



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

años 80 se comenzó a formar el concepto de helpdesk enfocado más en las atenciones de los servicios que tecnológicos de la empresa, luego estos conceptos cambiaron ya que ITIL comenzó a orientar el servicio al usuario.

Un problema muy común dentro de las áreas de sistemas es tener un mal diseño de servicio de atención de mesa de ayuda o peor aún no contar con el mismo, lo cual genera diversos problemas como, atención poco oportuna, falta de registros de atención, falta de indicadores, etc., todo genera una insatisfacción al usuario, es el caso que se llegó a identificar dentro de la empresa comercializadora de productos por catálogo por lo cual se tomaron las mejorar decisiones para trabajar con la metodología ITIL

Con esta investigación buscamos optimizar el procedimiento de atención de la Mesa de Ayuda tomando algunos procesos de ITIL y alineándolo al modelo de negocio de dicha empresa, con ello vero el grado de influencia de ITIL en los aspectos de tiempos de atención, calidad de atención y gestión de incidentes y/o requerimientos.

### **Metodología y estudio de caso**

La empresa comercializadora de productos por catálogo que se dedica a la venta por catálogo cuenta con un área de sistemas la cual tiene el servicio de mesa de ayuda que sirve como único canal de atención para todo los incidentes y requerimiento del área, este servicio como tal se viene desarrollando desde finales del año 2018 y de forma progresía se han estado mejorando sus procesos.

El motivo de esta investigación se originó por la búsqueda de la mejora en tiempos de atención, calidad del servicio y gestión de incidentes y/o requerimientos.

Para este caso nos apoyamos con el marco de referencia ITIL ya que este tiene como objetivo dinamizar las mejores prácticas en servicios de tecnología de información de una manera sistemática y coherente. De este marco de referencia hemos trabajado básicamente con tres dimensiones: procesos, personas/organización y tecnología de la información.

Para poder analizar el funcionamiento de la mesa de ayuda nos apoyamos en los casos que se tienen registrados en la plataforma de atención (GLPI) ellos nos sirvieron para poder tener un comparativo de la influencia de utilizar ITIL en el servicio de mesa de ayuda y como instrumento usamos un checklist de validación de cada caso en un determinado periodo.

Se extrajo información de diciembre 2018 de la plataforma de atención de la mesa de ayuda para obtener un estado antes del uso de ITIL, con lo cual se evidencio lo siguiente:

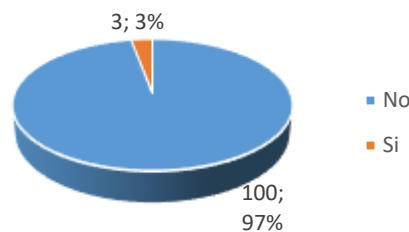
1. Un 37% de los casos son solucionados en un tiempo mayor de 1 de un día.

Cantidad de Días	Cantidad de Casos	%
0	64	62.1%
1	19	18.4%
2	7	6.8%
3	2	1.9%
4	1	1.0%

5	4	3.9%
6	3	2.9%
8	1	1.0%
9	1	1.0%
11	1	1.0%
Total	103	100.0%

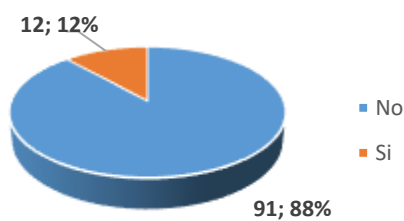
2. También se evidencio que la cantidad de encuestas generadas representaba el 3% de total de los casos tomados como muestra.

Cantidad de Encuestas



3. Se revisaron los casos y se encontraron que un 12% presenta errores en la forma como estos fueron registrado en la plataforma de atención de mesa de ayuda.

Nivel de Error



La presente investigación presenta un diseño no experimental, explicativa de corte transversal. Se ejecuta mediante un enfoque cuantitativo que se implementó utilizando como información los datos registrados en la plataforma de gestión de mesa de ayuda (GLPI). La población estuvo conformada por las 266 casos registrado en la plataforma. De esta población tomamos como muestra a 158 casos, que los obtuvimos a través de la fórmula para determinar tamaño de muestras.

Se trabajo con información descargadas de la plataforma GLPI del mes de diciembre del 2020, esta información fue trabajada en una primera instancia en Excel y luego uso el software IBM SPSS Statistics para el manejo de información estadística. Los resultados se obtuvieron de un análisis descriptivo de regresión ordinal.

## **RESULTADOS**

Para la realización de esta fase, se utilizó como software principal IBM SPSS Statistics, obteniendo los siguientes resultados:

### **Tabla 2: Estadística Inferencial**

#### **Prueba de estadística**

Tomando en cuenta que tratamos variables ordinales se procedió a realizar una relación causal con el procedimiento estadístico de regresión logística ordinal para la variable independiente “Buenas prácticas de ITIL” y la variable dependiente “Mejora de la mesa de ayuda”, el modelo en mención tendrá la siguiente forma:

$$\ln (p / q | x) = \alpha_0 + \alpha_1 x$$

O, para simplificar la notación, simplemente:

$$\ln (p | q) = \alpha_0 + \alpha_1 1$$

Donde  $\ln$  significa logaritmo neperiano,  $\alpha_0$  y  $\alpha_1$  son constantes y  $X$  una variable que puede ser aleatoria o no, cualitativa, continua o discreta.

Representando por la ecuación:

$$P (Y) = 1 / (1 + \exp (b_0 + b_1 X))$$

**Tabla 3: Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Ordinal, resumen del procesamiento de casos de las variables Servicio de Mesa de Ayuda y Buenas Prácticas de ITIL**

Resumen de procesamiento de casos			
		N	Porcentaje marginal
Servicio de Mesa de Ayuda	Nivel Bajo	6	3,8%
	Nivel Medio	85	53,8%
	Nivel Alto	67	42,4%
Buenas Prácticas de ITIL	Nivel Bajo	3	1,9%
	Nivel Medio	57	36,1%
	Nivel Alto	98	62,0%
Válidos		158	100,0%
Perdidos		0	
Total		158	

La Tabla 3 muestra los resultados desde la percepción de las dos variables, el 42.4 % considera que hay un nivel alto del “Servicio de Mesa de Ayuda”, en cuanto a las “Buenas

prácticas de ITIL” un 62 % considerando un nivel alto. Lo cual es un indicador que las “Buenas prácticas de ITIL” influye de manera significativamente en la “Servicio de Mesa de Ayuda”

**Tabla 4: Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Ordinal, Información de ajustes de los modelos**

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	89,926			
Final	13,116	76,810	2	,000

En la tabla 4, se obtuvieron los siguientes resultados donde los datos obtenidos explican la dependencia que existe de la Variable Independiente con relación a la Variable Dependiente, también contamos con un valor del Chi cuadrado que es de 76,810 y el pvalor es de 0.000, el valor estadístico de  $\alpha$  es de 0.05 ( $pvalor < \alpha$ ), esto quiere decir que rechaza la hipótesis nula,, aprobamos la hipótesis alternativa lo que nos da entender que el sistema que las “Buenas prácticas de ITIL” influyen de manera significativamente en la mejora del “Servicio de Mesa de Ayuda”.

**Tabla 5: Pseudo coeficiencia de determinación de variables**

Pseudo R cuadrado

---

Cox y Snell ,385

Nagelkerke ,477

McFadden ,296

---

En la tabla 5 a fin de probar la hipótesis, mediante la prueba del psuedo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la influencia de la variable dependiente y la variable independiente. Implicando que las “Buenas prácticas de ITIL” depende el 47.7 % en la mejora “Servicio de Mesa de Ayuda”. Por lo tanto, se concluye que existe una influencia positiva de las “Buenas prácticas de ITIL” en el “Servicio de Mesa de Ayuda”.

**Tabla 6: Prueba de Correlación de Hipótesis (Buenas Prácticas de ITIL y Servicio de Mesa de Ayuda)**

<b>Correlaciones</b>				
			Buenas Practicas de ITIL	Servicio de Mesa de Ayuda
Rho de Spearman	Buenas Practicas de ITIL	Coeficiente de correlación	1,000	,619
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	158	158
	Servicio de Mesa de Ayuda	Coeficiente de correlación	,619	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	158	158

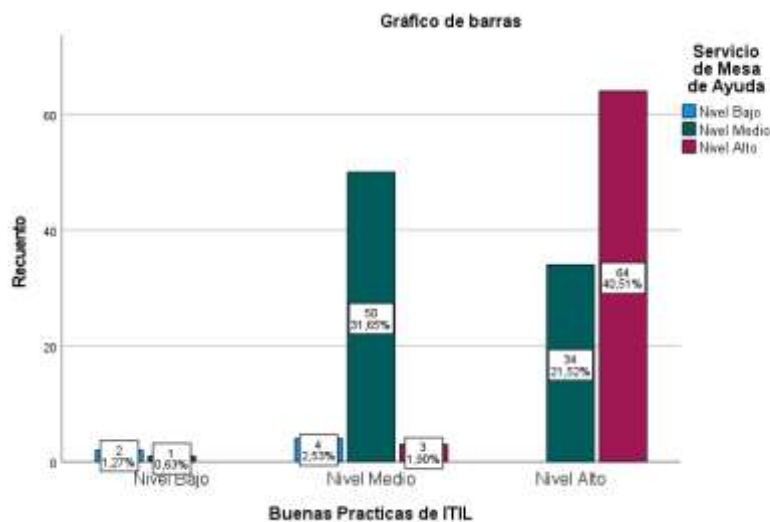


En la tabla 6, para esta investigación usamos un coeficiente de confianza del 95%, por lo cual el nivel de significancia es de 5% (0.05); la Sig. asintótica (bilateral) es  $0.000 < 0.05$ , por lo tanto existe una relación entre las “Las Buenas Prácticas de ITIL” y “Servicio de Mesa de Ayuda”. Adicional cuenta con un Rho Spearman de valor 0.619 que indica una correlación significativa entre ambas variables.

**Tabla 7: Tabla Cruzada**

**Tabla cruzada Buenas Prácticas de ITIL\*Servicio de Mesa de Ayuda**

		Servicio de Mesa de Ayuda				
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total	
Buenas Prácticas de ITIL	Nivel Bajo	Recuento	2	1	0	3
		% del total	1,3%	0,6%	0,0%	1,9%
	Nivel Medio	Recuento	4	50	3	57
		% del total	2,5%	31,6%	1,9%	36,1%
	Nivel Alto	Recuento	0	34	64	98
		% del total	0,0%	21,5%	40,5%	62,0%
Total	Recuento	6	85	67	158	
	% del total	3,8%	53,8%	42,4%	100,0%	



De acuerdo con la Tabla 7 y 3, los resultados muestran, que el 40.51% tiene un nivel alto de Buenas prácticas de ITIL y Servicio de Mesa de Ayuda, mientras que el 21.52%

muestra un nivel alto de Buenas prácticas de ITIL y un nivel medio del Servicio de mesa ayuda, por otro lado, se verifica un 31.65% muestra un nivel medio en Buenas prácticas de ITIL y Servicio de Mesa de Ayuda en la empresa comercializadora de productos por catálogo

## **Conclusiones**

Se determinó que existe un grado de influencia de las buenas prácticas de ITIL en el servicio de mesa de ayuda de la empresa comercializadora de productos por catálogo, evidenciándose estadísticamente un nivel medio de 31.6% y un nivel alto de 40.5% de influencia.

Se determinó que existe un grado de influencia de los procesos en las buenas prácticas de ITIL respecto a la optimización del tiempo de atención del servicio de la mesa de ayuda en la empresa comercializadora de productos por catálogo, evidenciándose estadísticamente un nivel alto medio de 20.9% y un nivel alto de 62.7% de influencia.

Se determinó que el personal y la organización con las buenas prácticas de ITIL influye en la calidad de atención del servicio de mesa de ayuda en la empresa comercializadora de productos por catálogo, evidenciándose estadísticamente un nivel bajo de 13.9%, nivel medio de 54.4% y un nivel alto de 14.6% de influencia.

Se determinó que la información y tecnología de las buenas prácticas de ITIL influye en la gestión de incidentes y requerimientos del servicio de mesa de ayuda en la empresa comercializadora de productos por catálogo, evidenciándose estadísticamente un nivel alto de 71.5% de influencia.

## Referencias

Apaza Ccopa, C. (2020). Gestión de la Infraestructura Tecnológica de la Empresa Constructura y Consultores Electromecánicos y Civiles- CELTEC S.C.R.L., basado en ITIL V.3. Revista de Investigación de la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Antiplano, 12.

AXELOS. (enero de 2019). ITService. Obtenido de ITService: <https://itservice.com.co/wp-content/uploads/Glosario-t%C3%A9rminos-y-definiciones-ITIL-4.pdf>

Belleza Porras, A. T. (2018). Aplicación de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnológicas de Información y su efecto en la gestión de incidencias en el área de soporte del IESTP Argentina. Tesis para optar el grado académico de Maestro en ingeniería de sistemas con mención en tecnologías de la información Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, 77.

Chisco Quintero, D. S., Gutierrez Cantor, J. C., Guzman Prieto, B. N., & Santiago Cely, C. P. (2018). Gestión de Servicios de Tecnología de Información usando ITIL en MIPYME. Latin American and Caribbean Consortium of Engineering Institutions - LACCEI, 10.

Conexion ESAN. (28 de Agosto de 2019). Obtenido de Conexion ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/08/principios-clave-en-la-gestion-de-servicios-de-til/>

CTMA Consultores. (11 de Agosto de 2017). Obtenido de CTMA Consultores: [https://ctmaconsultores.com/iso-9000/#ISO\\_9000\\_familia\\_de\\_normas\\_sobre\\_la\\_calidad\\_y\\_su\\_gestion](https://ctmaconsultores.com/iso-9000/#ISO_9000_familia_de_normas_sobre_la_calidad_y_su_gestion)

Deloitte. (29 de Diciembre de 2020). Obtenido de Deloitte:

<https://www2.deloitte.com/es/es/pages/technology/articles/itil-v4-que-hay-de-nuevo-viejo.html>

Escuela Europea de Excelencia. (20 de Mayo de 2015). Obtenido de Escuela Europea de

Excelencia: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/05/iso-9001-objetivos-gestion-calidad/>

Gómez Miranda, P., & Salas Cruz, R. L. (2019). Prestación del servicio de producción de tecnología educativa con base en las buenas prácticas de la librería ITIL. Revista Iberoamericana para la investigación y el Desarrollo Educativo, 34.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la Investigación. México D.F.: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. .

Ingenio Learning. (29 de Diciembre de 2020). Obtenido de Ingenio Learning:

<https://ingenio.edu.pe/gestion-de-incidentes-itil/>

Loayza Uyehara, A. A. (2016). Modelo de gestión de incidentes para una entidad estatal.

Interfases, 221-254.

Medina Cárdenas, Y. C., Areniz Arévalo, Y., & Rico Bautista, D. W. (2016). Alineación estratégica bajo un enfoque organizacional de gestión tecnológica: ITIL & ISO 20000.

Revista Tecnura de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, 13.

## Anexos

## Anexo 1: Envío a revista científica

**[Ing.Investig] Envío recibido - Ingeniería e Investigación**

Andrés Pavas via Portal de Revistas UN &lt;digital@unal.edu.co&gt;

Mar 20/07/2021 21:59

Para: Luis Hidalgo &lt;hidalgo\_xp@hotmail.com&gt;

Luis Hidalgo:

Respetado autor, reciba un cordial saludo. Hemos recibido su manuscrito "Influencia de las Buenas Prácticas de ITIL en el Servicio de Mesa De Ayuda en una Empresa Comercializadora de Productos por Ca-talogo en el Año 2020". Gracias al sistema en línea de gestión de revistas que usamos, podrá seguir su progreso a través del proceso editorial identificándose en el sitio web de la revista:

URL del manuscrito:

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/ingenv/authorDashboard/submission/97411>

Nombre de usuario/o: lhidalgo

Si tiene cualquier pregunta no dude en contactar con nosotros/as.

Próximamente estaremos comunicándonos con ustedes sobre el proceso de evaluación. Gracias por confiar en Ingeniería e Investigación para la divulgación de sus productos.

Andrés Pavas

---

Ingeniería e Investigación <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ingenv>

Tel.: (57-1) 316 5000 Ext. 13374 Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia

La Información contenida en este correo es para uso exclusivo del destinatario y puede ser confidencial. En caso de recibir este correo por error, por favor no imprima, copie, reenvíe o divulgue de manera total o parcial este mensaje. Borre este correo y todas las copias y avise al remitente. Gracias.

**Aviso legal:** El contenido de este mensaje y los archivos adjuntos son confidenciales y de uso exclusivo de la Universidad Nacional de Colombia. Se encuentran dirigidos sólo para el uso del destinatario al cual van enviados. La reproducción, lectura y/o copia se encuentran prohibidas a cualquier persona diferente a este y puede ser ilegal. Si usted lo ha recibido por error, infórmenos y elimínelo de su correo. Los Datos Personales serán tratados conforme a la Ley 1581 de 2012 y a nuestra Política de Datos Personales que podrá consultar en la página web [www.unal.edu.co](http://www.unal.edu.co). Las opiniones, informaciones, conclusiones y cualquier otro tipo de dato contenido en este correo electrónico, no relacionados con la actividad de la Universidad Nacional de Colombia, se entenderá como personales y de ninguna manera son avaladas por la Universidad.

## Anexo 2: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

Facultad de Ciencias Empresariales



### ANEXO 18 - A

#### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 22 de febrero del 2021

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Influencia de las buenas prácticas de ITIL en el servicio de mesa de ayuda en una empresa comercializadora de productos por catálogo en el año 2020
Grado o título que aspira	Ingeniero de Sistemas Empresariales
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Hidalgo Garay Luis Alberto

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
PROCESOS	¿El caso sigue el flujo correcto de atención, teniendo en cuenta aprobaciones?	4	4	4	4
	¿El caso fue ingresado a través de los canales formales de atención (Teléfono, WhatsApp y Correo)?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
PERSONAS Y ORGANIZACION	¿El caso cuenta con encuesta de satisfacción donde se mide la satisfacción del 1 al 5 y se tiene opción a dejar comentario?	4	4	4	4
	¿El asistente que atendió el caso cuenta con su evaluación anual que consta de preguntas técnicas referente a sus funciones?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
INFORMACION Y TECNOLOGIA	¿El caso cuenta con impacto, urgencia y prioridad?	4	4	4	4
	¿El caso cuenta con categoría?	4	4	4	4
	¿El caso cuenta con tipificación (solicitud/requerimiento)?	4	4	4	4

**ANEXO 18 - A**  
**INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO**

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
OPTIMIZACION DEL TIEMPO DE ATENCION	¿El tiempo de solución del caso es menor a 12 horas?	4	4	4	4
	¿El tiempo promedio en adueñarse del caso a asistente es menor a 1 hora?	4	4	4	4

Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CALIDAD DE ATENCION	¿La encuesta de satisfacción de los casos atendidos cuenta con una aprobación mayor o igual al 80% o en su defecto no tiene información?	4	4	4	4
	¿La evaluación de conocimiento técnicos y de procesos del área anual del asistente es superior a 15 de 20?	4	4	4	4

Dimensión 6	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS	¿La clasificación del impacto es correcto?	4	4	4	4
	¿La clasificación de la categoría es correcta para poder tener una buena tipificación de los casos?	4	4	4	4
	¿La tipificación del caso es correcta (solicitud/requerimiento)?	4	4	4	4

Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	CARLOS FEDERICO DÍAZ SÁNCHEZ
Especialidad del experto	INGENIERO DE SISTEMAS
Código de colegiatura	171482
Ficha CTI Vitae (*)	<a href="http://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=ad457c1178e9ddbced85e520d3d?id_investigador=116552">http://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=ad457c1178e9ddbced85e520d3d?id_investigador=116552</a>



### ANEXO 18 - A

#### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 16 de febrero del 2021

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Influencia de las buenas prácticas de ITIL en el servicio de mesa de ayuda en una empresa comercializadora de productos por catálogo en el año 2020
Grado o título que aspira	Ingeniero de Sistemas Empresariales
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Hidalgo Garay Luis Alberto

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
PROCESOS	¿El caso sigue el flujo correcto de atención, teniendo en cuenta aprobaciones?	4	4	4	4
	¿El caso fue ingresado a través de los canales formales de atención?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
PERSONAS Y ORGANIZACION	¿El caso cuenta con encuesta de satisfacción?	4	4	4	4
	¿El asistente que atendió el caso cuenta con su evaluación anual?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
INFORMACION Y TECNOLOGIA	¿El caso cuenta con impacto, urgencia y prioridad?	4	4	4	4
	¿El caso cuenta con categoría?	4	4	4	4
	¿El caso cuenta con tipificación (solicitud/requerimiento)?	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
OPTIMIZACION DEL TIEMPO DE ATENCION	¿El tiempo de solución del caso es menor a 12 horas?	4	4	4	4

**ANEXO 18 - A**

**INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO**

	¿El tiempo promedio en adueñarse de caso a asistente es menor a 1 hora?	4	4	4	4
--	---	---	---	---	---

Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CALIDAD DE ATENCION	¿La encuesta de satisfacción de los casos atendidos cuenta con una aprobación mayor o igual al 80% o en su defecto no tiene información?	4	4	4	4
	¿La evaluación de conocimiento técnicos y de procesos del área anual del asistente es superior a 15 / 20?	4	4	4	4

Dimensión 6	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS	¿La clasificación del impacto es correcto?	4	4	4	4
	¿La clasificación de la categoría es correcta?	4	4	4	4
	¿La tipificación del caso es correcta (solicitud/requerimiento)?	4	4	4	4

Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	<b>Huachaca Urbina, Antonio Roberto</b>
Especialidad del experto	Dr. En Ciencias de la Educación / Lic. en tecnología e informática
Código de colegiatura	<a href="https://orcid.org/0000-0003-4784-6524">https://orcid.org/0000-0003-4784-6524</a>
Ficha CTI Vitae (*)	<a href="http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=162250">http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=162250</a>

(\*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

### ANEXO 18 - A

#### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 18 de febrero del 2021

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Influencia de las buenas prácticas de ITIL en el servicio de mesa de ayuda en una empresa comercializadora de productos por catálogo en el año 2020
Grado o título que aspira	Ingeniero de Sistemas Empresariales
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Hidalgo Garay Luis Alberto

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
PROCESOS	¿El caso sigue el flujo correcto de atención, teniendo en cuenta aprobaciones?	4	4	4	4
	¿El caso fue ingresado a través de los canales formales de atención?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
PERSONAS Y ORGANIZACION	¿El caso cuenta con encuesta de satisfacción?	4	4	4	4
	¿El asistente que atendió el caso cuenta con su evaluación anual?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
INFORMACION Y TECNOLOGIA	¿El caso cuenta con impacto, urgencia y prioridad?	4	4	4	4
	¿El caso cuenta con categoría?	4	4	4	4
	¿El caso cuenta con tipificación (solicitud/requerimiento)?	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
OPTIMIZACION DEL TIEMPO DE ATENCION	¿El tiempo de solución del caso es menor a 12 horas?	4	4	4	4

### ANEXO 18 - A

#### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	¿El tiempo promedio en adueñarse de caso a asistente es menor a 1 hora?	4	4	4	4
--	---	---	---	---	---

Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CALIDAD DE ATENCION	¿La encuesta de satisfacción de los casos atendidos cuenta con una aprobación mayor o igual al 80% o en su defecto no tiene información?	4	4	4	4
	¿La evaluación de conocimiento técnicos y de procesos del área anual del asistente es superior a 15 / 20?	4	4	4	4

Dimensión 6	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS	¿La clasificación del impacto es correcto?	4	4	4	4
	¿La clasificación de la categoría es correcta?	4	4	4	4
	¿La tipificación del caso es correcta (solicitud/requerimiento)?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Hugo Eladio Chumpitaz Caycho
Especialidad del experto	Docente especialista en Investigación
Código de colegiatura	0115434903
Ficha CTI Vitae (*)	<a href="http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=98a72d65fc8c962a872cf1ed1cfc?id_investigador=84168">http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=98a72d65fc8c962a872cf1ed1cfc?id_investigador=84168</a>

## Anexo 3: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación

Facultad de Ciencias Empresariales



### ANEXO 19

#### FORMATO DE CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO PÚBLICO – DUPREE

Por medio de la presente, informamos que la empresa DUPREE VENTA DIRECTA S.R.L. autoriza al tesista Hidalgo Garay Luis Alberto con código de matrícula 4201011181 de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Información y Gestión de la Universidad Científica del Sur, hacer uso de la información que a continuación se detalla, con el consentimiento de la institución, para el desarrollo de su tesis de grado, la cual lleva por título: "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".

Información y/o permiso solicitado y a emplear en la tesis:

1. PERMISO PARA TRABAJAR LA INFORMACION REGISTRADA EN LA PLATAFORMA DE MESA DE AYUDA (GLPI).

Dicha información, se recopilará de la plataforma de la mesa de ayuda (GLPI) para posteriormente ser registrada en su investigación con fines netamente pedagógicos.

Se expide la presente CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, a solicitud del interesado (a) para los fines que estime conveniente.

Lima, 24 de mayo de 2021



JENNIFER MARISOL VILLAMUEVA MERCADO  
SERVIDA REGIONAL DE CULTURA Y FOLCLOR  
APODERADO

DUPREE VENTA DIRECTA S.R.L.  
RUC: 20522088073  
dupree.pe