

Universidad Internacional San Isidro Labrador

Escuela de Ingeniería en Sistemas

**PRÁCTICA PROFESIONAL DESARROLLADA EN DEPARTAMENTO DE CENTRO DE
GESTION INFORMATICA , CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL, REGIÓN
HUETAR NORTE, 2024**

Lizeth Daniela Garcia Pulido

Carné _____

**PRÁCTICA PROFESIONAL PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN
INGENIERÍA EN SISTEMAS**

San Carlos

Diciembre 2024

Investigations of the ...

... of the ...

SUPERVISOR PRÁCTICA

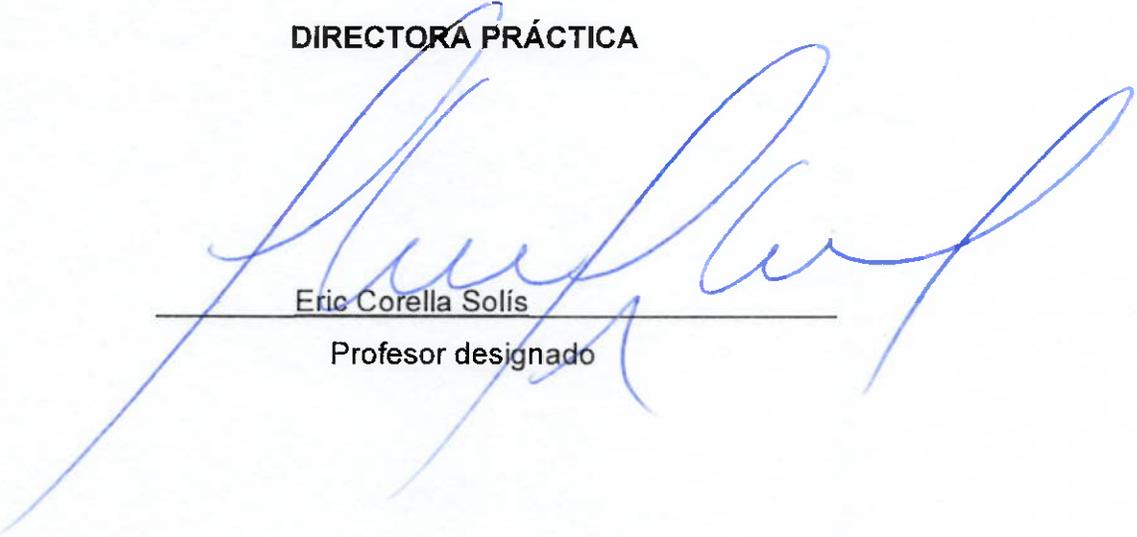
Firmado digitalmente por JIMMY GERARDO ORTIZ DUARTE (FIRMA)
Nombre de reconocimiento (DN): serialNumber=CPF-02-0564-0636,
sn=ORTIZ DUARTE, givenName=JIMMY GERARDO, c=CR, o=PERSONA
FISICA, ou=CIUDADANO, cn=JIMMY GERARDO ORTIZ DUARTE (FIRMA)
Fecha: 2024.11.22 08:41:30 -06'00'

U.I.S.J.L
-VERIFICADO-
SELLO DIGITAL
Fecha: 22/11/24 12:44 pm
Firma: 

Jimmy Gerardo Ortiz Duarte

Funcionario Institución

DIRECTORA PRÁCTICA


Eric Corella Solís

Profesor designado

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría expresar mi más sincero agradecimiento por la oportunidad que me brinda el Lic. Jimmy Gerardo Ortiz Duarte de realizar mi práctica profesional en la Caja Costarricense de Seguro Social. Ha sido una experiencia invaluable que ha enriquecido mi formación académica y mi desarrollo profesional de una manera que nunca podría haber imaginado.

Durante mi tiempo aquí, he aprendido tanto de ustedes y de todo el equipo. Cada día me sentí motivada y apoyada para crecer, aprender y contribuir al trabajo que realizamos juntos. Vuestra orientación, paciencia y dedicación han sido fundamentales para mi crecimiento personal y profesional.

Valoraré profundamente las lecciones aprendidas, los desafíos superados y los momentos compartidos. Me llevo conmigo no solo conocimientos técnicos, sino también valores como el trabajo en equipo, la responsabilidad y el compromiso con la excelencia.

Estoy profundamente agradecida por haber tenido la oportunidad de formar parte de este equipo y contribuir, en la medida de mis posibilidades, al éxito de la organización.

Gracias nuevamente por todo su apoyo y por haberme permitido formar parte de este capítulo tan importante de mi carrera profesional.

Con gratitud y aprecio,

Lizeth Daniela Garcia Pulido

DEDICATORIA

A aquellos que iluminan mi camino con su amor, apoyo y sabiduría, esta obra está dedicada. Vuestra presencia en mi vida ha sido el faro que me ha guiado en los momentos oscuros y la brújula que me ha orientado hacia el éxito y la felicidad. Cada página de este libro lleva impresa mi gratitud eterna por vuestro inquebrantable aliento y por compartir conmigo este viaje llamado vida. Que estas palabras sean un modesto tributo a vuestra generosidad y una muestra de mi profundo amor y aprecio. Con todo mi cariño, Lizeth Daniela Garcia Pulido.

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	6
NOMBRE PROYECTO	6
ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN	6
JUSTIFICACIÓN	8
OBJETIVO GENERAL	9
OBJETIVOS ESPECIFICOS	9
RESULTADOS ESPERADOS (ALCANCES):	9
Aspectos Técnicos:	9
Aspectos Socioeconómicos:	10
DESCRIPCIÓN BREVE DE LAS FUNCIONES	10
Soporte al Usuario:	10
Soporte en software:	11
Soporte en hardware:	12
DURACIÓN DEL PROYECTO	12
COBERTURA (GEOGRÁFICA)	12
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	13
Anexos.	13

RESUMEN EJECUTIVO

NOMBRE PROYECTO

Soporte Técnico departamento de centro de gestión informática, práctica profesional realizada en La Caja Costarricense de Seguro Social, para optar por el grado licenciatura en ingeniería en sistema

ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) tiene sus antecedentes en los esfuerzos por establecer un sistema de seguridad social en Costa Rica a principios del siglo XX. Aquí hay un resumen de algunos hitos importantes en su historia:

Inicios de la seguridad social: A principios del siglo XX, Costa Rica comenzó a establecer programas de seguridad social. En 1917, se fundó la Caja de Pensiones y Jubilaciones para empleados públicos, el primer intento formal de seguridad social en el país.

Creación de la CCSS: En 1941, durante la presidencia de Rafael Ángel Calderón Guardia, se creó la CCSS mediante la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense del Seguro Social. Este fue un paso significativo hacia la expansión de la seguridad social en Costa Rica, ya que fusionó varios programas de seguro social existentes en un solo organismo.

Ampliación de servicios: Desde su creación, la CCSS ha ido expandiendo sus servicios para cubrir una amplia gama de necesidades de salud y bienestar social. Además de proporcionar atención médica, la CCSS también administra programas de pensiones, servicios de maternidad, programas de discapacidad, entre otros.

Incorporación de la población: A lo largo de los años, la CCSS ha trabajado para ampliar la cobertura de sus servicios a toda la población costarricense, incluidos los trabajadores del sector formal e informal, así como a los grupos vulnerables.

Desafíos y reformas: La CCSS ha enfrentado desafíos, como la sostenibilidad financiera y la calidad de la atención médica. En respuesta, ha habido varios esfuerzos de reforma a lo largo de los años para mejorar la eficiencia, la equidad y la calidad de sus servicios.

ATECEDENTES DEL PROBLEMA

Departamento de gestión de informática de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) sede Alajuela, San Carlos, Quesada. Su área de influencia abarca no solo esta localidad, sino también toda la región Huetar Norte.

Caracterización de antecedentes del problema: La situación del departamento de informática se ha caracterizado por varios aspectos. En primer lugar, se enfrenta a la necesidad de mantener y actualizar constantemente la infraestructura tecnológica para garantizar el funcionamiento eficiente de los sistemas de información médica y administrativa. Además, la seguridad de la información es una preocupación constante, especialmente en un contexto donde la protección de datos sensibles de los pacientes es primordial. Otro aspecto importante es la capacidad del departamento para adaptarse a las demandas cambiantes del entorno tecnológico y de la prestación de servicios de salud.

Identificación y priorización de los problemas del área de influencia de la organización:

Uno de los problemas identificados en el área de influencia de la organización es la falta de personal. Esta carencia puede afectar la capacidad del departamento para mantener y mejorar los sistemas informáticos de la CCSS.

Se ha propuesto anteriormente para la resolución de dicho problema, la contratación de personal especializado. Además, la implementación de medidas para optimizar los procesos internos del departamento y mejorar la eficiencia en el uso de los recursos.

Se informa que al momento de la realización de este proyecto el departamento de gestión de informática se encuentra en la misma situación descrita anteriormente.

JUSTIFICACIÓN

La práctica profesional es fundamental para optar por el grado de licenciatura en ingeniería en sistemas, la cual se realiza en soporte técnico para el desarrollo de habilidades prácticas y conocimientos especializados en el área de tecnologías de la información. En un mundo cada vez más digitalizado, el soporte técnico juega un papel crucial en el mantenimiento y funcionamiento óptimo de los sistemas informáticos de la institución. Esta práctica proporciona la oportunidad de aplicar los conceptos teóricos aprendidos en el aula a situaciones reales, así como de adquirir experiencia laboral relevante para la carrera profesional en el campo de la tecnología.

Durante la práctica profesional en soporte técnico, se llevará a cabo una serie de actividades que incluyen, pero no se limitan a, la prestación de asistencia técnica a los usuarios internos de la organización en la resolución de problemas relacionados con hardware, software y Usuarios. Esto puede implicar la instalación y configuración de equipos informáticos, diagnóstico y solución de fallas, actualización de software, entre otras tareas relacionadas con el mantenimiento de los sistemas informáticos y soporte al usuario.

El desarrollo de la práctica profesional en soporte técnico tendrá varios efectos e impactos tanto para mi persona como estudiante como para la institución. Para mi persona como estudiante, proporcionará una experiencia práctica invaluable que complementará mi formación académica y le permitirá desarrollar habilidades técnicas, de comunicación y trabajo en equipo. Para la organización, mi persona aportará un recurso adicional para la resolución de problemas técnicos, lo que puede contribuir a mejorar la eficiencia y productividad de sus operaciones.

Los beneficiarios directos de la práctica profesional en soporte técnico incluyen al a mi persona como estudiante que realiza la práctica y la institución que lo recibe. El beneficio como estudiante será adquiriendo experiencia laboral relevante y desarrollando habilidades técnicas y profesionales. La institución se beneficia al contar con un recurso adicional para el soporte técnico de sus sistemas informáticos. Los beneficiarios indirectos pueden incluir

a los usuarios internos de la organización, quienes recibirán un mejor servicio de soporte técnico gracias al trabajo realizado por el estudiante en práctica.

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar habilidades prácticas y conocimientos técnicos en el área de soporte técnico mediante la prestación de asistencia y resolución de problemas relacionados con hardware, software, con el fin de contribuir eficazmente al mantenimiento y funcionamiento óptimo de los sistemas informáticos de la institución.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Adquirir conocimientos detallados sobre los sistemas de hardware y software utilizados en la organización donde se realiza la práctica.
- Aprender a brindar soporte técnico de manera efectiva y oportuna a los usuarios internos de la organización, respondiendo a sus consultas y resolviendo sus incidencias de manera satisfactoria.
- Participar en la instalación, configuración y actualización de sistemas operativos, aplicaciones y programas de software según las necesidades de la institución.

RESULTADOS ESPERADOS (ALCANCES):

Aspectos Técnicos:

- Mejora en la eficiencia del soporte técnico: Contribuir a reducir el tiempo de respuesta y solución de incidencias técnicas, lo que se reflejará en una mayor eficiencia operativa de los sistemas informáticos de la organización.
- Actualización y mantenimiento de sistemas: Participar en la actualización y mantenimiento de los sistemas informáticos, lo que ayudará a garantizar su óptimo funcionamiento y seguridad.
- Mejora en soporte a Usuario: Implementar mejores prácticas para la atención y guía de los usuarios, con el fin de mejorar la satisfacción de estos.

Aspectos Socioeconómicos:

- Reducción de costos operativos: Se espera que la mejora en la eficiencia del soporte técnico y la reducción de incidencias contribuyan a disminuir los costos operativos relacionados con el mantenimiento de los sistemas informáticos.
- Aumento de la productividad: Se espera que la mejora en el funcionamiento de los sistemas informáticos permita a los empleados de la organización trabajar de manera más eficiente y productiva.
- Mejora en la satisfacción del cliente interno: Se espera que la calidad y rapidez del soporte técnico mejore la satisfacción de los usuarios internos de la organización, lo que puede tener un impacto positivo en el clima laboral y la retención de talento.

Indicadores para la medición de los resultados:

1. Tiempo promedio de respuesta a incidencias técnicas.
2. Tiempo promedio de resolución de incidencias técnicas.
- .
4. Costos operativos relacionados con el soporte técnico antes y después de la
6. Índice de satisfacción del cliente interno mediante encuestas de satisfacción.
7. Porcentaje de cumplimiento de objetivos establecidos para la práctica profesional, como la implementación de mejoras en los procedimientos de soporte técnico.

DESCRIPCIÓN BREVE DE LAS FUNCIONES

Soporte al Usuario:

Proporcionar ayuda y asistencia técnica a los usuarios de productos, sistemas o servicios tecnológicos. EL objetivo principal es resolver problemas, responder preguntas y brindar orientación para garantizar el uso efectivo y eficiente de la tecnología.

En términos prácticos, se podrá realizar una variedad de actividades, como:

- Atender consultas y solicitudes de los usuarios.

- Diagnosticar y solucionar problemas técnicos, como errores de software, fallas en hardware o dificultades de configuración.
- Proporcionar instrucciones paso a paso sobre cómo realizar tareas específicas o utilizar funciones particulares de un producto o sistema.
- Ofrecer consejos y mejores prácticas para optimizar el rendimiento y la seguridad de la tecnología.
- Coordinar la resolución de problemas más complejos con equipos técnicos especializados cuando sea necesario.
- Registrar y hacer seguimiento de los problemas reportados para garantizar que se resuelvan de manera oportuna y satisfactoria.
- Educar a los usuarios sobre el uso adecuado de la tecnología y cómo evitar problemas comunes en el futuro.

Soporte en software:

Proporcionar un para resolver problemas técnicos, brindar asistencia y garantizar el funcionamiento eficiente de programas informáticos o aplicaciones. Este tipo de soporte abarca una amplia gama de actividades destinadas a ayudar a los usuarios a utilizar el software de manera efectiva y a solucionar cualquier dificultad que puedan enfrentar.

Tales como:

- **Resolución de Problemas:** Solucionar problemas técnicos que los usuarios puedan encontrar al utilizar el software. Esto puede incluir errores, fallos en el sistema, problemas de compatibilidad o cualquier otro inconveniente que impida el funcionamiento adecuado del programa.
- **Asistencia Técnica:** Orientación técnica y ayuda a los usuarios a comprender cómo utilizar diferentes funciones del software. Esto puede incluir la configuración inicial, la instalación, la personalización de ajustes, la importación/exportación de datos y la integración con otros sistemas.
- **Actualizaciones y Mantenimiento:** Gestionar las actualizaciones de software, parches de seguridad y mejoras de rendimiento, además de servicios de mantenimiento preventivo para garantizar que el software funcione correctamente y esté protegido contra posibles vulnerabilidades.

- **Gestión de Incidencias:** Registrar y gestionar las incidencias reportadas por los usuarios, realizando un seguimiento de su resolución y proporcionando actualizaciones periódicas sobre el estado de las solicitudes de ayuda.

Soporte en hardware:

- Proporcionar un servicio para resolver problemas técnicos, brindar asistencia y garantizar el funcionamiento adecuado de dispositivos físicos, componentes y equipos informáticos. Algunas actividades del incluyen:
- **Diagnóstico y Solución de Problemas:** Identificar y resolver una variedad de problemas técnicos que puedan surgir con los dispositivos, como fallos de hardware, errores de configuración o mal funcionamiento del equipo.
- **Instalación y Configuración:** Instalar y configurar dispositivos nuevos, así como a actualizar o modificar la configuración de dispositivos existentes para satisfacer sus necesidades específicas.
- **Mantenimiento Preventivo:** Ofrecer servicios de mantenimiento preventivo para garantizar que los dispositivos funcionen correctamente y para prevenir problemas futuros. Esto puede incluir limpieza, inspección de componentes, actualizaciones de firmware y otras medidas para prolongar la vida útil del hardware.
- **Actualización de Componentes:** Ayudar a los usuarios a actualizar o reemplazar componentes obsoletos o defectuosos, como tarjetas de memoria, discos duros, unidades de procesamiento, entre otros, para mejorar el rendimiento y la funcionalidad del equipo.

DURACIÓN DEL PROYECTO

El proyecto se desarrolló en el periodo comprendido entre octubre y diciembre del 2024, con una duración de 500 horas.

COBERTURA (GEOGRÁFICA)

se realizó en el cantón de San Calos, en las comunidades de Ciudad Quesada

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

La práctica profesional en soporte técnico ha demostrado ser una experiencia valiosa tanto para estudiantes como para la institución receptora. Ha permitido al estudiante aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en el aula a situaciones reales, desarrollar habilidades prácticas y profesionales, y obtener una comprensión más profunda de los sistemas informáticos.

Recomendaciones:

Continuar brindando oportunidades de práctica profesional en soporte técnico a estudiantes interesados en el área de tecnologías de la información. Esto no solo beneficia a los estudiantes al proporcionarles una experiencia laboral relevante, sino que también beneficia a la institución al contar con recursos adicionales para el soporte técnico de sus sistemas informáticos.

Anexos.

- Carta de la organización de aprobación horas laboradas.
- Carta del Supervisor (a) de Práctica Profesional.
- Control del tiempo.
- Certificación de cumplimiento.
- Cartas finales.
- Hoja de verificación del profesor supervisor.
- Boleta de matrícula.

