



Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas



Los Tickets de Soporte Funcional y Técnico

AR Tema extractado del libro "**Análisis Funcional de Sistemas y Tecnologías de la Información**" de Aníbal M. Mazza Fraquelli - ISBN 978-987-26981-3-3

Presentación del Tema

Las **quejas de los usuarios y la correcta redacción de tickets de soporte técnico y funcional** constituyen un componente crítico dentro de la operación de los sistemas de información. Una vez que un sistema se encuentra en producción, la interacción entre usuarios y equipo de soporte se canaliza formalmente a través de mecanismos estructurados de reporte, generalmente denominados tickets o incidentes.

Desde la perspectiva de las Tecnologías de la Información (TI) aplicadas a la administración, la calidad de la información contenida en un ticket impacta directamente en:

- Tiempo de resolución.
- Costos operativos.
- Continuidad del negocio.
- Nivel de servicio.
- Satisfacción del usuario.
- Control interno.

Un ticket mal redactado no es simplemente un inconveniente comunicacional; es una fuente de ineficiencia organizacional. Por el contrario, una descripción clara, precisa y contextualizada del problema permite al equipo técnico identificar causas raíz con mayor rapidez y reducir el MTTR (Mean Time To Repair – Tiempo Medio de Reparación).

La gestión adecuada de las quejas no solo mejora el soporte, sino que fortalece la gobernanza de TI y la cultura organizacional.

Desarrollo

1. El ticket como instrumento formal de comunicación

Un ticket de soporte es un registro estructurado de un incidente, consulta o requerimiento. Su función principal es:

- Documentar el problema.
- Permitir su seguimiento.
- Asignar responsables.
- Medir tiempos de respuesta.
- Generar trazabilidad.

En organizaciones maduras, los tickets se gestionan mediante herramientas ITSM (IT Service Management – Gestión de Servicios de TI) que permiten categorizar, priorizar y monitorear incidentes.

Desde la administración, el ticket no es una simple queja; es un dato operativo que alimenta indicadores de desempeño y control de calidad.

2. Diferencia entre queja emocional y reporte técnico

Uno de los problemas frecuentes es la redacción de tickets basados en expresiones generales, tales como:

- “El sistema no funciona.”
- “Está todo mal.”
- “No puedo hacer nada.”

Estas expresiones, aunque reflejan frustración legítima, carecen de información útil para el análisis técnico.

Un reporte adecuado debe incluir:

- Qué estaba intentando hacer el usuario.
- En qué módulo.
- En qué momento.
- Con qué datos.
- Qué mensaje de error apareció.
- Si el problema es reproducible.

Desde la perspectiva administrativa, la calidad del ticket influye directamente en la eficiencia operativa del área de soporte.

3. Elementos esenciales de un ticket bien redactado

Un ticket eficaz debería incluir al menos:

1. Descripción clara del problema.
2. Contexto funcional.
3. Condiciones específicas donde ocurre el error.
4. Datos utilizados.
5. Mensajes exactos del sistema.
6. Frecuencia del incidente.
7. Impacto operativo.

Ejemplo comparativo:

Redacción deficiente:

“No puedo facturar.”

Redacción adecuada:

“Al intentar emitir una factura electrónica en el módulo de ventas, utilizando el cliente código 4587, el sistema muestra el mensaje ‘Error de validación fiscal –

código 103'. El problema ocurre desde hoy a las 10:30 y afecta la facturación del turno mañana.”

El segundo ejemplo permite actuar con rapidez.

4. Importancia de detallar las condiciones del error

Los sistemas de información operan bajo múltiples variables:

- Usuario.
- Perfil.
- Rol.
- Datos ingresados.
- Configuración.
- Integraciones externas.
- Horario.
- Carga del sistema.
- Versión del software.

Un error puede depender de una combinación específica de estas condiciones.

Desde la administración, la falta de detalle puede generar:

- Retrabajos.
- Incremento de tiempos muertos.
- Duplicación de análisis.
- Mayor costo operativo.

La correcta descripción de las condiciones permite identificar patrones y prevenir incidentes recurrentes.

5. Impacto en los SLA

Los SLA (Service Level Agreements – Acuerdos de Nivel de Servicio) establecen tiempos máximos de respuesta y resolución.

Un ticket incompleto puede:

- Retrasar la clasificación.
- Generar reprocesos.
- Incrementar tiempos de resolución.
- Impactar indicadores de desempeño.

Desde la administración, esto puede traducirse en:

- Penalidades contractuales.
 - Deterioro de imagen interna.
 - Sobrecarga del equipo técnico.
-

6. Diferencia entre soporte técnico y soporte funcional

Es importante distinguir:

Soporte técnico:

Relacionado con infraestructura, servidores, bases de datos, conectividad.

Soporte funcional:

Relacionado con procesos de negocio, parametrización, reglas de operación.

La redacción debe permitir identificar la naturaleza del problema.

Ejemplo técnico:

“El sistema no carga desde la red externa.”

Ejemplo funcional:

“El cálculo automático de retenciones no coincide con la normativa vigente.”

Desde la administración, esta diferenciación permite asignar recursos adecuados.

7. Cultura organizacional y calidad de los tickets

La redacción de tickets refleja la cultura organizacional.

En organizaciones maduras:

- Los usuarios están capacitados para reportar correctamente.
- Existen plantillas estructuradas.

- Se promueve comunicación clara.
- Se evita culpabilizar al sistema sin análisis.

Desde la perspectiva administrativa, educar a los usuarios reduce costos y mejora eficiencia.

8. Rol de la capacitación

La capacitación no debe limitarse al uso del sistema, sino incluir:

- Cómo reportar incidentes.
- Qué información incluir.
- Cómo priorizar.
- Cómo evaluar impacto.

Esto transforma al usuario en parte activa del proceso de mejora continua.

9. Impacto financiero

La mala redacción de tickets puede generar:

- Incremento de horas de soporte.
- Reuniones innecesarias.
- Retrasos operativos.
- Interrupciones productivas.

Desde la administración, cada ticket mal documentado implica costo adicional indirecto.

Por el contrario, una descripción precisa:

- Reduce tiempos de análisis.
 - Mejora eficiencia.
 - Optimiza recursos.
 - Aumenta productividad.
-

10. Ejemplo integral

Una empresa con 200 usuarios reporta incidentes diariamente.

Si los tickets están mal redactados:

- El equipo de soporte pierde tiempo solicitando información adicional.
- Se retrasan soluciones.
- Se acumulan incidentes.
- Se deteriora la percepción del sistema.

Si los tickets están correctamente estructurados:

- Se clasifican rápidamente.
 - Se asignan prioridades.
 - Se resuelven con mayor velocidad.
 - Se detectan causas raíz.
 - Se implementan mejoras preventivas.
-

11. Relación con mejora continua

La información contenida en los tickets permite:

- Identificar fallas sistemáticas.
- Detectar oportunidades de capacitación.
- Evaluar estabilidad del sistema.
- Analizar desempeño de procesos.

Desde la administración, los tickets son una fuente de inteligencia operativa.

Conclusión

La redacción adecuada de tickets de soporte técnico y funcional constituye un elemento estratégico dentro de la operación de los sistemas de información. No se trata únicamente de comunicar una queja, sino de generar información estructurada que permita resolver incidentes con eficiencia.

Desde la perspectiva de las Tecnologías de la Información aplicadas a la administración, la calidad del reporte impacta en costos, tiempos de resolución,

cumplimiento de SLA y continuidad operativa. Detallar correctamente las condiciones en que se producen los errores permite identificar causas raíz y prevenir recurrencias.

Fomentar una cultura de comunicación clara y estructurada fortalece la gobernanza de TI y optimiza el funcionamiento organizacional. En entornos tecnológicos complejos, la precisión en la información es tan importante como la capacidad técnica para resolver el problema.

Preguntas de autoevaluación

1. ¿Por qué un ticket mal redactado incrementa el tiempo de resolución?
 2. ¿Qué información mínima debería contener un reporte de incidente?
 3. ¿Cuál es la diferencia entre soporte técnico y soporte funcional?
 4. ¿Cómo impacta la calidad de los tickets en los SLA?
 5. ¿Por qué los tickets pueden considerarse una fuente de mejora continua?
-

Material de Clases

Compilado por **Aníbal M. Mazza Fraquelli** Doctor de la Universidad de Buenos Aires para el uso de sus clases en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

Contenidos de esta página

Los contenidos **aquí incluidos integran desarrollos y escritos propios del autor, así como materiales de terceros (documentos, textos, fragmentos, conceptos, imágenes, esquemas, definiciones u otros recursos)**, los cuales son utilizados a título ilustrativo, explicativo o formativo, respetando la normativa vigente en materia de derechos de autor y citando las fuentes cuando corresponde.

La selección, organización, adaptación pedagógica y contextualización de los contenidos constituye un trabajo original del autor, orientado a facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Este material no persigue fines comerciales y su reproducción, total o parcial, queda limitada al ámbito educativo, debiendo preservarse siempre la mención de la autoría y las fuentes originales.

Autorización de uso

Se permite la reproducción, comunicación pública, distribución y utilización total o parcial de los contenidos de su material, en formato físico o digital, con fines exclusivamente educativos, académicos o de divulgación, siempre que se respete la integridad del contenido y se incluya la correspondiente referencia a la fuente y a la autoría.

Las ideas, opiniones e interpretaciones contenidas en este material corresponden exclusivamente al autor.

Queda expresamente excluido cualquier uso con fines comerciales.