



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN

“INFLUENCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL EN LA  
MEJORA DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA EN LA EMPRESA  
DUPREE VENTA DIRECTA EN EL AÑO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:  
Ingeniero de Sistemas de Información

Presentado por:

Luis Alberto Hidalgo Garay (0000-0002-5433-0270)

Asesor:

Luis Enrique Acosta Medina (0000-0002-0477-0657)

Lima – Perú

2021

## Acta de Sustentación



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 04 de junio del año 2021.

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	Mg. PEREYRA ACOSTA, Manuel Antonio
Miembro 1	Mg. RODRIGUEZ PARRA FERIA, José Alberto
Miembro 2	Mg. SALAS ROJAS, Jean Merry

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**"Influencia de las Buenas Prácticas de ITIL en la Mejora del Servicio de Mesa de Ayuda en la Empresa Dupree Venta Directa en el Año 2020"**

Presentado por el bachiller:

**Hidalgo Garay, Luis Alberto**

Para optar el Título Profesional de

**Ingeniero de Sistemas de Información**

Asesorado(a) por:

**Mg. ACOSTA MEDINA, Luis Enrique**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de los estudiantes de la carrera de **Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión** en la sustentación, concluyen de manerounánime ( X ) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	Hidalgo Garay, Luis Alberto		
Nota (en letras):	17 (DIECISIETE)		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( X )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad:



Mg. PEREYRA ACOSTA, Manuel Antonio  
**Presidente del Jurado**



Mg. ACOSTA MEDINA, Luis Enrique  
**Asesor**



Mg. RODRIGUEZ PARRA FERIA, José A.  
**Miembro 1**



Mg. SALAS ROJAS, Jean Merry  
**Miembro 2**

T // (51) 00 6730  
informes@cientifica.edu.pe  
cientifica.edu.pe

## Dedicatoria

A mi hijo por ser el motivo de todo lo que hago, a mi esposa por creer en mis capacidades, a mis padres por guiarme para seguir adelante, a mis hermanos por su apoyo incondicional y a mis sobrinos por su confianza depositada en mí.

## Agradecimientos

Agradezco a mi asesor por su tiempo y aportes brindados y a la empresa donde laboro actualmente por darme las facilidades para poder desarrollar este trabajo de investigación.

## Índice general

Acta de Sustentación.....	2
Dedicatoria .....	3
Agradecimientos .....	4
Resumen.....	6
Abstract .....	7
Artículo Científico.....	8
Anexos .....	21

## Resumen

Se realizó una investigación sobre la influencia de ITIL en el proceso de mesa de ayuda de una empresa comercializadora de productos por catálogo en el año 2020 con el fin de encontrar una optimización este proceso, para esto se utilizaron los casos que se tienen registrado en la plataforma de gestión de atención (GLPI) tomando como muestra 158 casos registrado en el mes de diciembre, a los cuales se les aplicó una lista de verificación para validar la influencia de utilizar ITIL.

Los resultados mostraron que el uso de ITIL mejora los tiempos de respuesta, la calidad de atención y un adecuado uso de la plataforma de gestión de mesa de ayuda. Por lo tanto, podemos indicar que usar marcos de referencias de buenas prácticas como ITIL aportan en la mejora de los procesos de atención de la mesa ayuda pero que estas deben ajustarse buscando alinearse a los procesos de la empresa.

### Abstract

An investigation was carried out on the influence of ITIL in the help desk process of a company that sells products by catalog in the year 2020 in order to find an optimization of this process, for this the cases that are registered in the Attention Management Platform (GLPI), taking as a sample 158 cases registered in December, to which a checklist was applied to validate the influence of using ITIL.

The results showed that the use of ITIL improves response times, the quality of care and an adequate use of the help desk management platform. Therefore, we can indicate that using good practice reference frameworks such as ITIL contribute to the improvement of the help desk service processes but that these should be adjusted in order to align with the company's processes.

## Artículo Científico

### Influencia de las Buenas Prácticas de ITIL en el Servicio de Mesa De Ayuda en una Empresa Comercializadora de Productos por Catalogo en el Año 2020

### Influence of ITIL Good Practices in the Help Desk Service in a Company Marketing Products by Catalog in the Year 2020

#### RESUMEN

Se realizó una investigación sobre la influencia de ITIL en el proceso de mesa de ayuda de una empresa comercializadora de productos por catálogo en el año 2020 con el fin de encontrar una optimización este proceso, para esto se utilizaron los casos que se tienen registrado en la plataforma de gestión de atención (GLPI) tomando como muestra 158 casos registrado en el mes de diciembre, a los cuales se les aplicó una lista de verificación para validar la influencia de utilizar ITIL.

Los resultados mostraron que el uso de ITIL mejora los tiempos de respuesta, la calidad de atención y un adecuado uso de la plataforma de gestión de mesa de ayuda. Por lo tanto, podemos indicar que usar marcos de referencias de buenas prácticas como ITIL aportan en la mejora de los procesos de atención de la mesa ayuda pero que estas deben ajustarse buscando alinearse a los procesos de la empresa.

**Palabras Clave:** mesa de ayuda, proceso, lista de verificación, marco de referencia.



## ABSTRACT

An investigation was carried out on the influence of ITIL in the help desk process of a company that sells products by catalog in the year 2020 in order to find an optimization of this process, for this the cases that are registered in the Attention Management Platform (GLPI), taking as a sample 158 cases registered in December, to which a checklist was applied to validate the influence of using ITIL.

The results showed that the use of ITIL improves response times, quality of care and an adequate use of the help desk management platform. Therefore, we can indicate that using good practice reference frameworks such as ITIL contribute to the improvement of the help desk service processes but that these should be adjusted in order to align with the company's processes.

**Keywords:** help desk, process, checklist, frame of reference.

## Introducción

En la actualidad dentro del mapa de procesos de una empresa el área de sistemas cumple la función de soporte a otros procesos es por ello la importancia que le debemos dar a la manera como gestionemos los servicios que esta área brinda, para este tema en particular tocaremos el servicio de atención de la mesa de ayuda que lo alinearnos a las buenas prácticas de ITIL.

ITIL es un conjunto de conceptos y buenas prácticas de gestión de servicios de tecnología, esta se comenzó a usar de formar más cotidiana a inicio de los años 90 a la vez que las empresas contaban con mayor infraestructura tecnológica. A finales de los