



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática
Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Evaluación y formulación de un sistema de atención de
incidencias en el área informática para una PYME
financiero**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

AUTOR

Hernán Joel MARTÍNEZ LANDEO

ASESOR

Juan GONZALES SUÁREZ

Lima, Perú

2013

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE
SISTEMAS E INFORMATICA**

**EVALUACIÓN Y FORMULACIÓN DE UN SISTEMA DE
ATENCIÓN DE INCIDENCIAS EN EL AREA INFORMATICA
PARA UNA PYME FINANCIERO**

MARTINEZ LANDEO, Hernán Joel

Gonzales Suárez, Juan

Título: Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

RESUMEN

Las organizaciones han estado cada vez más preocupados con las tasas de productividad de sus empleados y comprender la importancia que la alta disponibilidad de tecnologías de la información trae a su negocio. Por lo tanto, buscar soluciones innovadoras y pioneras en el mercado, por lo que la demanda productividad se cumple a través de soluciones de alto valor añadido, costos integrados y personalizados y de corte, haciendo que el área de Tecnología Información vital para su negocio aliado. Una forma de lograr esto es la aplicación de la metodología ITIL. Este trabajo presenta un estudio que muestra los procesos de ITIL y presenta la implementación de la función de Service Desk (Central Servicio). Como se presenta en el estudio de caso, Service Desk reúne todos servicios de mantenimiento, gestión, apoyo, gestión y evolución infraestructura de un entorno de TI enfocado en la productividad de sus usuarios, es el punto vital de contacto entre los clientes, usuarios y tecnología de la información.

Palabras Claves: ITIL, Mesa de Ayuda, Entrega del Servicio de Soporte

**MAJOR NATIONAL UNIVERSITY OF SAN MARCOS
FACULTY OF SYSTEMS ENGINEERING
PROFESSIONAL ACADEMIC SCHOOL SYSTEMS
ENGINEERING AND INFORMATION TECHNOLOGY**

**EVALUATION AND DEVELOPMENT OF A CARE SYSTEM
INCIDENTS IN THE AREA OF COMPUTER FOR SME
FINANCIAL FIELD**

MARTINEZ LANDEO, Hernán Joel

Gonzales Suárez, Juan

Título: Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

ABSTRACT

Organizations have been increasingly concerned with the rates of employee productivity and understand the importance of high availability of information technology brings to their business. Therefore, innovative and pioneering solutions in the market, so demand is met productivity through high-value solutions, integrated and customized and cost cutting, making the area of Information Technology vital business partner . One way to accomplish this is to implement the ITIL methodology. This paper presents a study showing ITIL processes and presents the implementation of the Service Desk function (Central Service). As presented in the case study, Service Desk gathers all maintenance, management, support, infrastructure management and evolution of an IT environment focused on user productivity, is the vital point of contact between customers, users and information technology.

Keywords: ITIL, Service Desk, Support Service Delivery