.

El Hospital de niños León Becerra institución que mantiene sus puertas abiertas al servicios de la infancia y todos los guayaquileños atendiendo a más de 5000 pacientes mensuales; El hogar de huérfanos Inés Chámbers Vivero casa de protección para infantes y adolescentes en donde reciben amor, protección, amparo, alimento, cobijo y cuidado entre sus paredes y los brazos de sus protectores, junto a estas dos obras vitales; y, siguiendo la voluntad de Doña Inés Chámbers se creó la escuela primaria mixta “San José” que educa, forma a niños y niñas para hacer de ellos seres útiles que pueden defenderse en la vida; La guardería Emilio Estrada Icaza que acoge a pequeños de entre 1 y 4 años como apoyo aquellos padres que necesitan trabajar y encuentran en este centro infantil un segundo hogar para el cuidado temporal para sus hijos.



Figura 6. Logo de la Sociedad Benemérita Protectora de la Infancia. Fuente: (BSPI, 2016)

Con estos antecedentes la BSPI creó el Hospital León Becerra que tiene como:

Misión: Dar servicio de atención de salud, para satisfacer la demanda de pacientes, promoviendo los altos niveles de calidad, calidez y humanismo dentro de un marco bioético con enfoque a ampliar formas de gestión con tarifarios de beneficencias y competitivos en pensionados, además de la provisión gubernamental con el fin de obtener los recursos necesarios para mantener los servicios administrativos y médicos que se aportan.

Visión: Contribuir con el mantenimiento de una alta calidad de vida de la población atendida, de la comunidad otorgando cobertura de salud integral a través de actividades médicas de diagnóstico, tratamiento, y rehabilitación de pacientes pediátricos y adultos mediante una administración gerencial, con instalaciones y equipamiento modernos apoyados en la autogestión, a través de la atención privada de adultos y niños de pensionados, La maternidad y Consulta Externa.

La estructura organizacional, dirección técnica y dirección administrativa del Hospital León Becerra se aprecian en las Figuras 7, 8 y 9.

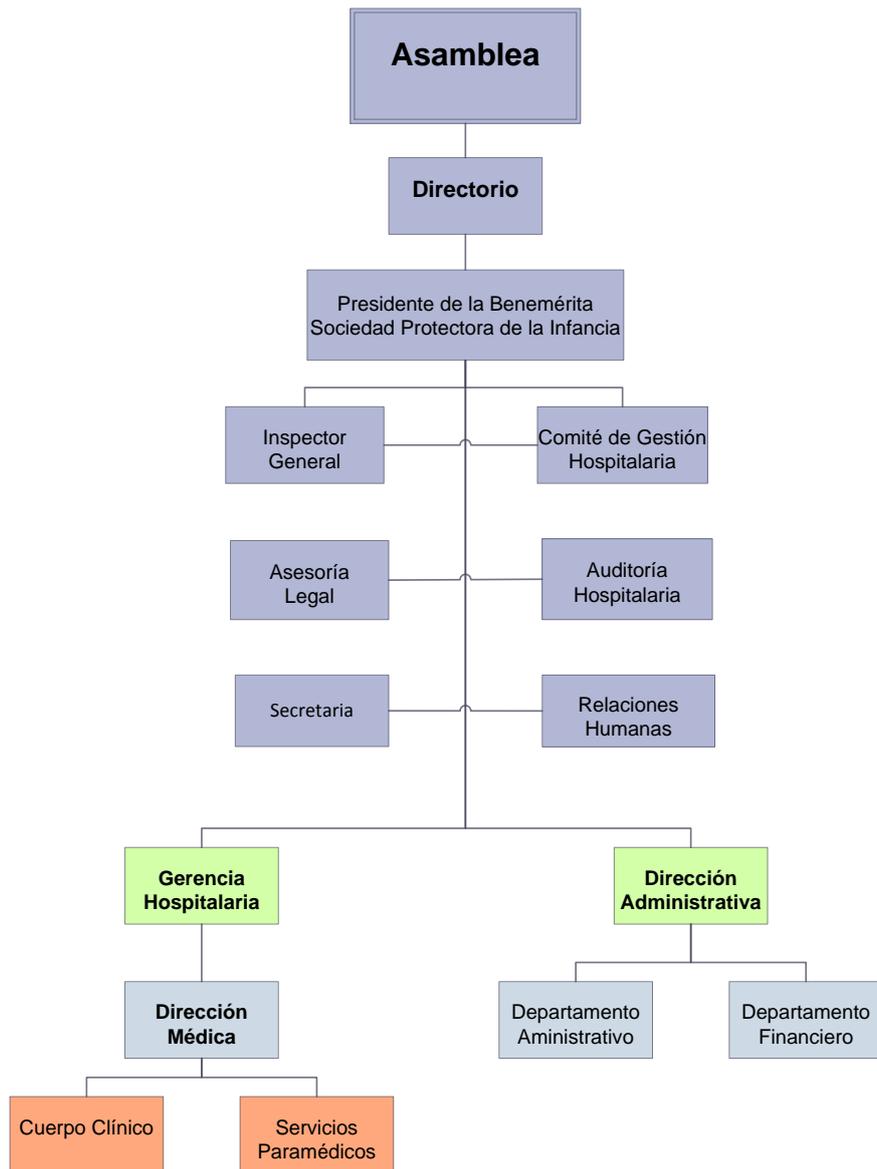


Figura 7. Organigrama del Hospital León Becerra. Fuente: (Dávila, Maya, Medina, & Tigreros, 2012)

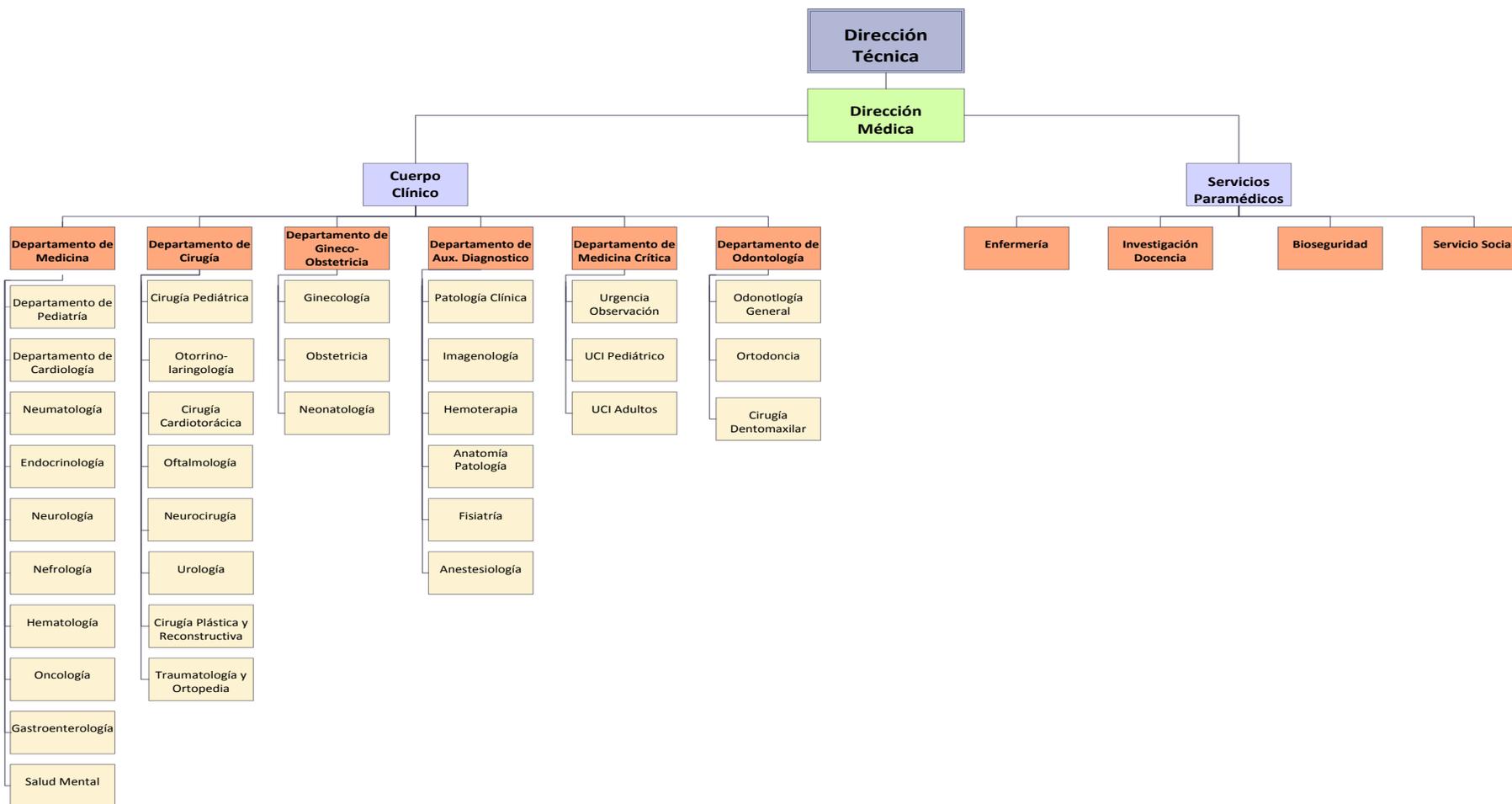


Figura 8. Organigrama del Hospital León Becerra - Dirección Técnica. Fuente: (Dávila, Maya, Medina, & Tigreros, 2012)

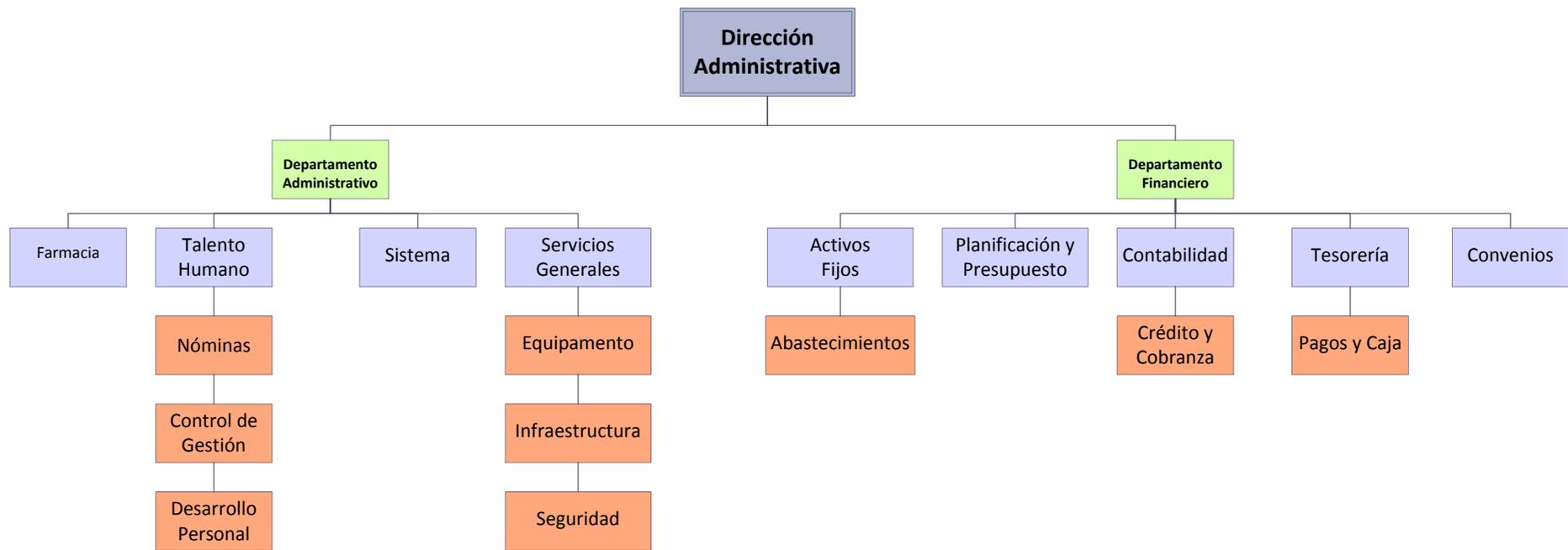


Figura 9. Organigrama del Hospital León Becerra - Dirección Administrativa. Fuente: (Dávila, Maya, Medina, & Tigreros, 2012)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para el Proyecto “Diseño, automatización e implementación de un Sistema Informático de Mesa de Ayuda para el registro, consulta y control de incidencias o requerimientos del Hospital León Becerra que regenta la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia.” que se va a llevar cabo se utilizará la metodología cualitativa y cuantitativa, según como expone en el libro de Metodología de la Investigación de Hernández Sampieri, el método cualitativo es un método que se manifiesta para tratar de conocer los hechos, procesos, estructuras y personas en su totalidad, y no a través de la medición de algunos de sus elementos. La misma estrategia indica ya el empleo de procedimientos que dan un carácter único a las observaciones. (Hernández Sampieri & Baptista Lucio, 2014)

La metodología cualitativa según José Ruiz representa la concreción metodológica de la perspectiva ética, al paso que la cuantitativa representaría la perspectiva ética. Los métodos cualitativos son los que enfatizan conocer la realidad desde una perspectiva de incidir, de captar el significado particular que a cada hecho atribuye su propio protagonista y de contemplar estos elementos como piezas de un conjunto sistemático. (Olabuénaga & Ruiz Olabuénaga, 2012)

Para el proyecto también se plantea el uso de una metodología cuantitativa, en el libro Metodología y Técnicas de Investigación Social sobre la metodología cuantitativa desde la relación con el planteamiento de la investigación el autor expone que: En la investigación cuantitativa inspirada por el paradigma neopositivista, la relación está estructurada en fase que siguen una secuencia lógica, un planteamiento deductivo, es decir, la teoría precede a la observación, orientada a la comprobación empírica de la teoría formulada previamente. En este contexto adquiere una gran importancia el análisis sistemático de la literatura existente, de hecho, ésta es la que sugiere las hipótesis. (Corbetta, 2010)

Las entrevistas se ejecutaron al presidente de la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia Dr. Ricardo Koenig, las encuestas se realizarán a los usuarios que solicitan

atención al departamento de sistemas, para conocer sus necesidades y se les expondrá sobre el nuevo sistema que se planea implementar.

Adicional a las entrevistas y encuestas se realizará observación en sitio donde se tomará en cuenta y analizará como es el proceso de atención por parte de sistemas a las diferentes áreas cuando estos solicitan soporte.

El objetivo de las entrevistas personalizadas será el de obtener datos que nos ayuden a identificar las necesidades que tienen los usuarios internos del Hospital León Becerra dependiendo del área al que pertenezca.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

En el siguiente análisis realizado en el departamento administrativo del Hospital León Becerra sobre las necesidades de asistencia inmediata, los resultados que arrojó la tabulación hecha a las encuestas, sobre la utilidad e implementación de un sistema de mesa de ayuda, podemos identificar cuáles son las inconformidades que tiene cada usuario al momento de tener un problema de un equipo tecnológico; y, que atención se le brinda por medio de un ticket de requerimiento ingresado al departamento de sistemas que es el que da la solución al mismo, de esta forma podremos saber si es factible o no la acogida del nuevo sistema.

Los resultados de la encuesta nos permitirán apoyar la solución a la necesidad propuesta en este proyecto, la cual no cuenta actualmente el hospital con un sistema de mesa de ayuda.

Estas encuestas fueron orientadas a un universo de 30 personas, que laboran en el departamento administrativo que abarca las áreas de: Talento humano, servicios generales y farmacia que, a diario, semanal o mensualmente realizan algún tipo de solicitud al departamento de sistemas y de esta forma nos ayudará a identificar problemas y buscar soluciones.

Resultado Tabulado de las Encuestas

1. ¿Con que continuidad solicita soporte al departamento de sistemas?

Tabla 2.

Frecuencia que solicita asistencia técnica al departamento de sistemas

1. ¿Con que continuidad solicita soporte al departamento de sistemas?		
OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
A) Diarias	9	30%
B) Semanal	16	53%
C) Mensual	5	17%
TOTAL	30	100%

Fuente: El Autor



Figura 10. Frecuencia que solicita asistencia técnica al departamento de sistemas. Fuente: El Autor

En la Figura 10 se observa que el 53% de las personas que representan el universo de 16 usuarios, solicitan soporte al departamento de sistemas semanalmente.

2. ¿Cuáles son los medios que utiliza al momento de solicitar la soporte al Departamento de sistemas?

Tabla 3.

Medios que utiliza al momento de solicitar la soporte al Departamento de sistemas.

2. ¿Cuáles son los medios que utiliza al momento de solicitar la soporte al Departamento de sistemas?		
OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
A) Verbal	4	13,33%
B) Mail	10	33,33%
C) Escrito	4	13,33%
D) Teléfono	12	40,00%
TOTAL	30	100,00%

Fuente: El Autor

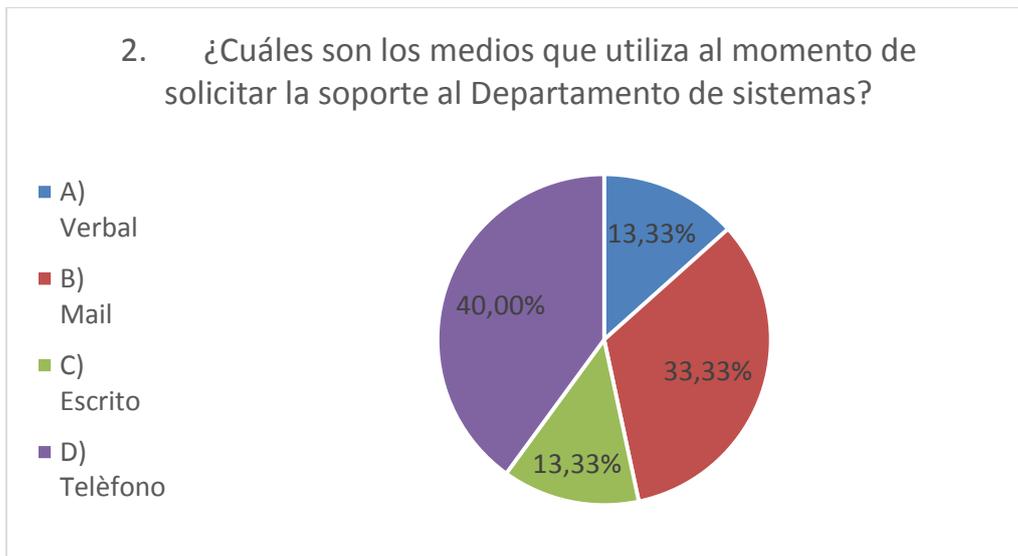


Figura 11. Medio que utiliza para solicitar la asistencia técnica. Fuente: El Autor

En la Figura 11 podemos observar que el 40% de las personas que representan el universo de 12 usuarios, lo realizan por medio de una llamada telefónica al departamento de sistemas, el 33.33% representan 10 usuarios realiza la solicitud por vía mail, el 13.33% de los usuarios que representa cuatro personas lo hacen en forma verbal y escrita.

3. ¿Los servicios de soporte brindados por el departamento de sistemas, son otorgados a tiempo?

Tabla 4.

Tiempos de atención en los servicios de asistencia técnica.

3.- ¿Los servicios de soporte brindados por el departamento de sistemas, son otorgados a tiempo?		
OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
A)Si	13	43%
B)No	17	57%
TOTAL	30	100%

Fuente: El Autor



Figura 12. Tiempos de atención en los servicios de asistencia técnica. Fuente: El Autor

En la Figura 12 podemos observar que el 57% de las personas que representan el universo de 17 usuarios, no se sienten satisfechos del servicio de asistencia técnica, y el 43%, que representan 13 usuario se sienten satisfechos de la asistencia brindada a tiempo por el departamento de sistemas.

4. ¿Cuál sería el tiempo requerido para que el departamento de sistemas le brinde soporte?

Tabla 5.

Tiempo promedio de espera en atención

4. ¿Cuál sería el tiempo requerido para que el departamento de sistemas le brinde soporte?		
OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
A) 1 a 15 minutos	8	27%
B) 16 a 30 minutos	14	47%
C) 31 a 60 minutos	5	17%
D) Más de 60 minutos	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: El Autor



Figura 13. Tiempo promedio de espera en atención. Fuente: El Autor

En la Figura 13 podemos observar el porcentaje respecto al tiempo de atención al usuario, el 47% de los usuarios consideran que el tiempo estimado debe ser de 1 a 15 minutos, el 27% de 16 a 30 minutos mientras que un 27% de usuarios indican que podría ser en un tiempo superior a media hora.

5. En una escala del 1 al 5, donde 5 es satisfecho y 1 es insatisfecho. Indique su grado de satisfacción con respecto a la asistencia brindada por el departamento de sistemas.

Tabla 6.

Grado de satisfacción con respecto a la asistencia brindada por el departamento de sistemas.

5. En una escala del 1 al 5, donde 5 es satisfecho y 1 es insatisfecho. Indique su grado de satisfacción con respecto a la asistencia brindada por el departamento de sistemas		
OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
A) 5 (siempre satisfecho)	2	7%
B) 4 (casi siempre satisfecho)	13	43%
C) 3 (a veces satisfecho)	6	20%
D) 2 (poco satisfecho)	5	17%
E) 1 (nunca satisfecho)	4	13%
TOTAL	30	100%

Fuente: El Autor

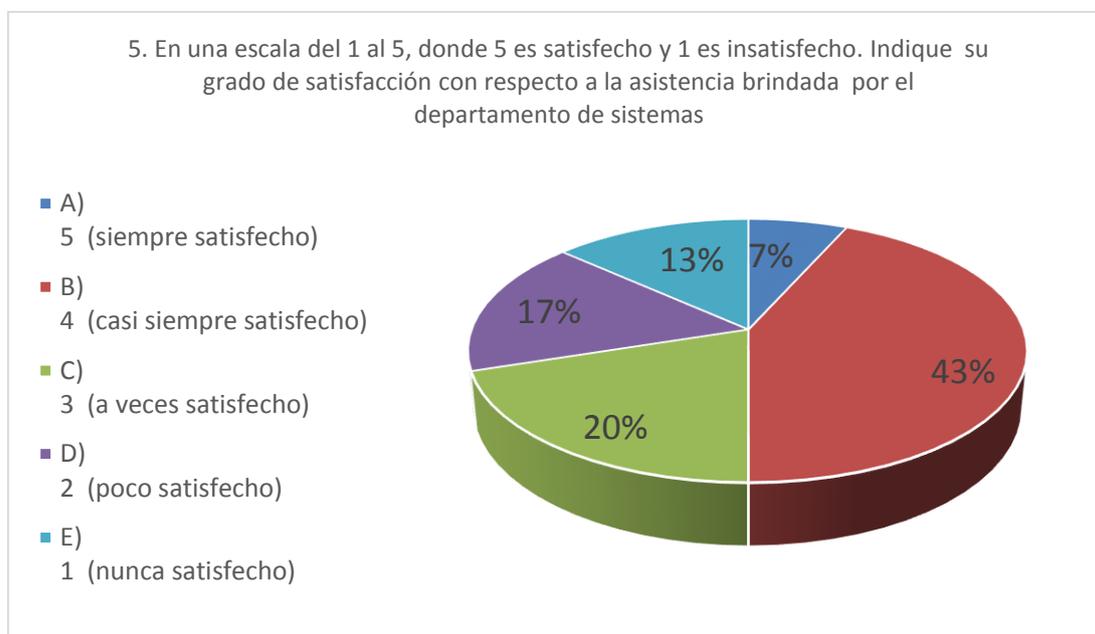


Figura 14. Grado de satisfacción con respecto a la asistencia brindada por el departamento de sistemas. Fuente: El Autor

En la Figura 14 podemos observar el porcentaje respecto al grado de satisfacción de los usuarios al solicitar asistencia al departamento de sistemas, el 43% indica que

nunca está satisfecho, el 20% se encuentra a veces satisfecho, un 17% se encuentra poco satisfecho, el 13% casi siempre está satisfecho mientras que solo el 7% siempre está satisfecho.

6. ¿Le gustaría contar con un sistema informático, que mejore el requerimiento del soporte por parte del departamento de sistemas?

Tabla 7.
Porcentaje de usuarios que les gustaría contar con un sistema, que mejore los tiempos de espera utilizados en el proceso de soporte técnico.

6. ¿Le gustaría contar con un sistema informático, que mejore el requerimiento del soporte por parte del departamento de sistemas?		
OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
A) Si	21	70%
B) No	9	30%
TOTAL	30	100%

Fuente: El Autor

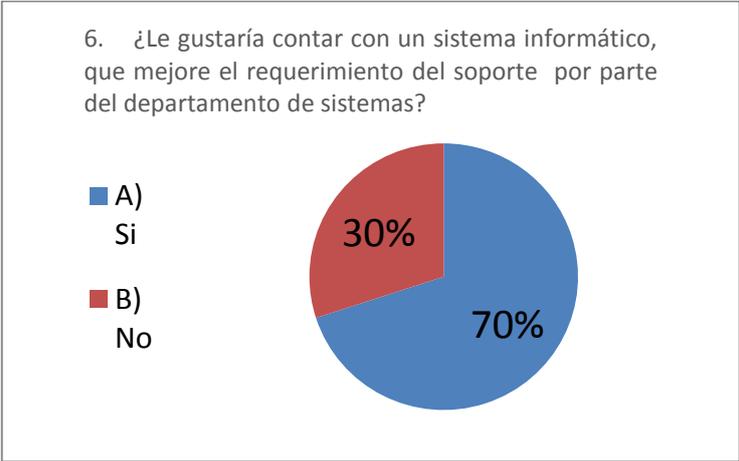


Figura 15. Porcentaje de usuarios que les gustaría contar con un sistema, que mejore los tiempos de espera utilizados en el proceso de soporte técnico. Fuente: El Autor

En la Figura 15 podemos observar el porcentaje respecto a que si los usuarios les gustaría contar con un sistema que mejore los tiempos de espera al momento de

solicitar algún tipo de requerimiento al departamento de sistemas, el 70% usuarios expresaron que sí les gustaría contar con una herramienta mientras que el 30% indicaron que no.

7. ¿Le gustaría poder llevar el registro y control de las asistencias solicitadas al departamento de Sistemas?

Tabla 8.
Porcentaje de usuarios que desean llevar el registro y control de las asistencias solicitadas al departamento de Sistemas

7. ¿Le gustaría poder llevar el registro y control de las asistencias solicitadas al departamento de Sistemas?		
OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
A) Si	21	70%
B) No	9	30%
TOTAL	30	100%

Fuente: El Autor



Figura 16. Porcentaje de usuarios que desean llevar el registro y control de las asistencias solicitadas al departamento de Sistemas. Fuente: El Autor

En la Figura 16 podemos observar el porcentaje respecto a que si los usuarios les gustaría que se lleve un registro y control de las solicitudes que realizan al departamento de sistemas, el 70% usuarios indicaron que sí les gustaría contar con

una herramienta que se controle este tipo de actividades mientras que el 30% indicaron que no.

8. ¿Ha escuchado alguna vez sobre lo que es el sistema de mesa de ayuda?

Tabla 9.
Porcentaje de personas que conocen algo sobre lo que es el sistema de mesa de ayuda.

8. ¿Ha escuchado alguna vez sobre lo que es el sistema de mesa de ayuda?		
OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
A) Si	12	40%
B) No	18	60%
TOTAL	30	100%

Fuente: El Autor

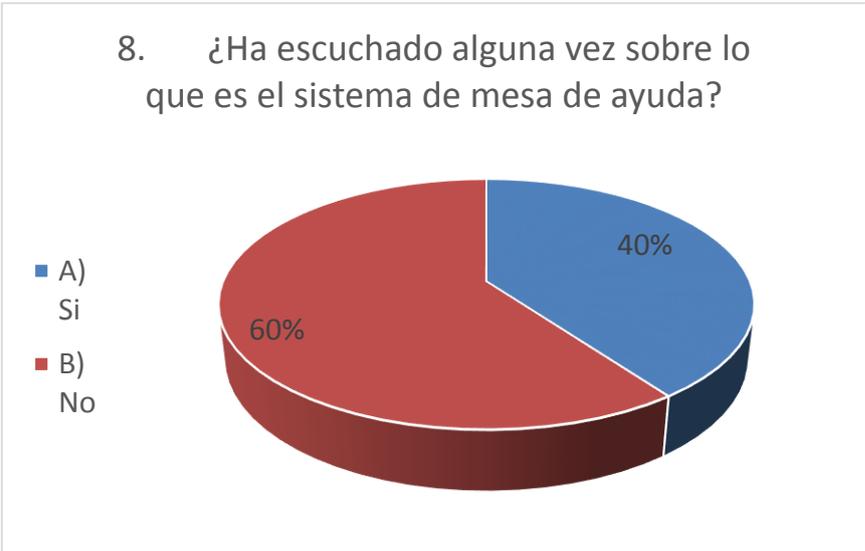


Figura 17. Porcentaje de personas que conocen algo sobre lo que es el sistema de mesa de ayuda. Fuente: El Autor

En la Figura 17 podemos observar el porcentaje respecto a que si los usuarios que conocen, o han escuchado sobre un sistema de ayuda, el 60% de usuarios no tienen conocimiento, mientras que el 40% conoce o ha escuchado algo al respecto.

9. ¿Usted considera que con la implementación de un sistema de Mesa de Ayuda, le permitirá tener un mejor control y atención en sus solicitudes al departamento de sistemas; y, mejorar su rendimiento laboral?

Tabla 10.

Porcentaje de usuarios que opinan que la implementación del sistema de Mesa de Ayuda, le permitirá un mejor control y atención en sus incidencias informáticas.

9. ¿Usted considera que con la implementación de un sistema de Mesa de Ayuda, le permitirá tener un mejor control y atención en sus solicitudes al departamento de sistemas; y, mejorar su rendimiento laboral?		
OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
A) Si	20	67%
B) No	10	33%
TOTAL	30	100%

Fuente: El Autor

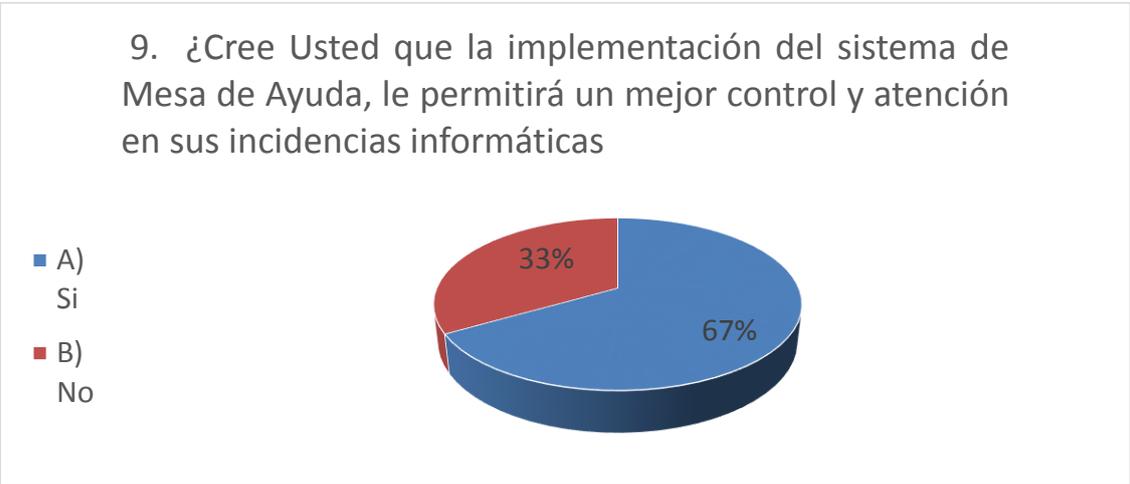


Figura 18. Porcentaje de usuarios que opinan que la implementación del sistema de Mesa de Ayuda, le permitirá un mejor control y atención en sus incidencias informáticas. Fuente: El Autor

En la Figura18 podemos observar el porcentaje de los usuarios que consideran que la implementación de un sistema de mesa de ayuda permitiría un mejor control y atención en las incidencias, el 67% indicó que si considera que permitirá tener un mejor rendimiento, mientras que el 33% de usuarios opinaron que no.

Gracias a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas se concluye que existe una necesidad en la implementación de un sistema de mesa de ayuda en el Hospital León Becerra. Se puede observar también que hay un interés por la aplicación la cual permitirá que sus requerimientos sean atendidos de forma más eficiente, rápida y controlada. El 67% de los usuarios indicaron que estarían de acuerdo con la implementación de un sistema de mesa de ayuda, para el ingreso de sus requerimientos. A partir de estos resultados podemos concluir que la aplicación de escritorio propuesta tiene una aceptación entre los usuarios del Hospital León Becerra de Guayaquil.

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DE LA APLICACIÓN DE ESCRITORIO

Arquitectura de la Solución

La aplicación de escritorio para el Hospital León Becerra de Guayaquil se desarrolló en la plataforma tecnológica Visual Studio.Net, se usó la base de datos SQL Server 2008 y el uso del servidor que se encuentra alojado en las instalaciones del Hospital León Becerra de Guayaquil.

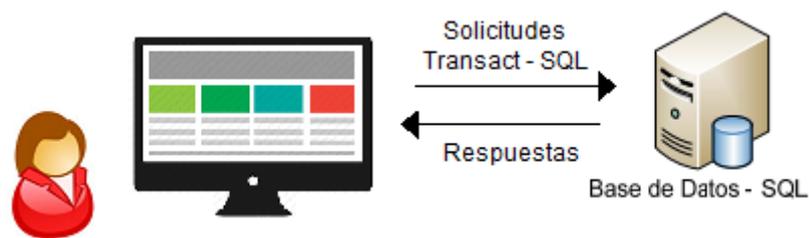


Figura 19. Arquitectura de la solución Propuesta. Fuente: El Autor

En la Figura19 se puede observar cómo está formada la arquitectura de la aplicación de escritorio, la cual se comunica con el servidor que se encuentra alojado en las instalaciones del Hospital León Becerra de Guayaquil.

Lenguaje de Programación

Para el desarrollo de la aplicación de escritorio se utilizó las siguientes herramientas:

Tabla 11.
Herramientas de Programación para el desarrollo de la aplicación

Programas de lenguajes de programación	Ventaja	Desventaja
Eclipse	IDE completo y adaptable	Se necesita instalar componentes adicionales
Netbeans	Rápido y flexible Buen entorno de desarrollo Facilidad en el diseño de interfaces	Código Autogenerado Consumo excesivo de recursos del PC
VisualStudio 2013	Permite una fácil conexión con la base de datos Licencia Community para empresas u organizaciones sin fines de lucro. Diferentes diseños de interfaz gráfica para los formularios de la aplicación.	

Fuente: El Autor

En la tabla 11 se puede observar un comparativo entre las diferentes herramientas para desarrollo y de la forma en que se concluye para elegir el programa de desarrollo Visual Studio 2013.

En el hospital León Becerra de Guayaquil, los equipos se encuentran alojados en el Centro de Cómputo del departamento de Sistemas el mismo que está ubicado en el segundo pabellón de la parte de atrás del edificio.

Se ha optado por desarrollar el aplicativo de escritorio con la herramienta Visual Studio 2013 Community, debido a que esta herramienta es de uso gratuito para empresas u organizaciones que son fines de lucro.



Figura 20. Visual Studio Community 2013. Fuente: (Microsoft, Visual Studio, 2013)

Esta herramienta nos permite crear aplicaciones para escritorio de Windows y crear eficaces aplicaciones de escritorio en C#, Visual Basic y C++. Puede elegir como

destino tecnologías cliente como Windows Presentation Foundation (WPF), Windows Forms y Win32. (Microsoft, 2017)

Esta herramienta es muy ventajosa y muy práctica debido a que su IDE soporta múltiples tipos de proyectos en un solo archivo.

Como segunda herramienta que se utiliza para el desarrollo de la aplicación de escritorio, se optó por la base de datos SQL Server la cual fue solicitada como requerimiento por el departamento de sistemas.

La base de datos es un contenedor de información, la cual nos permite el almacenamiento de grandes volúmenes de datos, es un Sistema Administrativo de las Bases de Datos Relacionales, almacenando información de forma ordenada.



Figura 21. Microsoft SQL Server 2008. Fuente: (Microsoft, Microsoft, 2017)

Metodología de Desarrollo de Software

Para el desarrollo de la aplicación nos basamos en la metodología de desarrollo ágil Scrum, con esta metodología podemos realizar un trabajo en grupo con el equipo de sistemas ya que ellos establecieron los requerimientos de la aplicación al mismo tiempo esta metodología nos indica que, hay que hacer presentaciones parciales del aplicativo.

El modelo SCRUM se caracteriza según (Palacio, 2014) por:

- Adoptar una estrategia de desarrollo incremental, en lugar de la planificación y ejecución completa del producto.
- Basar la calidad del resultado más en el conocimiento tácito de las personas en equipos auto organizados, que en la calidad de los procesos empleados.

- Solapamiento de las diferentes fases del desarrollo, en lugar de realizar una tras otra en un ciclo secuencial o de cascada.

Factibilidad Técnica – Económica

Para el análisis de la factibilidad técnica - económica se especificarán en las siguientes tablas para su importante comprensión en el desarrollo del aplicativo de escritorio.

Tabla 12.

Factibilidad Técnica – Económica Adquisición de software

PRODUCTO ADQUIRIDO			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR	OBSERVACIÓN
1	Microsoft Visual Studio 2013 Community	\$0	Licencia Gratis
1	SQL Server 2008 R2	\$0	Licencia Gratis
1	Sistema Operativo Windows 7	\$0	Cuenta con Licencia

Fuente: El autor

Respecto a los gastos por la mano de obra por el desarrollo de la aplicación el Hospital León Becerra se ahorraría el valor de \$3.800.00 por lo que la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en su gestión de vinculación con la sociedad permite la participación de estudiantes de la UTE para la realización de estos proyectos.

Tabla 13.

Factibilidad Técnica – Económica Mano de Obra

MANO DE OBRA				
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	MESES	VALOR	COSTO
1	Desarrollador de Software	4	\$800.00	\$3,200.00
1	Pasante	4	\$150.00	\$600.00
			TOTAL	\$3,800.00

Fuente: El autor

Referente a los equipos que se usara para la implementación de la aplicación el Hospital León Becerra de Guayaquil, no debe realizar un gasto adicional debido a que la institución cuenta con equipos donados.

Tabla 14. *Factibilidad Técnica – Económica por Adquisición de Hardware*

Adquisición de Hardware				
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	UNIDADES	VALOR UNITARIO	COSTO
1	Servidor	1	\$ 800,00	\$ 800,00
1	PC Escritorio	1	\$ 450,00	\$ 450,00
1	Punto de Red	1	\$ 50	\$ 50,00
TOTAL				\$ 1.300

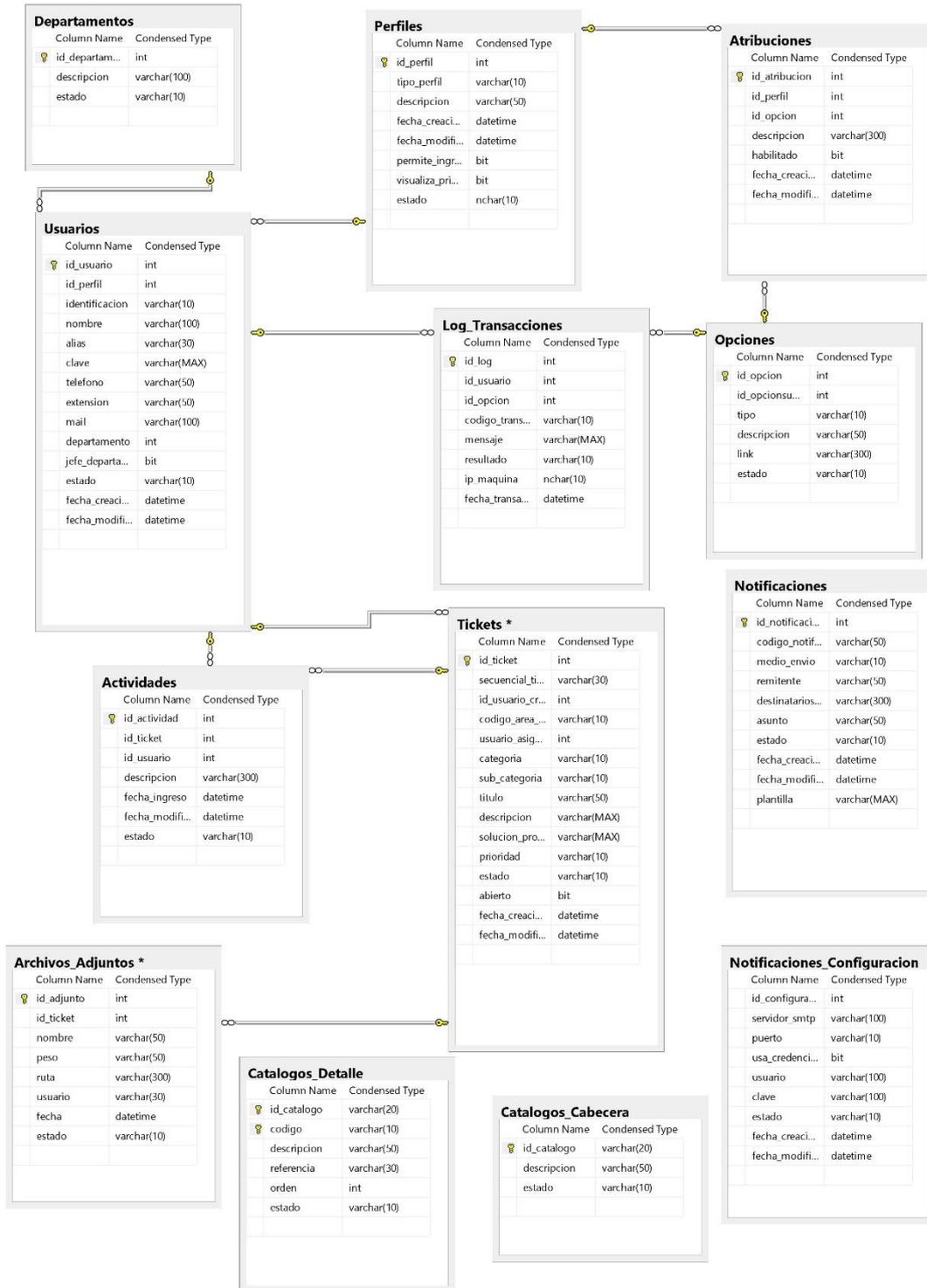
Fuente: El autor

Requerimientos de Software para la implementación y funcionamiento del aplicativo de escritorio

- Sistema Operativo Windows 7 o superior
- .Net Framework 4.0 o superior
- Visual Studio Community 2013
- SQL Server 2008 R2

Modelo Entidad Relación (ER)

Es un modelo de datos conceptual de alto nivel. Este modelo y sus variaciones se utilizan con frecuencia para el diseño conceptual de las aplicaciones de bases de datos, y muchas herramientas de diseño emplean estos conceptos. (Navathe & Elmasri, 2011)



1-1

Figura 22. Modelo Entidad Relación de la base de datos. Fuente: El autor

Diccionario de Datos

Es una obra de consulta con información acerca de los datos (es decir, metadatos), compilada por los analistas de sistemas para guiarse en el análisis y diseño. (Kendall & Kendall, 2011)

Tabla 15.

Definición de la tabla Actividades

Nombre de la Tabla: Actividades							
ATRIBUTO	TIPO DE DATO	ForeignKey	ReferenceColumnName	Permitir Nulls	Es Autonumerico	ReferenceTableName	ReferenceColumnName
id_actividad	int (4)	NULL	NULL	NO	SI	NULL	NULL
id_ticket	int (4)	FK_Actividades_Proyecto_Tickets	id_ticket	NO	NO	Tickets	id_ticket
id_usuario	int (4)	FK_Actividades_Proyecto_Usuarios	id_usuario	NO	NO	Usuarios	id_usuario
descripcion	varchar (300)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
fecha_ingreso	datetime (8)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
fecha_modificacion	datetime (8)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
estado	varchar (10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL

Nota: Tabla donde se registra las actividades de los proyectos que han sido solicitados por los usuarios al departamento de sistemas. Fuente: El Autor.

Tabla 16. Definición de la tabla Archivos Adjuntos

Nombre de la Tabla:							
Archivos_Adjuntos							
ATRIBUTO	TIPO DE DATO	ForeignKey	ReferenceColumnName	Permite Nulls	Es Autonumerico	ReferenceTableName	ReferenceColumnName
id_adjunto	int (4)	NULL	NULL	NO	SI	NULL	NULL
id_ticket	int (4)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
nombre	varchar (50)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
peso	varchar (50)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
ruta	varchar (300)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
usuario	varchar (30)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
fecha	datetime (8)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
estado	varchar (10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL

Nota: Tabla donde se registra los documentos adjuntos que los usuarios envían dentro de un ticket como soporte. Fuente: El autor.

Tabla 17. Definición de la tabla *Atribuciones*.

Nombre de la Tabla: Atribuciones							
ATRIBUTO	TIPO DE DATO	ForeignKey	ReferenceColumnName	Permite Nulls	Es Autonumerico	ReferenceTableName	ReferenceColumnName
id_atribucion	int (4)	NULL	NULL	NO	SI	NULL	NULL
id_perfil	int (4)	FK_Atribuciones_Perfiles	id_perfil	NO	NO	Perfiles	id_perfil
id_opcion	int (4)	FK_Atribuciones_Opciones	id_opcion	NO	NO	Opciones	id_opcion
descripcion	varchar (300)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
habilitado	bit (1)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
fecha_creacion	datetime (8)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
fecha_modificacion	datetime (8)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL

Nota: Tabla para definir los permisos o atribución a las opciones. Fuente: El autor.

Tabla 18. Definición de la tabla Catálogos de Cabecera

Nombre de la Tabla: Catalogos_Cabecera							
ATRIBUTO	TIPO DE DATO	ForeignKey	ReferenceColumnName	Permite Nulls	Es Autonumerico	ReferenceTableName	ReferenceColumnName
id_catalogo	varchar (20)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
descripcion	varchar (50)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
estado	varchar (10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL

Nota: Tabla para definir las opciones del catálogo. Fuente: El autor.

Tabla 19.

Definición de la tabla Departamentos.

Nombre de la Tabla: Departamentos							
ATRIBUTO	TIPO DE DATO	ForeignKey	ReferenceColumnName	Permite Nulls	Es Autonumerico	ReferenceTableName	ReferenceColumnName
id_departamento	int (4)	NULL	NULL	NO	SI	NULL	NULL
descripcion	varchar(100)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
estado	varchar(10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL

Nota: Tabla para definir los departamentos que pueden ingresar tickets al departamento de sistemas. Fuente: El autor.

Tabla 20. Definición de la tabla *Catalogos_Detalle*

Nombre de la Tabla: Catalogos_Detalle							
ATRIBUTO	TIPO DE DATO	Foreign Key	ReferenceColumnName	Permite Nulls	Es Autonumerico	ReferenceTableName	ReferenceColumnName
id_catalogo	varchar (20)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
codigo	varchar (10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
descripcion	varchar (50)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
referencia	varchar (30)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
orden	int (4)	NULL	NULL	SI	NO	NULL	NULL
estado	varchar (10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL

Nota: Tabla para definir detalles, referencias de las opciones principales del catálogo. Fuente: El autor.

Tabla 21. Definición de la tabla Log_Transacciones

Nombre de la Tabla: Log_Transacciones							
ATRIBUTO	TIPO DE DATO	ForeignKey	ReferenceColumnName	Permite Nulls	Es Autonumerico	ReferenceTableName	ReferenceColumnName
id_log	int (4)	NULL	NULL	NO	SI	NULL	NULL
id_usuario	int (4)	FK_Log_Transacciones_Usuarios	id_usuario	NO	NO	Usuarios	id_usuario
id_opcion	int (4)	FK_Log_Transacciones_Opciones	id_opcion	NO	NO	Opciones	id_opcion
codigo_transaccion	varchar (10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
mensaje	varchar (-1)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
resultado	varchar (10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
ip_maquina	nchar (20)	NULL	NULL	SI	NO	NULL	NULL
fecha_transaccion	datetime (8)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL

Nota: Tabla de bitácora para registrar transacciones que se realizan en la base de datos desde la aplicación. Fuente: El autor.

Tabla 22. Definición de la tabla de Notificaciones

Nombre de la Tabla: Notificaciones							
ATRIBUTO	TIPO DE DATO	ForeignKey	ReferenceColumnName	Permite Nulls	Es Autonumerico	ReferenceTableName	ReferenceColumnName
id_notificacion	int (4)	NULL	NULL	NO	SI	NULL	NULL
id_plantilla	int (4)	FK_Notificaciones_Plantilla_Notificacion	id_plantilla	NO	NO	Plantilla_Notificacion	id_plantilla
codigo_notificacion	varchar (10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
medio_envio	varchar (10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
destinatarios	varchar (-1)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
asunto	varchar (50)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
mensaje	varchar (-1)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
variables	varchar (50)	NULL	NULL	SI	NO	NULL	NULL
estado	varchar (10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
fecha_envio	datetime (8)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL

Nota: Tabla que guarda la definición del formato de las notificaciones. Fuente: El autor.

Tabla 23.
Definición de la tabla Opciones.

Nombre de la Tabla:							
Opciones							
ATRIBUTO	TIPO DE DATO	Foreign Key	ReferenceColumnName	Permite Nulls	Es Autonumerico	ReferenceTableName	ReferenceColumnName
id_opcion	int (4)	NULL	NULL	NO	SI	NULL	NULL
id_opcionsuperior	int (4)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
tipo	varchar (10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
descripcion	varchar (50)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
link	varchar (300)	NULL	NULL	SI	NO	NULL	NULL
estado	varchar (10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL

Nota: Tabla que permite la configuración de las opciones del menú. Fuente: El autor.

Tabla 24.*Definición de la tabla perfiles.*

Nombre de la Tabla:							
Perfiles							
ATRIBUTO	TIPO DE DATO	Foreign Key	ReferenceColumnName	Permite Nulls	Es Autonumerico	ReferenceTableName	ReferenceColumnName
id_perfil	int (4)	NULL	NULL	NO	SI	NULL	NULL
tipo_perfil	varchar (10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
descripcion	varchar (50)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
fecha_creacion	datetime (8)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
fecha_modificacion	datetime (8)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
permite_ingreso_contacto	bit (1)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
visualiza_prioridad	bit (1)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
estado	nchar (20)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL

Nota: Tabla que permite la definición de los perfiles de los usuarios. Fuente: El autor.

Tabla 25.*Definición de la tabla tickets.*

Nombre de la Tabla: Tickets							
ATRIBUTO	TIPO DE DATO	ForeignKey	ReferenceColumnName	Permite Nulls	Es Autonumerico	ReferenceTableName	ReferenceColumnName
id_ticket	int (4)	NULL	NULL	NO	SI	NULL	NULL
secuencial_ticket	varchar (30)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
id_usuario_creacion	int (4)	FK_Tickets_Usuarios	id_usuario	NO	NO	Usuarios	id_usuario
codigo_area_atencion	varchar (10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
usuario_asignado	int (4)	NULL	NULL	SI	NO	NULL	NULL
categoria	varchar (10)	NULL	NULL	SI	NO	NULL	NULL
sub_categoria	varchar (10)	NULL	NULL	SI	NO	NULL	NULL
titulo	varchar (50)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
descripcion	varchar (-1)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
solucion_propuesta	varchar (-1)	NULL	NULL	SI	NO	NULL	NULL
prioridad	varchar (10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
estado	varchar (10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
abierto	bit (1)	NULL	NULL	SI	NO	NULL	NULL
fecha_creacion	datetime (8)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
fecha_modificacion	datetime (8)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL

Nota: Tabla que almacena los datos de un ticket ingresado por los usuarios. Fuente: El autor.

Tabla 26.*Definición de la tabla usuarios.*

Nombre de la Tabla:							
Usuarios							
ATRIBUTO	TIPO DE DATO	ForeignKey	ReferenceColumnName	Permite Nulls	Es Autonumerico	ReferenceTableName	ReferenceColumnName
id_usuario	int (4)	NULL	NULL	NO	SI	NULL	NULL
id_perfil	int (4)	FK_Usuarios_Perfil	id_perfil	NO	NO	Perfiles	id_perfil
identificacion	varchar (10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
nombre	varchar (100)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
alias	varchar (30)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
clave	varchar (-1)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
telefono	varchar (50)	NULL	NULL	SI	NO	NULL	NULL
extension	varchar (50)	NULL	NULL	SI	NO	NULL	NULL
mail	varchar (100)	NULL	NULL	SI	NO	NULL	NULL
departamento	int (4)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
jefe_departamento	bit (1)	NULL	NULL	SI	NO	NULL	NULL
estado	varchar (10)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
fecha_creacion	datetime (8)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL
fecha_modificacion	datetime (8)	NULL	NULL	NO	NO	NULL	NULL

Nota: Tabla que almacena la información, permisos y roles de los usuarios. Fuente: El autor.

Modelado de Casos de Uso

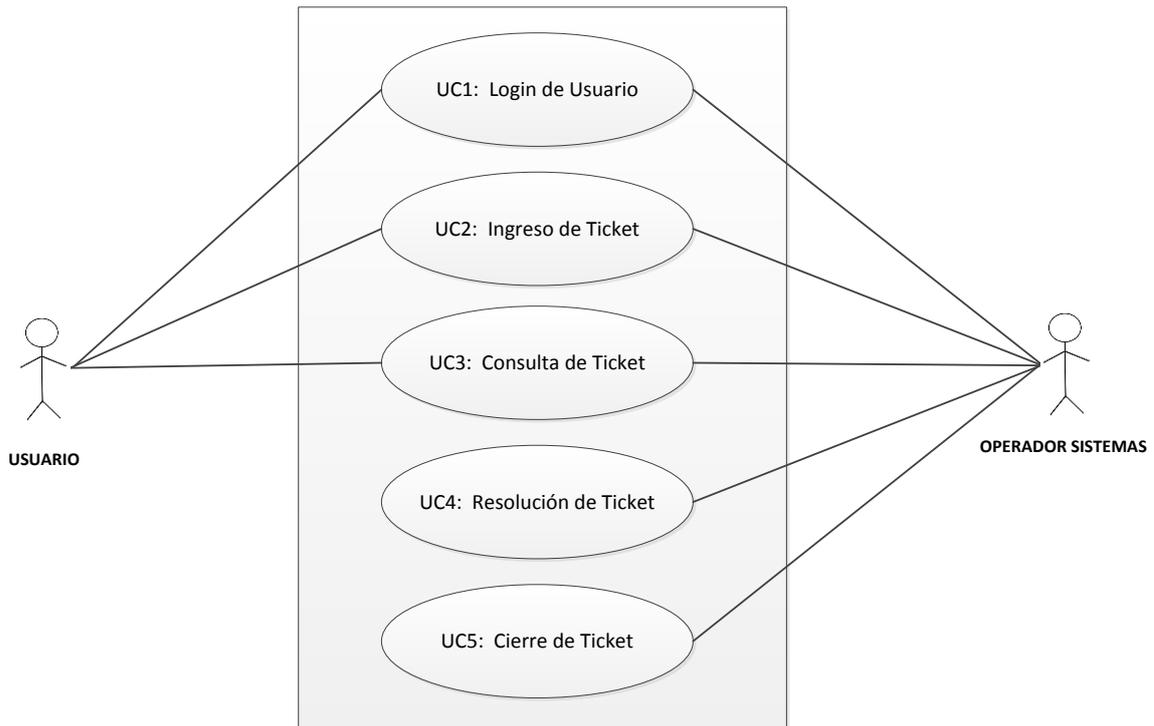


Figura 23 Diagrama de Casos de Uso de la aplicación Mesa de Ayuda. Fuente: El Autor

Descripción de actores

Actores principales

Tabla 27.

Definición de los actores de los casos de uso.

Sistema	Sistema de Mesa de Ayuda
Actor	Primario
Nombre	Usuario
Descripción	El usuario de la Aplicación interactúa con la aplicación para el respectivo ingreso y consulta de tickets para el departamento de sistemas.

Nota: Tabla que describe la definición de los actores que participan en el diagrama de casos de usos de la aplicación de Mesa de Ayuda Fuente: El autor.

Tabla 28.*Definición de los actores de los casos de uso.*

Sistema	Sistema de Mesa de Ayuda
Actor	Secundario
Nombre	Operador
Descripción	El operador podrá realizar ingreso, consulta, atención y resolución de los tickets que ingresen los usuarios.

Nota: Tabla que describe la definición de los actores que participan en el diagrama de casos de usos de la aplicación de Mesa de Ayuda Fuente: El autor.

Tabla 29.*Descripción del Caso de Uso: Ingreso de Tickets*

Descripción de Casos de Uso	
Sistema	Sistema de Mesa de Ayuda
Caso de Uso	Ingreso de Ticket ID: UC2
Actores	Usuario, Operador
Descripción	El usuario posterior a loguearse, puede realizar el ingreso del ticket, redactando el problema que presenta, especificando si el daño o el error es a nivel de Hardware o Software. Puede adjuntar documento que sea de soporte para la verificación del problema que presente.
Limitaciones	El usuario solo puede realizar ingreso de un ticket bajo su perfil de usuario.

Nota: Tabla que describe el escenario del ingreso de un tickets por parte de los usuarios y operadores de la aplicación de Mesa de Ayuda Fuente: El autor.

Tabla 30.*Descripción del Caso de Uso: Consulta de Tickets*

Descripción de Casos de Uso	
Sistema	Sistema de Mesa de Ayuda
Caso de Uso	Consulta de Ticket ID: UC3
Actores	Usuario, Operador
Descripción	El usuario posterior al ingreso del ticket puede realizar la consulta de todos los tickets que haya ingresado hacia el departamento de sistemas. Verificando el estado, tiempo de atención y la resolución del mismo.
Limitaciones	El usuario solo puede realizar consulta del ticket que ingresó a sistemas, verificar en que estado se encuentra y si el mismo fue atendido.

Nota: Tabla que describe el escenario de la consulta de un tickets por parte de los usuarios y operadores de la aplicación de Mesa de Ayuda Fuente: El autor.

Tabla 31.*Descripción del Caso de Uso: Resolución de Tickets*

Descripción de Casos de Uso	
Sistema	Sistema de Mesa de Ayuda
Caso de Uso	Resolución del Ticket ID: UC4
Actores	Operador
Descripción	El usuario podrá consultar la resolución de su ticket, una vez el operador de sistemas lo haya atendido. El mismo solo será de consulta sin opción a modificación por parte del usuario. En caso de inconformidad deberá ingresar un nuevo ticket.
Limitaciones	

Nota: Tabla que describe el escenario de la Resolución de un ticket por parte del operadores de la aplicación de Mesa de Ayuda Fuente: El autor.

Tabla 32.

Descripción del Caso de Uso: Cierre de Tickets

Descripción de Casos de Uso	
<hr/>	
Sistema	Sistema de Mesa de Ayuda
Caso de Uso	Resolución del Ticket ID: UC5
Actores	Operador
Descripción	El operador podrá consultar los tickets que tenga en estado resuelto y solo él podrá realizar el cierre del ticket.
Limitaciones	

Nota: Tabla que describe el escenario del cierre de un ticket por parte del operador de la aplicación de Mesa de Ayuda. Fuente El Autor

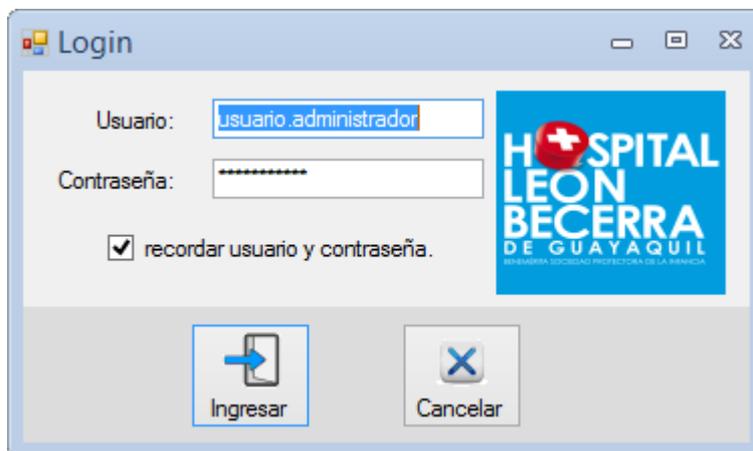
Pantallas de la Aplicación de Escritorio del Hospital León Becerra

Manual de Usuario

- **Pantalla de Login**

Esta es la pantalla de logueo de los usuarios, dependiendo del rol o perfil asignado tendrá acceso a las diferentes opciones.

- Debe de registrar su usuario y contraseña asignada.
- Al dar click en el botón ingresar nos dara el acceso a la aplicación.

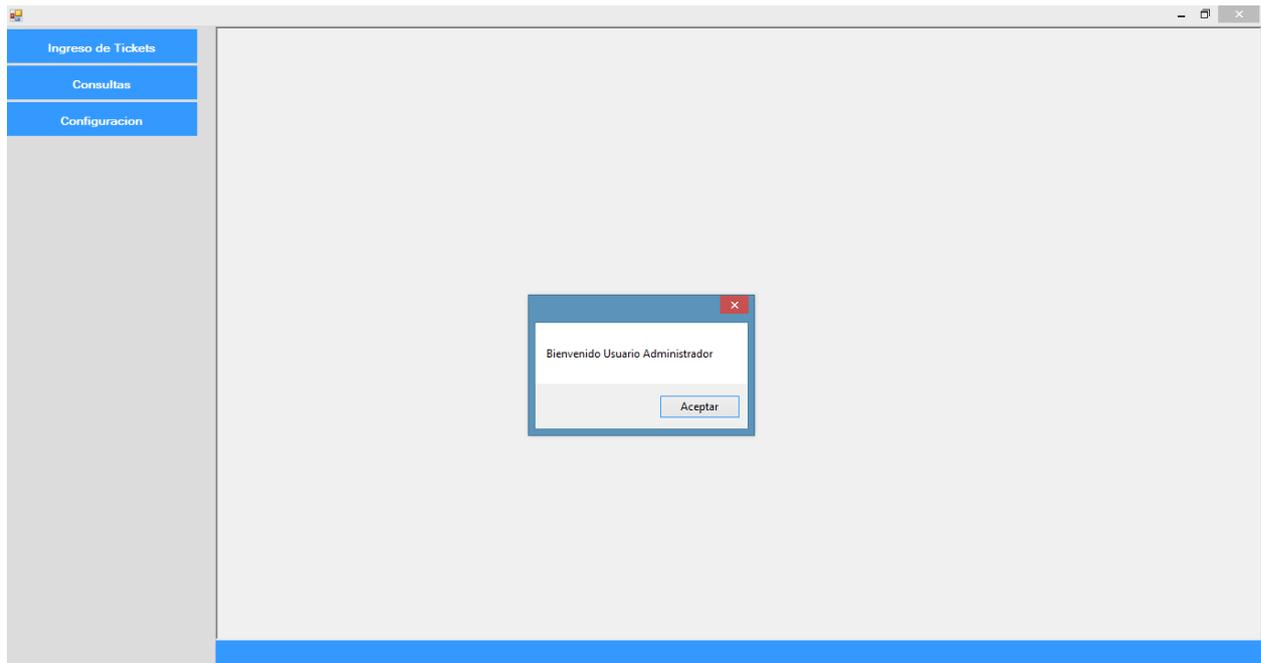


The screenshot shows a standard Windows-style login window titled "Login". It features two input fields: "Usuario:" containing the text "usuario administrador" and "Contraseña:" with masked characters. Below these is a checkbox labeled "recordar usuario y contraseña." which is checked. To the right of the input fields is the logo for "HOSPITAL LEON BECERRA DE GUAYAQUIL". At the bottom of the window, there are two buttons: "Ingresar" (with a right-pointing arrow icon) and "Cancelar" (with an 'X' icon).

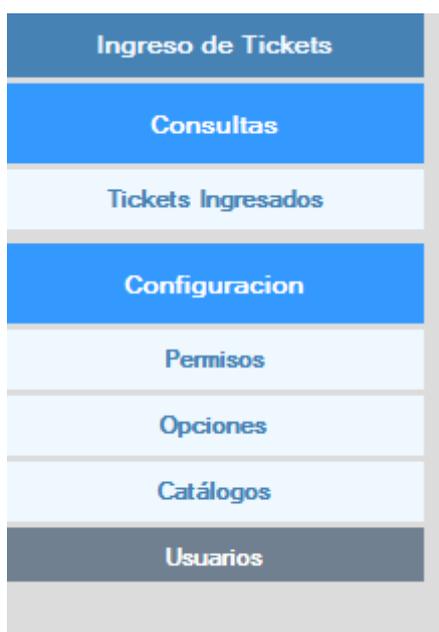
Menú Principal

Esta es la pantalla principal de acceso a la aplicación de escritorio de Mesa de Ayuda para el Hospital León Becerra de Guayaquil, el cual contiene las siguientes opciones:

- Ingreso de Tickets
- Consultas
- Configuración



Menu



Ingreso de Tickets: Permitirá realizar el ingreso de un ticket al departamento de sistemas, describiendo el problema que presenta y con los soportes respectivos.

Consultas: Permite consultar a los usuarios los tickets que ingresaron.

Configuración: Esta opción solo está disponible para el operador de sistemas donde podrá realizar configuración respecto a la aplicación y roles de usuarios.

Pantalla de Ingreso de Ticket

En esta pantalla le permitirá al usuario ingresar la información respectiva al incidente que presenta, permitiendo registrar al área al que va dirigido su requerimiento, el título que brevemente describa el problema que presenta y en descripción podrá redactar detalladamente el problema que está presentando. En la opción 'Buscar Archivo' le permitirá adjuntar un documento que sea de soporte y ayuda para el operador de sistema y pueda detectar con mayor facilidad la solución al problema presentado.

Datos Contacto

Nombre: Usuario Administrador Teléfono: 454512 Extensión:

Departamento: Sistemas Email: victor@hotmail.com

Área de atención: Mantenimiento

Prioridad: Alta

Título:

Descripción:

Adjuntar Documento

Buscar Archivo... El tamaño máximo de un dato adjunto individual es: 3072 KB
6144 KB libre / 6144 KB total

Nombre del Archivo	Tamaño	Adjuntado por	Fecha del adjunto
--------------------	--------	---------------	-------------------

Guardar Cancelar

Consulta Tickets Ingresados

En esta pantalla el usuario podrá consultar todos los tickets que haya ingresado al departamento de sistemas, pudiendo verificar el estado en que se encuentra y el código que le fue asignado a su requerimiento. Para el rol de operador visualizará todos los tickets que hayan sido ingresados a su departamento.

Visualización de tickets ingresados

Ticket	Descripción	Área	Categoría	Fecha de ingreso	Prioridad	Estado
01	Error al Guardar	SIS	Software	2/2/2017 14:29	Alta	Ingresado
02	error contabilidad	SIS	Software	2/2/2017 16:39	Alta	Ingresado
03	error	SIS	Software	2/2/2017 16:45	Alta	Ingresado
04	error	SIS	Software	2/2/2017 16:48	Baja	Ingresado
05	Error	SIS	Software	5/2/2017 16:56	Baja	Ingresado
06	No enciende PC	SIS	Hardware	12/2/2017 10:02	Medio	Ingresado

Consulta Detalle de Ticket

En esta pantalla podrá visualizar la información básica del usuario que registro o ingresó el ticket, estado del ticket, prioridad que es asignada por el operador de sistemas, fecha de ingreso del ticket y el tiempo que lleva el ticket desde su ingreso, área al que fue ingresado, la descripción del problema y el respectivo soporte adjunto en caso que lo hubiere.

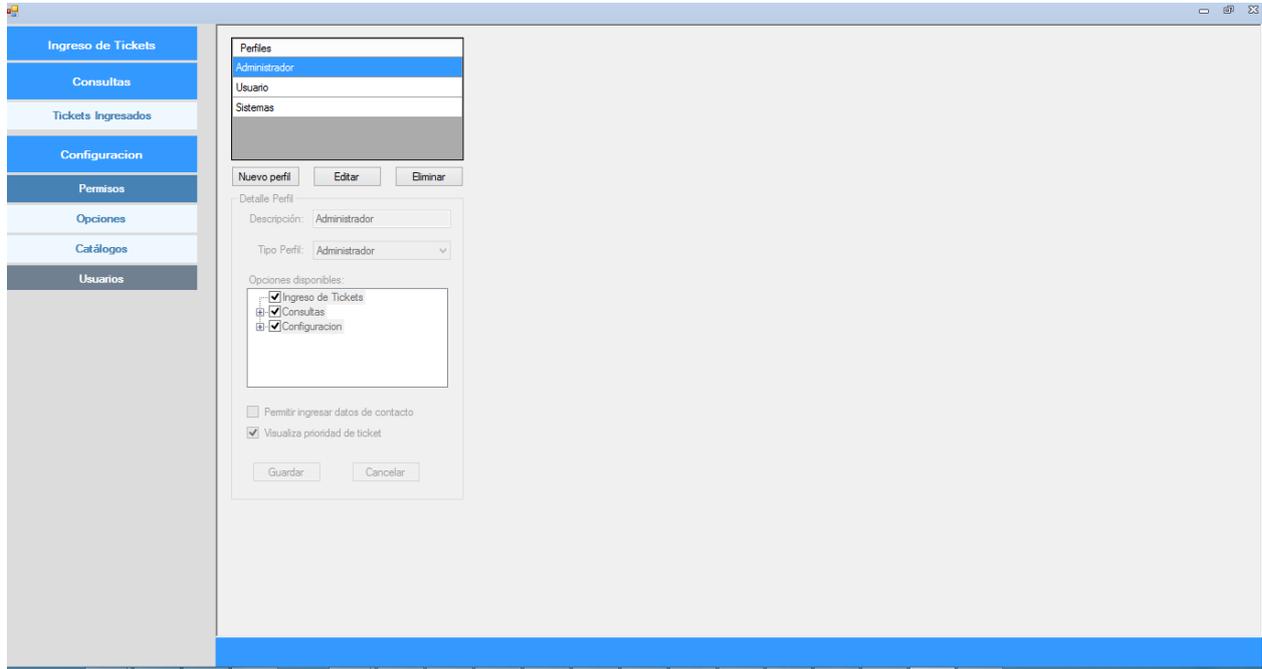
The screenshot shows a web application window titled "Detalle de Ticket". It contains several sections:

- Datos Contacto:** Includes fields for "Nombres" (Usuario Administrador), "Teléfono" (454512), "Extensión", "Departamento" (Sistemas), and "Email" (victor@hotmail.com).
- Ticket Information:** Includes "Id Ticket" (MNT000022), "Estado" (Resuelto), "Prioridad" (Media), "Fecha de Ingreso" (14/2/2017 1:35:27), "Administración de Tiempo" (234:30:20), and "Área de Atención" (Mantenimiento).
- Título:** A text field containing "dat".
- Archivos Adjuntos:** A section with a "Buscar Archivo ..." button and a progress bar showing "El tamaño máximo de un dato adjunto individual es: 3072 KB" and "2048 KB libre / 6144 KB total".
- Table of Attachments:** A table with columns: "Nombre del Archivo", "Tamaño", "Adjuntado por", "Fecha del adjunto", "Descargar", and "Eliminar". One row is highlighted with "RESTORE.docx", "20,658 KB", "usuario.administrador", and "14/2/2017 1:35".
- Buttons:** "Guardar" and "Cancelar" buttons at the bottom.

Configuración

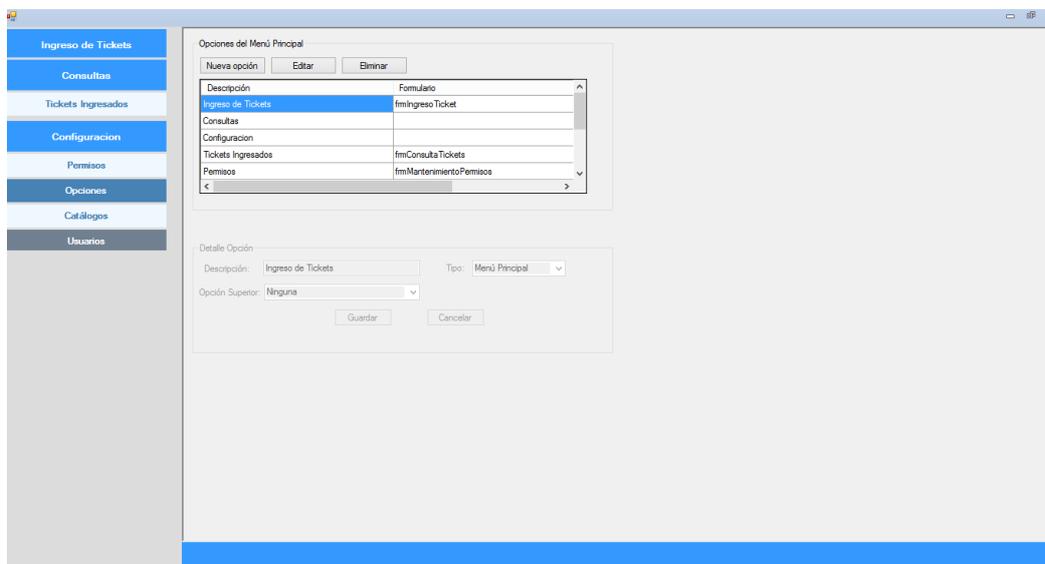
En estas pantallas se encuentra la configuración de la aplicación donde podrá realizar la configuración de los roles y designar permisos a los usuarios.

Permisos



Opciones

En esta pantalla permite modificar las opciones de la pantalla con respecto a los menús y agregar nuevas opciones.



Catálogos

Aquí puede realizar la modificación de los atributos de la aplicación.

Código	Descripción	Referencia		
H	Hardware	SIS		
R	Red	SIS		
S	Software	SIS		

Usuarios Ingreso

En esta pantalla podrá realizar el registro de un nuevo usuario.

Identificación:

Nombres:

Clave:

Alias:

Perfil:

Teléfono: Extensión:

Mail:

Departamento:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Con la aplicación que se desarrolló para el presente trabajo de titulación, se crea un sistema que permitirá dar una mejor atención en cuanto a las necesidades tecnológicas que presenten los usuarios del HLB hacia el departamento de sistemas, de igual manera sistemas podrá administrar y llevar un mejor control de sus recursos, brindando una atención rápida y de calidad.

El estudio de factibilidad que se realizó para el presente proyecto nos dio como resultado que la creación de este sistema es viable debido a que el 70% de los usuarios encuestados indicaron que estarían de acuerdo con la implementación de un sistema de mesa de ayuda en el que se le permite ingresar de forma rápida y fácil sus necesidades tecnológicas al departamento de sistemas.

Recomendaciones

- Se recomienda que la aplicación sea implementada al resto de áreas que también realizan solicitudes al departamento de sistemas, para que puedan gozar de los beneficios de esta aplicación y brindar una mejor atención al cliente.
- Se espera que se realice la instalación y mejora del servidor que actualmente maneja el departamento de sistemas, debido a que los tiempos de respuesta de los datos son muy amplios.

BIBLIOGRAFÍA

- BSPI. (2016). *Benemèrita Sociedad Protectora de la Infancia*. Obtenido de <http://www.bspi.org/>
- Corbetta, P. (2010). *Metodología y Técnicas de Investigación Social*. Madrid: McGraw-Hill.
- Dávila, J., Maya, L., Medina, M., & Tigreros, D. (2012). *Universidad Politécnica Salesiana Repositorio Digital*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana Repositorio Digital: www.dspace.ups.edu.ec
- Hernández Sampieri, R., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGrawHill.
- INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censo*. Obtenido de www.ecuadorencifras.gob.ec
- JBG. (2012). *Junta de beneficencia de Guayaquil*. Obtenido de www.juntadebeneficencia.org.ec
- Kendall, & Kendall. (2011). *Análisis y diseño de sistemas*.
- Microsoft. (2013). *Visual Studio*. Obtenido de <https://www.visualstudio.com/en-us/news/releasenotes/vs2013-community-vs>
- Microsoft. (2017). *Microsoft*. Obtenido de www.microsoft.com
- MSP. (Mayo de 2014). *Digital Publishing Platform*. Obtenido de Digital Publishing Platform: https://issuu.com/saludecuador/docs/folleto_hospitales/64
- MSP. (2016). *Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de www.salud.gob.ec
- Navathe, & Elmasri. (2011). *Fundamentals of Database Systems*.
- Olabuénaga, R., & Ruiz Olabuénaga, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Palacio, J. (2014). *Gestión de proyectos Scrum Manager*.

ANEXOS

Preguntas al Presidente de la BSPI Dr. Ricardo Koenig

1. ¿Usted cree que con un sistema informático puede tener información para la toma de decisiones para mejoras sobre el servicio de presta el departamento de sistema hacia los usuarios internos del hospital?
2. ¿Con la creación de un software especializado, los usuarios internos del Hospital León Becerra se adaptará al mismo para cuando soliciten la atención ante algún incidente que presenten?
3. ¿En qué tiempo consideran que necesiten el software?

Preguntas a los Usuarios internos de las diferentes áreas del Hospital León Becerra.

ENCUESTA PARA EL HOSPITAL LEÓN BECERRA

1. ¿Con qué frecuencia solicita asistencia técnica al departamento de sistemas?
a. Diaria
b. Semanal
c. Mensual
2. Seleccione el medio que usted utiliza para solicitar la asistencia técnica, al Departamento de sistemas
a. Verbal
b. Mail
c. Escrito
d. Teléfono

3. ¿Los servicios de asistencia técnica son brindados a tiempo?

SI NO

4. ¿Cuál es el tiempo promedio de espera que usted estima que debe tener su soporte solicitado?

a.	1 a 15 minutos	<input type="checkbox"/>
b.	16 a 30 minutos	<input type="checkbox"/>
c.	31 a 60 minutos	<input type="checkbox"/>
d.	Más de 60 minutos	<input type="checkbox"/>

5. Indique su grado de satisfacción general con respecto a la asistencia brindada por los técnicos en una escala del 1 al 5, donde 5 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.

a.	5 (siempre satisfecho)	<input type="checkbox"/>
b.	4 (casi siempre satisfecho)	<input type="checkbox"/>
c.	3 (a veces satisfecho)	<input type="checkbox"/>
d.	2 (poco satisfecho)	<input type="checkbox"/>
e.	1 (nunca satisfecho)	<input type="checkbox"/>

6. ¿Le gustaría contar con un sistema, que mejore el requerimiento del soporte técnico?

SI NO

7. ¿Le gustaría que se lleve un registro y control de la asistencia técnica que se solicita al departamento de Sistemas?

SI NO

8. ¿Ha escuchado antes o conoce algo sobre lo que es el sistema de mesa de ayuda?

SI NO

* Si su respuesta fue NO , pase a la pregunta 10.

9. ¿Cree Usted que la implementación del sistema de Mesa de Ayuda, le permitirá un mejor control y atención en sus incidencias informáticas; y, mejorar su rendimiento laboral?

SI

NO

10. ¿En general, cómo ha sido su experiencia usando la modalidad actual de asistencia técnica por parte del Departamento de sistemas?

Script BD

```
USE [HelpDesk_DB]
GO
/***** Object: Table [dbo].[Perfiles]      Script Date: 03/20/2017 15:45:49
*****/
SET ANSI_NULLS ON
GO
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO
SET ANSI_PADDING ON
GO
CREATE TABLE [dbo].[Perfiles](
    [id_perfil] [int] IDENTITY(1,1) NOT NULL,
    [tipo_perfil] [varchar](10) NOT NULL,
    [descripcion] [varchar](50) NOT NULL,
    [fecha_creacion] [datetime] NOT NULL,
    [fecha_modificacion] [datetime] NOT NULL,
    [permite_ingreso_contacto] [bit] NOT NULL,
    [visualiza_prioridad] [bit] NOT NULL,
    [estado] [nchar](10) NOT NULL,
    CONSTRAINT [PK_Perfiles] PRIMARY KEY CLUSTERED
(
    [id_perfil] ASC
)WITH (PAD_INDEX = OFF, STATISTICS_NORECOMPUTE = OFF, IGNORE_DUP_KEY =
OFF, ALLOW_ROW_LOCKS = ON, ALLOW_PAGE_LOCKS = ON) ON [PRIMARY]
) ON [PRIMARY]
GO
SET ANSI_PADDING OFF
GO
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Perfiles] ON
INSERT [dbo].[Perfiles] ([id_perfil], [tipo_perfil], [descripcion],
[fecha_creacion], [fecha_modificacion], [permite_ingreso_contacto],
[visualiza_prioridad], [estado]) VALUES (1, N'ADMIN', N'Administrador',
CAST(0x0000A6F10007EE44 AS DateTime), CAST(0x0000A73C00443CDA AS DateTime),
1, 1, N'A')
INSERT [dbo].[Perfiles] ([id_perfil], [tipo_perfil], [descripcion],
[fecha_creacion], [fecha_modificacion], [permite_ingreso_contacto],
[visualiza_prioridad], [estado]) VALUES (3, N'USER', N'Usuario',
CAST(0x0000A70900EC9B11 AS DateTime), CAST(0x0000A72D0007E11D AS DateTime),
0, 0, N'A')
INSERT [dbo].[Perfiles] ([id_perfil], [tipo_perfil], [descripcion],
[fecha_creacion], [fecha_modificacion], [permite_ingreso_contacto],
[visualiza_prioridad], [estado]) VALUES (4, N'OPER', N'Sistemas',
CAST(0x0000A71A007E3BB6 AS DateTime), CAST(0x0000A71A007E3BB6 AS DateTime),
1, 1, N'A')
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Perfiles] OFF
/***** Object: Table [dbo].[Opciones]      Script Date: 03/20/2017 15:45:49
*****/
SET ANSI_NULLS ON
GO
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO
SET ANSI_PADDING ON
GO
CREATE TABLE [dbo].[Opciones](
    [id_opcion] [int] IDENTITY(1,1) NOT NULL,
    [id_opcionsuperior] [int] NOT NULL,
    [tipo] [varchar](10) NOT NULL,
```

```

        [descripcion] [varchar](50) NOT NULL,
        [link] [varchar](300) NULL,
        [estado] [varchar](10) NOT NULL,
    CONSTRAINT [PK_Opciones] PRIMARY KEY CLUSTERED
    (
        [id_opcion] ASC
    )WITH (PAD_INDEX = OFF, STATISTICS_NORECOMPUTE = OFF, IGNORE_DUP_KEY =
    OFF, ALLOW_ROW_LOCKS = ON, ALLOW_PAGE_LOCKS = ON) ON [PRIMARY]
    ) ON [PRIMARY]
GO
SET ANSI_PADDING OFF
GO
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Opciones] ON
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (1, 0, N'MP', N'Ingreso de
Tickets', N'frmIngresoTicket', N'A')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (2, 0, N'MP', N'Consultas', N'',
N'A')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (3, 0, N'MP', N'Configuracion',
N'', N'A')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (4, 2, N'OP', N'Tickets
Ingresados', N'frmConsultaTickets', N'A')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (5, 3, N'OP', N'Permisos',
N'frmMantenimientoPermisos', N'A')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (6, 3, N'OP', N'Opciones',
N'frmMantenimientoOpciones', N'A')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (7, 3, N'OP', N'Catálogos',
N'frmMantenimientoCatalogos', N'A')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (8, 3, N'MS', N'Usuarios', N'',
N'A')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (9, 8, N'OP', N'Ingreso',
N'frmIngresoUsuario', N'A')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (10, 8, N'OP', N'Consulta',
N'frmConsultaUsuarios', N'A')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (11, 0, N'MP', N'Herramientas',
N'', N'I')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (12, 0, N'MP', N'Notificaiones',
N'frmConfiguracionNotificaciones', N'I')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (13, 3, N'MS', N'Notificaciones',
N'', N'A')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (14, 13, N'OP', N'Nueva Opcion',
N'', N'I')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (15, 13, N'OP', N'Nueva Opcion',
N'', N'I')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (16, 0, N'MP', N'TGAD',
N'TGASASAS', N'I')

```

```

INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (17, 3, N'OP', N'Departamentos',
N'frmMantenimientoDepartamentos', N'A')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (19, 13, N'OP', N'Consulta',
N'frmMantenimientoNotificaciones', N'A')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (20, 13, N'OP', N'Configuración
Smtp', N'frmConfiguracionSmtp', N'A')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (21, 19, N'OP', N'Modelo
Notificacion', N'frmmodelo', N'I')
INSERT [dbo].[Opciones] ([id_opcion], [id_opcionsuperior], [tipo],
[descripcion], [link], [estado]) VALUES (22, 19, N'OP', N'Herramiento',
N'frmHerramienta', N'A')
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Opciones] OFF
/***** Object: Table [dbo].[Notificaciones_Configuracion]      Script Date:
03/20/2017 15:45:49 *****/
SET ANSI_NULLS ON
GO
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO
SET ANSI_PADDING ON
GO
CREATE TABLE [dbo].[Notificaciones_Configuracion] (
[id_configuracion] [int] IDENTITY(1,1) NOT NULL,
[servidor_smtp] [varchar](100) NULL,
[puerto] [varchar](10) NULL,
[usa_credenciales] [bit] NOT NULL,
[usuario] [varchar](100) NULL,
[clave] [varchar](100) NULL,
[estado] [varchar](10) NOT NULL,
[fecha_creacion] [datetime] NOT NULL,
[fecha_modificacion] [datetime] NOT NULL
) ON [PRIMARY]
GO
SET ANSI_PADDING OFF
GO
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Notificaciones_Configuracion] ON
INSERT [dbo].[Notificaciones_Configuracion] ([id_configuracion],
[servidor_smtp], [puerto], [usa_credenciales], [usuario], [clave],
[estado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES (1,
N'smtplive.com', N'587', 1, N'viktor_185@hotmail.com',
N'lMgv4NyRIwfSuliitnb1Uw==', N'A', CAST(0x0000A73C00463291 AS DateTime),
CAST(0x0000A73C00463291 AS DateTime))
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Notificaciones_Configuracion] OFF
/***** Object: Table [dbo].[Notificaciones]      Script Date: 03/20/2017
15:45:49 *****/
SET ANSI_NULLS ON
GO
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO
SET ANSI_PADDING ON
GO
CREATE TABLE [dbo].[Notificaciones] (
[id_notificacion] [int] IDENTITY(1,1) NOT NULL,
[codigo_notificacion] [varchar](50) NOT NULL,
[medio_envio] [varchar](10) NOT NULL,
[remitente] [varchar](50) NULL,
[destinatarios_copia] [varchar](300) NULL,
[asunto] [varchar](50) NOT NULL,

```

```

[estado] [varchar](10) NOT NULL,
[fecha_creacion] [datetime] NOT NULL,
[fecha_modificacion] [datetime] NOT NULL,
[plantilla] [varchar](max) NOT NULL,
CONSTRAINT [PK_Notificaciones] PRIMARY KEY CLUSTERED
(
    [id_notificacion] ASC
)WITH (PAD_INDEX = OFF, STATISTICS_NORECOMPUTE = OFF, IGNORE_DUP_KEY =
OFF, ALLOW_ROW_LOCKS = ON, ALLOW_PAGE_LOCKS = ON) ON [PRIMARY]
) ON [PRIMARY]
GO
SET ANSI_PADDING OFF
GO
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Notificaciones] ON
INSERT [dbo].[Notificaciones] ([id_notificacion], [codigo_notificacion],
[medio_envio], [remitente], [destinatarios_copia], [asunto], [estado],
[fecha_creacion], [fecha_modificacion], [plantilla]) VALUES (1,
N'INGRESO_TICKET_MAIL', N'MAIL', N'viktor_185@hotmail.com',
N'roxeyd89@hotmail.com', N'Ingreso de Ticket [SECUENCIAL_TICKET]', N'A',
CAST(0x0000A73C002A53E5 AS DateTime), CAST(0x0000A73C00CE86D7 AS DateTime),
N'<html lang="en" xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">
<body>
    <div>
        <b><font color="#ee3b3b" size="3">Mesa de Servicio Hospital León
Becerra</font></b>
        <p align="justify">
            Estimado(a),
            <br>
            <br>
            El ticket <b><font
color="#1e90ff">[SECUENCIAL_TICKET]</font></b> fue ingresado correctamente.
            <br>
            Por favor verifique su bandeja de consulta.
            <br>
            <br>
        </p>
    </div>
    <footer>
        <p align="justify">
            Este es un correo generado por el sistema, por favor no
responda.
        </p>
        <div style="background-color: #1e90ff; width:100%">
        </div>
    </footer>
</body>
</html>'
INSERT [dbo].[Notificaciones] ([id_notificacion], [codigo_notificacion],
[medio_envio], [remitente], [destinatarios_copia], [asunto], [estado],
[fecha_creacion], [fecha_modificacion], [plantilla]) VALUES (2,
N'ASIGNACION_TICKET_MAIL', N'MAIL', N'viktor_185@hotmail.com',
N'roxeyd89@hotmail.com;victor.alvaradoc3@gmail.com', N'Asignación de Ticket
[SECUENCIAL_TICKET]', N'A', CAST(0x0000A73C00CA764D AS DateTime),
CAST(0x0000A73C00EBDF66 AS DateTime), N'<html lang="en"
xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">
<body>
    <div>
        <b><font color="#ee3b3b" size="3">Mesa de Servicio Hospital León
Becerra</font></b>
        <p align="justify">
            Estimado(a),

```

```

        </br>
        </br>
        El ticket <b><font
color="#1e90ff">[SECUENCIAL_TICKET]</font></b> está asignado a usted.
        </br>
        Por favor verifique su bandeja de consulta.
        </br>
        </br>
    </p>
</div>
<footer>
    <p align="justify">
        Este es un correo generado por el sistema, por favor no
respuesta.
    </p>
    <div style="background-color: #1e90ff; width:100%">
    </div>
</footer>
</body>
</html>')
INSERT [dbo].[Notificaciones] ([id_notificacion], [codigo_notificacion],
[medio_envio], [remitente], [destinatarios_copia], [asunto], [estado],
[fecha_creacion], [fecha_modificacion], [plantilla]) VALUES (3,
N'RESOLUCION_TICKET_MAIL', N'MAIL', N'viktor_185@hotmail.com',
N'roxeyd89@hotmail.com;victor.alvaradoc3@gmail.com', N'Ticket
[SECUENCIAL_TICKET] ha sido resuelto', N'A', CAST(0x0000A73C00D28C7C AS
DateTime), CAST(0x0000A73C00D28C7C AS DateTime), N'<html lang="en"
xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">
<body>
    <div>
        <b><font color="#ee3b3b" size="3">Mesa de Servicio Hospital León
Becerra</font></b>
        <p align="justify">
            Estimado(a),
            </br>
            </br>
            El ticket <b><font
color="#1e90ff">[SECUENCIAL_TICKET]</font></b> está resuelto.
            </br>
            Por favor verifique su bandeja de consulta.
            </br>
            </br>
        </p>
    </div>
    <footer>
        <p align="justify">
            Este es un correo generado por el sistema, por favor no
respuesta.
        </p>
        <div style="background-color: #1e90ff; width:100%">
        </div>
    </footer>
</body>
</html>')
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Notificaciones] OFF
/***** Object: Table [dbo].[Departamentos]      Script Date: 03/20/2017
15:45:49 *****/
SET ANSI_NULLS ON
GO
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO

```

```

SET ANSI_PADDING ON
GO
CREATE TABLE [dbo].[Departamentos] (
    [id_departamento] [int] IDENTITY(1,1) NOT NULL,
    [descripcion] [varchar](100) NOT NULL,
    [estado] [varchar](10) NOT NULL,
    CONSTRAINT [PK_Departamentos] PRIMARY KEY CLUSTERED
(
    [id_departamento] ASC
)WITH (PAD_INDEX = OFF, STATISTICS_NORECOMPUTE = OFF, IGNORE_DUP_KEY =
OFF, ALLOW_ROW_LOCKS = ON, ALLOW_PAGE_LOCKS = ON) ON [PRIMARY]
) ON [PRIMARY]
GO
SET ANSI_PADDING OFF
GO
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Departamentos] ON
INSERT [dbo].[Departamentos] ([id_departamento], [descripcion], [estado])
VALUES (1, N'Sistemas', N'A')
INSERT [dbo].[Departamentos] ([id_departamento], [descripcion], [estado])
VALUES (2, N'Recepción ', N'A')
INSERT [dbo].[Departamentos] ([id_departamento], [descripcion], [estado])
VALUES (3, N'Administracion', N'A')
INSERT [dbo].[Departamentos] ([id_departamento], [descripcion], [estado])
VALUES (4, N'Farmacia', N'A')
INSERT [dbo].[Departamentos] ([id_departamento], [descripcion], [estado])
VALUES (6, N'Mantenimiento', N'A')
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Departamentos] OFF
/***** Object: Table [dbo].[Catalogos_Detalle]      Script Date: 03/20/2017
15:45:49 *****/
SET ANSI_NULLS ON
GO
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO
SET ANSI_PADDING ON
GO
CREATE TABLE [dbo].[Catalogos_Detalle] (
    [id_catalogo] [varchar](20) NOT NULL,
    [codigo] [varchar](10) NOT NULL,
    [descripcion] [varchar](50) NOT NULL,
    [referencia] [varchar](30) NOT NULL,
    [orden] [int] NULL,
    [estado] [varchar](10) NOT NULL,
    CONSTRAINT [PK_Catalogos] PRIMARY KEY CLUSTERED
(
    [id_catalogo] ASC,
    [codigo] ASC
)WITH (PAD_INDEX = OFF, STATISTICS_NORECOMPUTE = OFF, IGNORE_DUP_KEY =
OFF, ALLOW_ROW_LOCKS = ON, ALLOW_PAGE_LOCKS = ON) ON [PRIMARY]
) ON [PRIMARY]
GO
SET ANSI_PADDING OFF
GO
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'AREAS_ATENCION', N'MNT',
N'Mantenimiento', N'MNT', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'AREAS_ATENCION', N'SIS',
N'Sistemas', N'SIS', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'CATEGORIAS_ATENCION', N'H',
N'Hardware', N'SIS', 0, N'A')

```

```

INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'CATEGORIAS_ATENCION', N'R',
N'Red', N'SIS', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'CATEGORIAS_ATENCION', N'S',
N'Software', N'SIS', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'ESTADOS', N'A', N'Activo', N'A',
0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'ESTADOS', N'I', N'Inactivo',
N'I', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'ESTADOS_TICKET', N'A',
N'Asignado', N'A', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'ESTADOS_TICKET', N'C',
N'Cerrado', N'C', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'ESTADOS_TICKET', N'I',
N'Ingresado', N'I', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'ESTADOS_TICKET', N'P', N'En
curso', N'P', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'ESTADOS_TICKET', N'R',
N'Resuelto', N'R', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'MEDIO_ENVIO', N'MAIL', N'Mail',
N'MAIL', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'PRIORIDADES_TICKET', N'A',
N'Alta', N'A', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'PRIORIDADES_TICKET', N'B',
N'Baja', N'B', 2, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'PRIORIDADES_TICKET', N'M',
N'Media', N'M', 1, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'SECUENCIALES', N'MNT',
N'Secuenciales para area de mantenimiento', N'54', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'SECUENCIALES', N'SIS',
N'Secuenciales para area de sistema', N'16', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'SECUENCIALES', N'SISPRY',
N'Secuenciales para proyectos del ares de sistemas ', N'2', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'SUB_CATEGORIAS', N'SIS_CONTA',
N'Sistema Contabilidad', N'S', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'SUB_CATEGORIAS', N'SIS_PROY',
N'Proyectos', N'S', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'TAMANIO_ADJUNTOS',
N'INDIVIDUAL', N'Tamaño individual de archivo adjunto(en bytes)',
N'3145728', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'TAMANIO_ADJUNTOS', N'TOTAL',
N'Tamaño total de archivos adjuntos(en bytes)', N'6291456', 0, N'A')

```

```

INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'TIPO OPCION', N'MP', N'Menú
Principal', N'MP', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'TIPO OPCION', N'MS', N'Menú
Secundario', N'MS', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'TIPO OPCION', N'OP', N'Opción',
N'OP', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'TIPO_PERFIL', N'ADMI',
N'Administrador', N'ADMI', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'TIPO_PERFIL', N'OPER',
N'Operador', N'OPER', 0, N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Detalle] ([id_catalogo], [codigo], [descripcion],
[referencia], [orden], [estado]) VALUES (N'TIPO_PERFIL', N'USER',
N'Usuario', N'USER', 0, N'A')
/***** Object: Table [dbo].[Catalogos_Cabecera]      Script Date:
03/20/2017 15:45:49 *****/
SET ANSI_NULLS ON
GO
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO
SET ANSI_PADDING ON
GO
CREATE TABLE [dbo].[Catalogos_Cabecera](
    [id_catalogo] [varchar](20) NOT NULL,
    [descripcion] [varchar](50) NOT NULL,
    [estado] [varchar](10) NOT NULL,
    CONSTRAINT [PK_Catalogos_Cabecera] PRIMARY KEY CLUSTERED
(
    [id_catalogo] ASC
)WITH (PAD_INDEX = OFF, STATISTICS_NORECOMPUTE = OFF, IGNORE_DUP_KEY =
OFF, ALLOW_ROW_LOCKS = ON, ALLOW_PAGE_LOCKS = ON) ON [PRIMARY]
) ON [PRIMARY]
GO
SET ANSI_PADDING OFF
GO
INSERT [dbo].[Catalogos_Cabecera] ([id_catalogo], [descripcion], [estado])
VALUES (N'AREAS_ATENCION', N'Áreas de atención', N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Cabecera] ([id_catalogo], [descripcion], [estado])
VALUES (N'CATEGORIAS_ATENCION', N'Categorías de atención ', N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Cabecera] ([id_catalogo], [descripcion], [estado])
VALUES (N'ESTADOS', N'Estados de registros ', N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Cabecera] ([id_catalogo], [descripcion], [estado])
VALUES (N'ESTADOS_NOTIFICACION', N'Estados de envío para las
notificaciones', N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Cabecera] ([id_catalogo], [descripcion], [estado])
VALUES (N'ESTADOS_TICKET', N'Estado de Tickets', N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Cabecera] ([id_catalogo], [descripcion], [estado])
VALUES (N'MEDIO_ENVIO', N'Medio de envío para notificaciones', N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Cabecera] ([id_catalogo], [descripcion], [estado])
VALUES (N'PRIORIDADES_TICKET', N'Prioridades de Ticket', N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Cabecera] ([id_catalogo], [descripcion], [estado])
VALUES (N'SECUENCIALES', N'secuenciales de ticket', N'I')
INSERT [dbo].[Catalogos_Cabecera] ([id_catalogo], [descripcion], [estado])
VALUES (N'SUB_CATEGORIAS', N'Sub Categorías', N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Cabecera] ([id_catalogo], [descripcion], [estado])
VALUES (N'TAMANIO_ADJUNTOS', N'Configuracion tamaño máximo de adjuntos',
N'A')

```

```

INSERT [dbo].[Catalogos_Cabecera] ([id_catalogo], [descripcion], [estado])
VALUES (N'TIPO_OPCION', N'Tipo de Opcion ', N'A')
INSERT [dbo].[Catalogos_Cabecera] ([id_catalogo], [descripcion], [estado])
VALUES (N'TIPO_PERFIL', N'Tipo de usuarios', N'A')
/***** Object: Table [dbo].[Archivos_Adjuntos]      Script Date: 03/20/2017
15:45:49 *****/
SET ANSI_NULLS ON
GO
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO
SET ANSI_PADDING ON
GO
CREATE TABLE [dbo].[Archivos_Adjuntos] (
    [id_adjunto] [int] IDENTITY(1,1) NOT NULL,
    [id_ticket] [int] NOT NULL,
    [nombre] [varchar](50) NOT NULL,
    [peso] [varchar](50) NOT NULL,
    [ruta] [varchar](300) NOT NULL,
    [usuario] [varchar](30) NOT NULL,
    [fecha] [datetime] NOT NULL,
    [estado] [varchar](10) NOT NULL,
    CONSTRAINT [PK_Archivos_Adjuntos] PRIMARY KEY CLUSTERED
(
    [id_adjunto] ASC
) WITH (PAD_INDEX = OFF, STATISTICS_NORECOMPUTE = OFF, IGNORE_DUP_KEY =
OFF, ALLOW_ROW_LOCKS = ON, ALLOW_PAGE_LOCKS = ON) ON [PRIMARY]
) ON [PRIMARY]
GO
SET ANSI_PADDING OFF
GO
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Archivos_Adjuntos] ON
INSERT [dbo].[Archivos_Adjuntos] ([id_adjunto], [id_ticket], [nombre],
[peso], [ruta], [usuario], [fecha], [estado]) VALUES (1, 1, N'CLAIM
FORM.docx', N'1409300', N'C:\Users\Victor\Documents',
N'usuario.administrador', CAST(0x0000A70E00EF8DE8 AS DateTime), N'A')
INSERT [dbo].[Archivos_Adjuntos] ([id_adjunto], [id_ticket], [nombre],
[peso], [ruta], [usuario], [fecha], [estado]) VALUES (2, 5, N'CLAIM
FORM.docx', N'1409300',
N'\\VIKTOR\Users\Public\Documents\HelpDeskFiles\CLAIM FORM.docx',
N'usuario.administrador', CAST(0x0000A70E01150F6F AS DateTime), N'A')
INSERT [dbo].[Archivos_Adjuntos] ([id_adjunto], [id_ticket], [nombre],
[peso], [ruta], [usuario], [fecha], [estado]) VALUES (3, 6, N'metodlogia
incremental.vsd', N'5200',
N'\\VIKTOR\Users\Public\Documents\HelpDeskFiles\metodlogia
incremental.vsd', N'usuario.administrador', CAST(0x0000A711011721B2 AS
DateTime), N'A')
INSERT [dbo].[Archivos_Adjuntos] ([id_adjunto], [id_ticket], [nombre],
[peso], [ruta], [usuario], [fecha], [estado]) VALUES (4, 8, N'CLAIM
FORM.docx', N'1409300',
N'\\VIKTOR\Users\Public\Documents\HelpDeskFiles\CLAIM FORM.docx',
N'usuario.administrador', CAST(0x0000A71800ACE4F3 AS DateTime), N'A')
INSERT [dbo].[Archivos_Adjuntos] ([id_adjunto], [id_ticket], [nombre],
[peso], [ruta], [usuario], [fecha], [estado]) VALUES (5, 10, N'CLAIM
FORM.docx', N'1409300',
N'\\VIKTOR\Users\Public\Documents\HelpDeskFiles\CLAIM FORM.docx',
N'usuario.administrador', CAST(0x0000A71A0013EE2F AS DateTime), N'A')
INSERT [dbo].[Archivos_Adjuntos] ([id_adjunto], [id_ticket], [nombre],
[peso], [ruta], [usuario], [fecha], [estado]) VALUES (6, 11, N'CLAIM
FORM.docx', N'1409300',
N'\\VIKTOR\Users\Public\Documents\HelpDeskFiles\CLAIM FORM.docx',
N'usuario.administrador', CAST(0x0000A71A0014194C AS DateTime), N'A')

```

```

INSERT [dbo].[Archivos_Adjuntos] ([id_adjunto], [id_ticket], [nombre],
[peso], [ruta], [usuario], [fecha], [estado]) VALUES (7, 12, N'pago
discover 02012017.pdf', N'9104700',
N'\\VIKTOR\Users\Public\Documents\HelpDeskFiles\pago discover
02012017.pdf', N'usuario.administrador', CAST(0x0000A71A00154A9D AS
DateTime), N'A')
INSERT [dbo].[Archivos_Adjuntos] ([id_adjunto], [id_ticket], [nombre],
[peso], [ruta], [usuario], [fecha], [estado]) VALUES (8, 17,
N'RESTORE.docx', N'2065800',
N'\\VIKTOR\Users\Public\Documents\HelpDeskFiles\RESTORE.docx',
N'usuario.administrador', CAST(0x0000A71A001A37AE AS DateTime), N'A')
INSERT [dbo].[Archivos_Adjuntos] ([id_adjunto], [id_ticket], [nombre],
[peso], [ruta], [usuario], [fecha], [estado]) VALUES (9, 27,
N'bd_cursoEcommerce', N'1234500',
N'\\VIKTOR\Users\Public\Documents\HelpDeskFiles\bd_cursoEcommerce',
N'fvera', CAST(0x0000A72F005BD66D AS DateTime), N'A')
INSERT [dbo].[Archivos_Adjuntos] ([id_adjunto], [id_ticket], [nombre],
[peso], [ruta], [usuario], [fecha], [estado]) VALUES (10, 51, N'Manual de
Autoservicio - ESS.DOCX', N'1453765',
N'\\VIKTOR\Users\Public\Documents\HelpDeskFiles\MNT000051_Manual de
Autoservicio - ESS.DOCX', N'usuario.administrador', CAST(0x0000A73C006BAD5A
AS DateTime), N'A')
INSERT [dbo].[Archivos_Adjuntos] ([id_adjunto], [id_ticket], [nombre],
[peso], [ruta], [usuario], [fecha], [estado]) VALUES (11, 52,
N'MNT000052_Manual de Usuario Operador - Index.docx', N'2665668',
N'\\VIKTOR\Users\Public\Documents\HelpDeskFiles\MNT000052_Manual de Usuario
Operador - Index.docx', N'usuario.administrador', CAST(0x0000A73C006CFD52
AS DateTime), N'A')
INSERT [dbo].[Archivos_Adjuntos] ([id_adjunto], [id_ticket], [nombre],
[peso], [ruta], [usuario], [fecha], [estado]) VALUES (12, 53,
N'MNT000053_CLAIM FORM.docx', N'1409300',
N'\\VIKTOR\Users\Public\Documents\HelpDeskFiles\MNT000053_CLAIM FORM.docx',
N'usuario.administrador', CAST(0x0000A73C00940F03 AS DateTime), N'A')
INSERT [dbo].[Archivos_Adjuntos] ([id_adjunto], [id_ticket], [nombre],
[peso], [ruta], [usuario], [fecha], [estado]) VALUES (13, 54,
N'MNT000054_Manual de Autoservicio - ESS.DOCX', N'1488655',
N'\\VIKTOR\Users\Public\Documents\HelpDeskFiles\MNT000054_Manual de
Autoservicio - ESS.DOCX', N'usuario.administrador', CAST(0x0000A73C00A0A43C
AS DateTime), N'I')
INSERT [dbo].[Archivos_Adjuntos] ([id_adjunto], [id_ticket], [nombre],
[peso], [ruta], [usuario], [fecha], [estado]) VALUES (14, 53,
N'MNT000053_Manual de Usuario Operador - Index.docx', N'2729562',
N'\\VIKTOR\Users\Public\Documents\HelpDeskFiles\MNT000053_Manual de Usuario
Operador - Index.docx', N'usuario.administrador', CAST(0x0000A73C00B2961E
AS DateTime), N'A')
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Archivos_Adjuntos] OFF
/***** Object: StoredProcedure [dbo].[spObtenerSecuencial]      Script
Date: 03/20/2017 15:45:49 *****/
SET ANSI_NULLS ON
GO
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO
CREATE PROCEDURE [dbo].[spObtenerSecuencial] @codigoArea varchar(30)
AS
SET NOCOUNT ON
DECLARE @NextSequence VARCHAR(30)
UPDATE HelpDesk_DB.dbo.Catalogos_Detalle
SET @NextSequence = referencia = referencia + 1
WHERE id_catalogo = 'SECUENCIALES' and codigo = @codigoArea
SELECT @NextSequence
GO

```

```

/***** Object: Table [dbo].[Atribuciones]      Script Date: 03/20/2017
15:45:49 *****/
SET ANSI_NULLS ON
GO
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO
SET ANSI_PADDING ON
GO
CREATE TABLE [dbo].[Atribuciones](
    [id_atribucion] [int] IDENTITY(1,1) NOT NULL,
    [id_perfil] [int] NOT NULL,
    [id_opcion] [int] NOT NULL,
    [descripcion] [varchar](300) NOT NULL,
    [habilitado] [bit] NOT NULL,
    [fecha_creacion] [datetime] NOT NULL,
    [fecha_modificacion] [datetime] NOT NULL,
    CONSTRAINT [PK_Atribuciones] PRIMARY KEY CLUSTERED
(
    [id_atribucion] ASC
)WITH (PAD_INDEX = OFF, STATISTICS_NORECOMPUTE = OFF, IGNORE_DUP_KEY =
OFF, ALLOW_ROW_LOCKS = ON, ALLOW_PAGE_LOCKS = ON) ON [PRIMARY]
) ON [PRIMARY]
GO
SET ANSI_PADDING OFF
GO
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Atribuciones] ON
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(1, 1, 1, N'Ingreso de Tickets', 1, CAST(0x0000A6F10007EE4E AS DateTime),
CAST(0x0000A73C00443CDF AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(2, 1, 2, N'Consultas', 1, CAST(0x0000A6F10007EE4E AS DateTime),
CAST(0x0000A73C00443CDF AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(3, 1, 4, N'Tickets Ingresados', 1, CAST(0x0000A6F10007EE4E AS DateTime),
CAST(0x0000A73C00443CDF AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(4, 1, 3, N'Configuracion', 1, CAST(0x0000A6F10007EE4E AS DateTime),
CAST(0x0000A73C00443CE3 AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(5, 1, 5, N'Permisos', 1, CAST(0x0000A6F10007EE4E AS DateTime),
CAST(0x0000A73C00443CE3 AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(6, 1, 6, N'Opciones', 1, CAST(0x0000A6F10007EE4E AS DateTime),
CAST(0x0000A73C00443CE8 AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(7, 1, 7, N'Catálogos', 1, CAST(0x0000A6F10007EE4E AS DateTime),
CAST(0x0000A73C00443CE8 AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(8, 1, 8, N'Usuarios', 1, CAST(0x0000A6F10007EE4E AS DateTime),
CAST(0x0000A73C00443CE8 AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES

```

```

(9, 1, 9, N'Ingreso', 1, CAST(0x0000A6F10007EE4E AS DateTime),
CAST(0x0000A73C00443CED AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(10, 1, 10, N'Consulta', 1, CAST(0x0000A6F10007EE4E AS DateTime),
CAST(0x0000A73C00443CED AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(11, 3, 1, N'Ingreso de Tickets', 1, CAST(0x0000A70900ECA264 AS DateTime),
CAST(0x0000A72D0007E122 AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(12, 3, 2, N'Consultas', 1, CAST(0x0000A70900ECA264 AS DateTime),
CAST(0x0000A72D0007E127 AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(13, 3, 4, N'Tickets Ingresados', 1, CAST(0x0000A70900ECA264 AS DateTime),
CAST(0x0000A72D0007E127 AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(14, 3, 3, N'Configuracion', 0, CAST(0x0000A70900ECA264 AS DateTime),
CAST(0x0000A72D0007E12C AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(15, 3, 5, N'Permisos', 0, CAST(0x0000A70900ECA264 AS DateTime),
CAST(0x0000A72D0007E12C AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(16, 3, 6, N'Opciones', 0, CAST(0x0000A70900ECA264 AS DateTime),
CAST(0x0000A72D0007E12C AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(17, 3, 7, N'Catálogos', 0, CAST(0x0000A70900ECA264 AS DateTime),
CAST(0x0000A72D0007E130 AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(18, 3, 8, N'Usuarios', 0, CAST(0x0000A70900ECA264 AS DateTime),
CAST(0x0000A72D0007E130 AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(19, 3, 9, N'Ingreso', 0, CAST(0x0000A70900ECA264 AS DateTime),
CAST(0x0000A72D0007E135 AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(20, 3, 10, N'Consulta', 0, CAST(0x0000A70900ECA264 AS DateTime),
CAST(0x0000A72D0007E135 AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(21, 4, 1, N'Ingreso de Tickets', 1, CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime),
CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(22, 4, 2, N'Consultas', 1, CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime),
CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(23, 4, 4, N'Tickets Ingresados', 1, CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime),
CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES

```

```

(24, 4, 3, N'Configuracion', 0, CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime),
CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(25, 4, 5, N'Permisos', 0, CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime),
CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(26, 4, 6, N'Opciones', 0, CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime),
CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(27, 4, 7, N'Catálogos', 0, CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime),
CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(28, 4, 8, N'Usuarios', 0, CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime),
CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(29, 4, 9, N'Ingreso', 0, CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime),
CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(30, 4, 10, N'Consulta', 0, CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime),
CAST(0x0000A71A007E3BBB AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(31, 1, 13, N'Notificaciones', 1, CAST(0x0000A739003AEF67 AS DateTime),
CAST(0x0000A73C00443CF1 AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(32, 1, 17, N'Departamentos', 1, CAST(0x0000A73C000DA3AA AS DateTime),
CAST(0x0000A73C00443CF6 AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(34, 1, 19, N'Consulta', 1, CAST(0x0000A73C00443CFB AS DateTime),
CAST(0x0000A73C00443CFB AS DateTime))
INSERT [dbo].[Atribuciones] ([id_atribucion], [id_perfil], [id_opcion],
[descripcion], [habilitado], [fecha_creacion], [fecha_modificacion]) VALUES
(35, 1, 20, N'Configuración Smtip', 1, CAST(0x0000A73C00443CFB AS DateTime),
CAST(0x0000A73C00443CFB AS DateTime))
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Atribuciones] OFF
/***** Object: Table [dbo].[Notificaciones_Envio]      Script Date:
03/20/2017 15:45:49 *****/
SET ANSI_NULLS ON
GO
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO
SET ANSI_PADDING ON
GO
CREATE TABLE [dbo].[Notificaciones_Envio](
    [id_envio] [int] IDENTITY(1,1) NOT NULL,
    [id_notificacion] [int] NOT NULL,
    [destinatarios] [varchar](300) NOT NULL,
    [variables] [varchar](300) NOT NULL,
    [estado] [varchar](10) NOT NULL,
    [fecha_creacion] [datetime] NOT NULL,
    [fecha_envio] [datetime] NOT NULL,
    CONSTRAINT [PK_Plantilla_Notificacion] PRIMARY KEY CLUSTERED
(

```

```

        [id_envio] ASC
)WITH (PAD_INDEX = OFF, STATISTICS_NORECOMPUTE = OFF, IGNORE_DUP_KEY =
OFF, ALLOW_ROW_LOCKS = ON, ALLOW_PAGE_LOCKS = ON) ON [PRIMARY]
) ON [PRIMARY]
GO
SET ANSI_PADDING OFF
GO
/***** Object: Table [dbo].[Usuarios]      Script Date: 03/20/2017 15:45:49
*****/
SET ANSI_NULLS ON
GO
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO
SET ANSI_PADDING ON
GO
CREATE TABLE [dbo].[Usuarios](
    [id_usuario] [int] IDENTITY(1,1) NOT NULL,
    [id_perfil] [int] NOT NULL,
    [identificacion] [varchar](10) NOT NULL,
    [nombre] [varchar](100) NOT NULL,
    [alias] [varchar](30) NOT NULL,
    [clave] [varchar](max) NOT NULL,
    [telefono] [varchar](50) NULL,
    [extension] [varchar](50) NULL,
    [mail] [varchar](100) NULL,
    [departamento] [int] NOT NULL,
    [jefe_departamento] [bit] NULL,
    [estado] [varchar](10) NOT NULL,
    [fecha_creacion] [datetime] NOT NULL,
    [fecha_modificacion] [datetime] NOT NULL,
    CONSTRAINT [PK_Usuarios] PRIMARY KEY CLUSTERED
(
    [id_usuario] ASC
)WITH (PAD_INDEX = OFF, STATISTICS_NORECOMPUTE = OFF, IGNORE_DUP_KEY =
OFF, ALLOW_ROW_LOCKS = ON, ALLOW_PAGE_LOCKS = ON) ON [PRIMARY],
    CONSTRAINT [IX_Alias] UNIQUE NONCLUSTERED
(
    [alias] ASC
)WITH (PAD_INDEX = OFF, STATISTICS_NORECOMPUTE = OFF, IGNORE_DUP_KEY =
OFF, ALLOW_ROW_LOCKS = ON, ALLOW_PAGE_LOCKS = ON) ON [PRIMARY]
) ON [PRIMARY]
GO
SET ANSI_PADDING OFF
GO
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Usuarios] ON
INSERT [dbo].[Usuarios] ([id_usuario], [id_perfil], [identificacion],
[nombre], [alias], [clave], [telefono], [extension], [mail],
[departamento], [jefe_departamento], [estado], [fecha_creacion],
[fecha_modificacion]) VALUES (2, 1, N'0923998435', N'Usuario
Administrador', N'usuario.administrador', N'T+8TqXZXtis=', N'454512', N'',
N'viktor_185@hotmail.com', 1, 0, N'A', CAST(0x0000A6F2001D75F1 AS
DateTime), CAST(0x0000A73C00BC705A AS DateTime))
INSERT [dbo].[Usuarios] ([id_usuario], [id_perfil], [identificacion],
[nombre], [alias], [clave], [telefono], [extension], [mail],
[departamento], [jefe_departamento], [estado], [fecha_creacion],
[fecha_modificacion]) VALUES (3, 4, N'0927273086', N'Roxana Yambay',
N'ryambay', N'T+8TqXZXtis=', N'458956', N'102', N'roxeyd89@hotmail.com', 1,
0, N'A', CAST(0x0000A72C0177E86A AS DateTime), CAST(0x0000A73C00EAE135 AS
DateTime))
INSERT [dbo].[Usuarios] ([id_usuario], [id_perfil], [identificacion],
[nombre], [alias], [clave], [telefono], [extension], [mail],

```

```

[departamento], [jefe_departamento], [estado], [fecha_creacion],
[fecha_modificacion]) VALUES (4, 3, N'0923124586', N'Franisco Vera',
N'fvera', N'T+8TqXZxtis=', N'235696', N'103',
N'francisco.vera@helpdesk.com', 4, 0, N'A', CAST(0x0000A72C017A8D5B AS
DateTime), CAST(0x0000A72C017A8D5B AS DateTime))
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Usuarios] OFF
/***** Object: Table [dbo].[Tickets]      Script Date: 03/20/2017 15:45:49
*****/
SET ANSI_NULLS ON
GO
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO
SET ANSI_PADDING ON
GO
CREATE TABLE [dbo].[Tickets] (
    [id_ticket] [int] IDENTITY(1,1) NOT NULL,
    [secuencial_ticket] [varchar](30) NOT NULL,
    [id_usuario_creacion] [int] NOT NULL,
    [codigo_area_atencion] [varchar](10) NOT NULL,
    [usuario_asignado] [int] NULL,
    [categoria] [varchar](10) NULL,
    [sub_categoria] [varchar](10) NULL,
    [titulo] [varchar](50) NOT NULL,
    [descripcion] [varchar](max) NOT NULL,
    [solucion_propuesta] [varchar](max) NULL,
    [prioridad] [varchar](10) NOT NULL,
    [estado] [varchar](10) NOT NULL,
    [abierto] [bit] NULL,
    [fecha_creacion] [datetime] NOT NULL,
    [fecha_modificacion] [datetime] NOT NULL,
    CONSTRAINT [PK_Tickets] PRIMARY KEY CLUSTERED
(
    [id_ticket] ASC
)WITH (PAD_INDEX = OFF, STATISTICS_NORECOMPUTE = OFF, IGNORE_DUP_KEY =
OFF, ALLOW_ROW_LOCKS = ON, ALLOW_PAGE_LOCKS = ON) ON [PRIMARY]
) ON [PRIMARY]
GO
SET ANSI_PADDING OFF
GO
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Tickets] ON
INSERT [dbo].[Tickets] ([id_ticket], [secuencial_ticket],
[id_usuario_creacion], [codigo_area_atencion], [usuario_asignado],
[categoria], [sub_categoria], [titulo], [descripcion],
[solucion_propuesta], [prioridad], [estado], [abierto], [fecha_creacion],
[fecha_modificacion]) VALUES (1, N'01', 2, N'SIS', 0, N'S', N'SIS_CONTA',
N'Error al Guardar', N'Aparece el error al guardar el registro contable',
N'', N'A', N'I', 1, CAST(0x0000A70E00EEB76E AS DateTime),
CAST(0x0000A70E00EEB76E AS DateTime))
INSERT [dbo].[Tickets] ([id_ticket], [secuencial_ticket],
[id_usuario_creacion], [codigo_area_atencion], [usuario_asignado],
[categoria], [sub_categoria], [titulo], [descripcion],
[solucion_propuesta], [prioridad], [estado], [abierto], [fecha_creacion],
[fecha_modificacion]) VALUES (3, N'02', 2, N'SIS', 0, N'S', N'SIS_CONTA',
N'error contabilidad', N'Se muestra error al gurdar registro', N'', N'A',
N'I', NULL, CAST(0x0000A70E011279A8 AS DateTime), CAST(0x0000A70E011279A8
AS DateTime))
INSERT [dbo].[Tickets] ([id_ticket], [secuencial_ticket],
[id_usuario_creacion], [codigo_area_atencion], [usuario_asignado],
[categoria], [sub_categoria], [titulo], [descripcion],
[solucion_propuesta], [prioridad], [estado], [abierto], [fecha_creacion],
[fecha_modificacion]) VALUES (4, N'03', 2, N'SIS', 0, N'S', N'SIS_CONTA',

```

```

N'error', N'error', N'', N'A', N'I', NULL, CAST(0x0000A70E01142A98 AS
DateTime), CAST(0x0000A70E01142A98 AS DateTime))
INSERT [dbo].[Tickets] ([id_ticket], [secuencial_ticket],
[id_usuario_creacion], [codigo_area_atencion], [usuario_asignado],
[categoria], [sub_categoria], [titulo], [descripcion],
[solucion_propuesta], [prioridad], [estado], [abierto], [fecha_creacion],
[fecha_modificacion]) VALUES (5, N'04', 2, N'SIS', 0, N'S', N'SIS_CONTA',
N'error', N'error', N'', N'B', N'I', NULL, CAST(0x0000A70E0114E88C AS
DateTime), CAST(0x0000A70E0114E88C AS DateTime))
INSERT [dbo].[Tickets] ([id_ticket], [secuencial_ticket],
[id_usuario_creacion], [codigo_area_atencion], [usuario_asignado],
[categoria], [sub_categoria], [titulo], [descripcion],
[solucion_propuesta], [prioridad], [estado], [abierto], [fecha_creacion],
[fecha_modificacion]) VALUES (6, N'05', 2, N'SIS', 0, N'S', N'SIST_CONTA',
N'Error', N'Prueba', N'', N'B', N'I', NULL, CAST(0x0000A7110117206D AS
DateTime), CAST(0x0000A7110117206D AS DateTime))
INSERT [dbo].[Tickets] ([id_ticket], [secuencial_ticket],
[id_usuario_creacion], [codigo_area_atencion], [usuario_asignado],
[categoria], [sub_categoria], [titulo], [descripcion],
[solucion_propuesta], [prioridad], [estado], [abierto], [fecha_creacion],
[fecha_modificacion]) VALUES (7, N'06', 2, N'SIS', 0, N'H', N'', N'No
enciende PC', N'el computador de la enfermeria no enciende', N'', N'M',
N'I', NULL, CAST(0x0000A71800A59596 AS DateTime), CAST(0x0000A71800A59596
AS DateTime))
INSERT [dbo].[Tickets] ([id_ticket], [secuencial_ticket],
[id_usuario_creacion], [codigo_area_atencion], [usuario_asignado],
[categoria], [sub_categoria], [titulo], [descripcion],
[solucion_propuesta], [prioridad], [estado], [abierto], [fecha_creacion],
[fecha_modificacion]) VALUES (19, N'MNT000024', 4, N'MNT', 0, N'', N'',
N'Error en aplicativo', N'Error al abrir programa de facturacion', N'',
N'A', N'I', 0, CAST(0x0000A72D002C9770 AS DateTime),
CAST(0x0000A72D002C9770 AS DateTime))
INSERT [dbo].[Tickets] ([id_ticket], [secuencial_ticket],
[id_usuario_creacion], [codigo_area_atencion], [usuario_asignado],
[categoria], [sub_categoria], [titulo], [descripcion],
[solucion_propuesta], [prioridad], [estado], [abierto], [fecha_creacion],
[fecha_modificacion]) VALUES (20, N'SIS000013', 4, N'SIS', 0, N'S',
N'SIS_CONTA', N'error de plaicativo', N'error al abrir aplicativo de
facturacion', N'', N'A', N'I', 0, CAST(0x0000A72D002D124C AS DateTime),
CAST(0x0000A72D002D124C AS DateTime))
INSERT [dbo].[Tickets] ([id_ticket], [secuencial_ticket],
[id_usuario_creacion], [codigo_area_atencion], [usuario_asignado],
[categoria], [sub_categoria], [titulo], [descripcion],
[solucion_propuesta], [prioridad], [estado], [abierto], [fecha_creacion],
[fecha_modificacion]) VALUES (28, N'SIS000015', 2, N'SIS', 0, N'S',
N'SIS_PROY', N'a', N'aaaa', N'', N'A', N'I', 1, CAST(0x0000A733009863CA AS
DateTime), CAST(0x0000A733009863CA AS DateTime))
INSERT [dbo].[Tickets] ([id_ticket], [secuencial_ticket],
[id_usuario_creacion], [codigo_area_atencion], [usuario_asignado],
[categoria], [sub_categoria], [titulo], [descripcion],
[solucion_propuesta], [prioridad], [estado], [abierto], [fecha_creacion],
[fecha_modificacion]) VALUES (29, N'SISPRY000016', 2, N'SIS', 0, N'S',
N'SIS_PROY', N'nuevo proyecto', N'proyecto nuevo', N'', N'A', N'I', 1,
CAST(0x0000A737004421A8 AS DateTime), CAST(0x0000A737004421A8 AS DateTime))
INSERT [dbo].[Tickets] ([id_ticket], [secuencial_ticket],
[id_usuario_creacion], [codigo_area_atencion], [usuario_asignado],
[categoria], [sub_categoria], [titulo], [descripcion],
[solucion_propuesta], [prioridad], [estado], [abierto], [fecha_creacion],
[fecha_modificacion]) VALUES (41, N'SISPRY000002', 2, N'SIS', 0, N'S',
N'SIS_PROY', N'prueba', N'prueba', N'', N'A', N'I', 1,
CAST(0x0000A73B0109FC88 AS DateTime), CAST(0x0000A73B0109FC88 AS DateTime))

```

```

SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Tickets] OFF
/***** Object: Table [dbo].[Log_Transacciones]      Script Date: 03/20/2017
15:45:49 *****/
SET ANSI_NULLS ON
GO
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO
SET ANSI_PADDING ON
GO
CREATE TABLE [dbo].[Log_Transacciones] (
    [id_log] [int] IDENTITY(1,1) NOT NULL,
    [id_usuario] [int] NOT NULL,
    [id_opcion] [int] NOT NULL,
    [codigo_transaccion] [varchar](10) NOT NULL,
    [mensaje] [varchar](max) NOT NULL,
    [resultado] [varchar](10) NOT NULL,
    [ip_maquina] [nchar](10) NULL,
    [fecha_transaccion] [datetime] NOT NULL,
    CONSTRAINT [PK_Log_Transacciones] PRIMARY KEY CLUSTERED
(
    [id_log] ASC
)WITH (PAD_INDEX = OFF, STATISTICS_NORECOMPUTE = OFF, IGNORE_DUP_KEY =
OFF, ALLOW_ROW_LOCKS = ON, ALLOW_PAGE_LOCKS = ON) ON [PRIMARY]
) ON [PRIMARY]
GO
SET ANSI_PADDING OFF
GO
/***** Object: Table [dbo].[Actividades]      Script Date: 03/20/2017
15:45:49 *****/
SET ANSI_NULLS ON
GO
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO
SET ANSI_PADDING ON
GO
CREATE TABLE [dbo].[Actividades] (
    [id_actividad] [int] IDENTITY(1,1) NOT NULL,
    [id_ticket] [int] NOT NULL,
    [id_usuario] [int] NOT NULL,
    [descripcion] [varchar](300) NOT NULL,
    [fecha_ingreso] [datetime] NOT NULL,
    [fecha_modificacion] [datetime] NOT NULL,
    [estado] [varchar](10) NOT NULL,
    CONSTRAINT [PK_Actividades_Proyecto] PRIMARY KEY CLUSTERED
(
    [id_actividad] ASC
)WITH (PAD_INDEX = OFF, STATISTICS_NORECOMPUTE = OFF, IGNORE_DUP_KEY =
OFF, ALLOW_ROW_LOCKS = ON, ALLOW_PAGE_LOCKS = ON) ON [PRIMARY]
) ON [PRIMARY]
GO
SET ANSI_PADDING OFF
GO
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Actividades] ON
INSERT [dbo].[Actividades] ([id_actividad], [id_ticket], [id_usuario],
[descripcion], [fecha_ingreso], [fecha_modificacion], [estado]) VALUES (3,
28, 2, N'Inicio', CAST(0x0000A7340030A0AA AS DateTime),
CAST(0x0000A7340030A0AA AS DateTime), N'A')
INSERT [dbo].[Actividades] ([id_actividad], [id_ticket], [id_usuario],
[descripcion], [fecha_ingreso], [fecha_modificacion], [estado]) VALUES (4,
28, 2, N'Análisis', CAST(0x0000A7340103795E AS DateTime),
CAST(0x0000A7340103795E AS DateTime), N'A')

```

```

INSERT [dbo].[Actividades] ([id_actividad], [id_ticket], [id_usuario],
[descripcion], [fecha_ingreso], [fecha_modificacion], [estado]) VALUES (5,
28, 2, N'Desarrollo', CAST(0x0000A7360181B925 AS DateTime),
CAST(0x0000A7360181B925 AS DateTime), N'A')
INSERT [dbo].[Actividades] ([id_actividad], [id_ticket], [id_usuario],
[descripcion], [fecha_ingreso], [fecha_modificacion], [estado]) VALUES (6,
29, 2, N'INICIO', CAST(0x0000A737004675D5 AS DateTime),
CAST(0x0000A737004675D5 AS DateTime), N'A')
SET IDENTITY_INSERT [dbo].[Actividades] OFF
/***** Object: Default [DF_Table_1_enviado]      Script Date: 03/20/2017
15:45:49 *****/
ALTER TABLE [dbo].[Notificaciones] ADD CONSTRAINT [DF_Table_1_enviado]
DEFAULT ((0)) FOR [estado]
GO
/***** Object: Default [DF_Perfiles_pemite_ingreso_contacto]      Script
Date: 03/20/2017 15:45:49 *****/
ALTER TABLE [dbo].[Perfiles] ADD CONSTRAINT
[DF_Perfiles_pemite_ingreso_contacto] DEFAULT ((0)) FOR
[permite_ingreso_contacto]
GO
/***** Object: Default [DF_Perfiles_visualiza_prioridad]      Script Date:
03/20/2017 15:45:49 *****/
ALTER TABLE [dbo].[Perfiles] ADD CONSTRAINT
[DF_Perfiles_visualiza_prioridad] DEFAULT ((0)) FOR [visualiza_prioridad]
GO
/***** Object: Default [DF_Tickets_usuario_asignado]      Script Date:
03/20/2017 15:45:49 *****/
ALTER TABLE [dbo].[Tickets] ADD CONSTRAINT [DF_Tickets_usuario_asignado]
DEFAULT ((0)) FOR [usuario_asignado]
GO
/***** Object: Default [DF_Usuarios_jefe_despartamento]      Script Date:
03/20/2017 15:45:49 *****/
ALTER TABLE [dbo].[Usuarios] ADD CONSTRAINT
[DF_Usuarios_jefe_despartamento] DEFAULT ((0)) FOR [jefe_departamento]
GO
/***** Object: ForeignKey [FK_Actividades_Proyecto_Tickets]      Script
Date: 03/20/2017 15:45:49 *****/
ALTER TABLE [dbo].[Actividades] WITH CHECK ADD CONSTRAINT
[FK_Actividades_Proyecto_Tickets] FOREIGN KEY([id_ticket])
REFERENCES [dbo].[Tickets] ([id_ticket])
GO
ALTER TABLE [dbo].[Actividades] CHECK CONSTRAINT
[FK_Actividades_Proyecto_Tickets]
GO
/***** Object: ForeignKey [FK_Actividades_Proyecto_Usuarios]      Script
Date: 03/20/2017 15:45:49 *****/
ALTER TABLE [dbo].[Actividades] WITH CHECK ADD CONSTRAINT
[FK_Actividades_Proyecto_Usuarios] FOREIGN KEY([id_usuario])
REFERENCES [dbo].[Usuarios] ([id_usuario])
GO
ALTER TABLE [dbo].[Actividades] CHECK CONSTRAINT
[FK_Actividades_Proyecto_Usuarios]
GO
/***** Object: ForeignKey [FK_Atribuciones_Opciones]      Script Date:
03/20/2017 15:45:49 *****/
ALTER TABLE [dbo].[Atribuciones] WITH CHECK ADD CONSTRAINT
[FK_Atribuciones_Opciones] FOREIGN KEY([id_opcion])
REFERENCES [dbo].[Opciones] ([id_opcion])
GO
ALTER TABLE [dbo].[Atribuciones] CHECK CONSTRAINT
[FK_Atribuciones_Opciones]

```

```

GO
/***** Object: ForeignKey [FK_Atribuciones_Perfiles]      Script Date:
03/20/2017 15:45:49 *****/
ALTER TABLE [dbo].[Atribuciones] WITH CHECK ADD CONSTRAINT
[FK_Atribuciones_Perfiles] FOREIGN KEY([id_perfil])
REFERENCES [dbo].[Perfiles] ([id_perfil])
GO
ALTER TABLE [dbo].[Atribuciones] CHECK CONSTRAINT
[FK_Atribuciones_Perfiles]
GO
/***** Object: ForeignKey [FK_Log_Transacciones_Opciones]  Script Date:
03/20/2017 15:45:49 *****/
ALTER TABLE [dbo].[Log_Transacciones] WITH CHECK ADD CONSTRAINT
[FK_Log_Transacciones_Opciones] FOREIGN KEY([id_opcion])
REFERENCES [dbo].[Opciones] ([id_opcion])
GO
ALTER TABLE [dbo].[Log_Transacciones] CHECK CONSTRAINT
[FK_Log_Transacciones_Opciones]
GO
/***** Object: ForeignKey [FK_Log_Transacciones_Usuarios]  Script Date:
03/20/2017 15:45:49 *****/
ALTER TABLE [dbo].[Log_Transacciones] WITH CHECK ADD CONSTRAINT
[FK_Log_Transacciones_Usuarios] FOREIGN KEY([id_usuario])
REFERENCES [dbo].[Usuarios] ([id_usuario])
GO
ALTER TABLE [dbo].[Log_Transacciones] CHECK CONSTRAINT
[FK_Log_Transacciones_Usuarios]
GO
/***** Object: ForeignKey [FK_Notificaciones_Envio_Notificaciones]
Script Date: 03/20/2017 15:45:49 *****/
ALTER TABLE [dbo].[Notificaciones_Envio] WITH CHECK ADD CONSTRAINT
[FK_Notificaciones_Envio_Notificaciones] FOREIGN KEY([id_notificacion])
REFERENCES [dbo].[Notificaciones] ([id_notificacion])
GO
ALTER TABLE [dbo].[Notificaciones_Envio] CHECK CONSTRAINT
[FK_Notificaciones_Envio_Notificaciones]
GO
/***** Object: ForeignKey [FK_Tickets_Usuarios]      Script Date:
03/20/2017 15:45:49 *****/
ALTER TABLE [dbo].[Tickets] WITH CHECK ADD CONSTRAINT
[FK_Tickets_Usuarios] FOREIGN KEY([id_usuario_creacion])
REFERENCES [dbo].[Usuarios] ([id_usuario])
GO
ALTER TABLE [dbo].[Tickets] CHECK CONSTRAINT [FK_Tickets_Usuarios]
GO
/***** Object: ForeignKey [FK_Usuarios_Perfil]      Script Date: 03/20/2017
15:45:49 *****/
ALTER TABLE [dbo].[Usuarios] WITH CHECK ADD CONSTRAINT
[FK_Usuarios_Perfil] FOREIGN KEY([id_perfil])
REFERENCES [dbo].[Perfiles] ([id_perfil])
GO
ALTER TABLE [dbo].[Usuarios] CHECK CONSTRAINT [FK_Usuarios_Perfil]
GO

```

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Yambay Delgado, Roxana Estefanía**, con C.C: # **0927273086** autora del trabajo de titulación: **Diseño, automatización e implementación de un Sistema Informático de Mesa de Ayuda para el registro, consulta y control de incidencias o requerimientos del Hospital León Becerra que regenta la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia** previo a la obtención del título de **Ingeniera en Sistemas Computacionales** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **29 de Marzo de 2017**

f. 

Nombre: **Yambay Delgado, Roxana Estefanía**

C.C: **0927273086**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Diseño, automatización e implementación de un Sistema Informático de Mesa de Ayuda para el registro, consulta y control de incidencias o requerimientos del Hospital León Becerra que regenta la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia.		
AUTOR(ES)	Roxana Estefanía, Yambay Delgado		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Beatriz del Pilar Guerrero Yépez		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ingeniería		
CARRERA:	Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero(a) en Sistemas Computacionales		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	29 de marzo de 2017	No. PÁGINAS:	DE 92
ÁREAS TEMÁTICAS:	Software		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Sistema de mesa de ayuda; aplicativo de escritorio; automatización; asistencia técnica; soporte a usuario; gestión de incidentes.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente sistema informático fue desarrollado con la finalidad de diseñar, automatizar e implementar un Aplicativo que permita registrar y consultar incidentes o requerimientos ingresados por los usuarios del Hospital León Becerra que regenta la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia.</p> <p>Esto nace en base a la necesidad que actualmente presenta el departamento de sistemas del hospital, debido a que no posee una herramienta que le permita llevar un control de las incidencias que presentan los usuarios, además de la desorganización en los tiempos y turnos de atención. Debido a esta problemática se plantea la implementación de este sistema con el fin de que las incidencias ingresadas por los usuarios puedan ser atendidos de forma inmediata y satisfactoria.</p> <p>El departamento de sistemas del Hospital León Becerra de Guayaquil, podrá ofrecer un servicio y detectar los escenarios más repetitivos de los usuarios internos, en donde la atención sea de más rápida, de fácil manejo y mejor calidad para el usuario final, brindando un mejor servicio para la satisfacción de los clientes.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-9-81084565	E-mail: roxana.yambay@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):::	Nombre: Valencia Macias, Lorgia del Pilar		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext 1020		
	E-mail: lorgia.valencia@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			