



# Los Tickets de Soporte

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

## 1. Presentación del Tema

En el ámbito de las Tecnologías de la Información (TI), la gestión de incidentes, consultas y requerimientos se canaliza formalmente mediante sistemas de tickets de soporte. Estos sistemas constituyen herramientas centrales dentro de los procesos de gestión de servicios de TI, comúnmente enmarcados en modelos como *IT Service Management* (ITSM, Gestión de Servicios de TI) y buenas prácticas como *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL, Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información).

Un ticket no es simplemente un mensaje o una consulta informal. Es un registro estructurado dentro de un sistema de información que:

- Activa flujos de trabajo.
- Consume recursos organizacionales.
- Genera métricas.
- Impacta en los *Service Level Agreements* (SLA, Acuerdos de Nivel de Servicio).
- Contribuye a la trazabilidad y auditoría.

Para estudiantes de licenciatura en administración, comprender cómo cargar tickets en forma metódica y clara implica entender cómo la calidad de la

información influye directamente en la eficiencia operativa, la gestión de procesos y el control organizacional.

En entornos tecnológicos, la comunicación imprecisa no solo dificulta la resolución técnica, sino que incrementa costos, retrasa procesos y afecta indicadores clave de desempeño.

---

## 2. Desarrollo

### 2.1 El ticket como unidad básica de gestión en TI

Un ticket es una entidad informacional estructurada que documenta un incidente, problema o requerimiento. Desde la perspectiva de los sistemas de información, el ticket:

- Es un dato almacenado en una base estructurada.
- Se integra a un flujo de procesos automatizados.
- Permite clasificación, priorización y escalamiento.
- Alimenta indicadores de desempeño.
- Forma parte del repositorio de conocimiento organizacional.

En el marco de ITIL, los tickets pueden clasificarse como:

- **Incidente (Incident):** Interrupción no planificada de un servicio.
- **Problema (Problem):** Causa raíz de uno o más incidentes.
- **Requerimiento de servicio (Service Request):** Solicitud estándar.
- **Cambio (Change):** Modificación planificada en el entorno tecnológico.

La calidad del ticket determina la calidad del proceso posterior. Si la información es ambigua, el sistema no puede operar eficientemente.

---

### 2.2 El problema de la ambigüedad

En la práctica cotidiana es frecuente encontrar expresiones como:

- "No me funciona."
- "Está mal."

- "No entiendo."
- "Me da error."

Desde el punto de vista técnico y administrativo, estas expresiones presentan deficiencias críticas:

- No permiten reproducir el problema.
- No describen contexto.
- No incluyen evidencia.
- No delimitan el alcance.
- No especifican impacto.

En términos de gestión, un ticket mal formulado:

- Aumenta el *Mean Time To Repair* (MTTR, Tiempo Medio de Resolución).
- Genera intercambios innecesarios.
- Retrasa la asignación al área correcta.
- Distorsiona métricas de desempeño.
- Incrementa el costo operativo del soporte.

En sistemas de información rige un principio básico: la calidad de salida depende de la calidad de entrada. Si los datos ingresados son incompletos o imprecisos, el proceso será ineficiente.

---

## 2.3 Estructura metodológica para cargar un ticket

La carga de un ticket debe seguir una estructura clara y replicable. Un esquema profesional puede organizarse en cinco componentes fundamentales:

1. Qué estoy intentando hacer.
2. Qué ocurre.
3. Error específico.
4. Qué acciones probé.
5. Qué ayuda necesito.

Esta estructura no es un formalismo; es una herramienta de eficiencia operativa.

---

### 2.3.1 Qué estoy intentando hacer

Debe describirse una acción concreta y contextualizada.

Incorrecto:

“Estoy trabajando en el sistema.”

Correcto:

“Intento generar el reporte mensual de facturación filtrado por sucursal.”

Este punto establece el contexto funcional del incidente y permite comprender el objetivo del usuario dentro del proceso organizacional.

---

### 2.3.2 Qué ocurre

Aquí se describe el comportamiento observable del sistema, sin interpretaciones subjetivas.

Ejemplo:

Al ejecutar el reporte, el sistema queda en estado de carga indefinida.

Este componente documenta el síntoma, no la hipótesis.

---

### 2.3.3 Error específico

Debe consignarse el mensaje exacto que arroja el sistema.

Ejemplo:

“Error 500 – Internal Server Error.”

“Timeout after 30 seconds.”

“Access Denied.”

El mensaje de error es un dato técnico estructurado que permite:

- Búsqueda en bases de conocimiento.
- Identificación de incidentes similares.

- Escalamiento preciso.
  - Análisis estadístico posterior.
- 

### 2.3.4 Qué acciones probé

Este punto informa qué intentos de resolución ya fueron realizados.

Ejemplo:

- Reinicié sesión.
- Probé desde otro navegador.
- Verifiqué permisos.
- Limpié caché.

Desde la perspectiva organizacional, esto evita duplicación de tareas y optimiza la asignación de recursos.

---

### 2.3.5 Qué ayuda necesito

Debe definirse con precisión la expectativa.

Ejemplo:

Necesito confirmar si el problema es de permisos o de configuración del módulo.

Este punto orienta la intervención técnica y reduce ambigüedades.

---

## 2.4 Impacto en procesos y métricas

Un sistema de tickets alimenta indicadores críticos como:

- MTTR (Tiempo Medio de Resolución).
- Nivel de cumplimiento de SLA.
- Tasa de reincidencia.
- Volumen de incidentes por categoría.
- Nivel de satisfacción del usuario.

Cuando los tickets están correctamente formulados:

- Se reducen los tiempos de análisis.
- Se minimizan escalaciones innecesarias.
- Se mejora la clasificación automática.
- Se fortalece la gestión del conocimiento.
- Se optimiza la planificación de capacidad.

En cambio, tickets ambiguos generan sobrecarga administrativa y pérdida de eficiencia.

---

## 2.5 Ejemplo comparativo

### Ticket mal formulado

“No me funciona el sistema.”

No define:

- Qué sistema.
- Qué operación.
- Qué error.
- Qué impacto.
- Qué se espera.

No es procesable desde una lógica de gestión.

---

### Ticket correctamente formulado

1. Intento exportar el reporte trimestral en formato PDF.
2. El sistema se bloquea al presionar “Exportar”.
3. Aparece “Timeout after 30 seconds”.
4. Probé desde otra computadora y ocurre lo mismo.
5. Necesito saber si es un problema del servidor o del volumen de datos.

Este ticket es:

- Reproducible.
  - Analizable.
  - Escalable.
  - Medible.
  - Gestionable.
- 

## 2.6 Dimensión formativa y profesional

La correcta formulación de tickets no es únicamente una cuestión técnica; es una competencia profesional.

En entornos reales de TI:

- Los equipos trabajan en forma asincrónica.
- Las comunicaciones deben ser precisas.
- La documentación es obligatoria.
- La trazabilidad es clave.
- Las decisiones se basan en datos.

Aprender a cargar tickets correctamente implica desarrollar:

- Pensamiento estructurado.
- Capacidad analítica.
- Claridad comunicacional.
- Responsabilidad organizacional.
- Orientación a procesos.

Desde la administración, esta competencia mejora la coordinación interdepartamental y fortalece la cultura organizacional orientada a resultados.

---

## 2.7 Perspectiva sistémica y organizacional

Un ticket es una transacción informacional que activa un proceso. Cada ticket:

- Consume tiempo de análisis.

- Requiere asignación de prioridad.
- Puede implicar escalamiento.
- Genera registro histórico.
- Alimenta reportes gerenciales.

Si la organización no estandariza la forma de cargar tickets, se generan:

- Ineficiencias operativas.
- Aumento de costos.
- Distorsión de indicadores.
- Dificultades en auditorías.
- Pérdida de conocimiento institucional.

Por ello, la estandarización metodológica no es opcional; es un componente esencial del gobierno de TI.

---

### 3. Conclusión

La carga metódica y clara de tickets de soporte constituye una práctica esencial en la gestión moderna de Tecnologías de la Información. No se trata simplemente de describir un problema, sino de registrar información estructurada que permita activar procesos eficientes, medibles y trazables.

Desde la perspectiva administrativa, un ticket correctamente formulado:

- Reduce tiempos de resolución.
- Optimiza recursos.
- Mejora indicadores.
- Disminuye costos operativos.
- Fortalece la cultura profesional.

En organizaciones digitalizadas, la calidad de la información ingresada al sistema determina la calidad del servicio prestado. La claridad no es un atributo deseable; es una condición necesaria para el funcionamiento eficiente del ecosistema tecnológico.

Aprender a cargar tickets en forma estructurada es, en definitiva, aprender a pensar en términos de procesos, datos y responsabilidad organizacional.

---

## Preguntas de autoevaluación

1. Explique por qué un ticket ambiguo incrementa el MTTR y afecta los SLA.
  2. Describa los cinco componentes fundamentales de un ticket correctamente estructurado.
  3. Analice la relación entre calidad de datos en tickets y mejora continua organizacional.
  4. Desde la perspectiva administrativa, ¿por qué la estandarización en la carga de tickets reduce costos?
  5. ¿Cómo impacta la correcta formulación de tickets en la gestión del conocimiento dentro de la organización?
-

## 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.**