

Resumen

Las tecnologías de la información desempeñan un rol importante en el cumplimiento de las metas y objetivos de las organizaciones, puesto que, su integración permite automatizar la gestión de servicios brindando a los usuarios soluciones de manera oportuna. Respecto de la automatización en la gestión de servicios, la opción más frecuente y que mayor acogida ha tenido es la implementación de un Service Desk que integre el uso de buenas prácticas como las que se plantean en ITIL V4, implementando un único sitio al cual los usuarios puedan acudir en búsqueda de soporte.

En este contexto, el presente trabajo de investigación tiene como propósito implementar un Service Desk en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Fuerza Terrestre que les permita gestionar los incidentes y solicitudes de servicio a través de buenas prácticas para brindar soluciones de manera eficiente, mejorar la experiencia de usuario y generar más productividad en las actividades del personal de la DTIC.

Con la finalidad de validar el nivel de aceptación del Service Desk, se han realizado encuestas al personal de la DTIC obteniendo un resultado positivo que abala lo útil que es la integración de la herramienta en sus actividades diarias y que cumple con los objetivos propuestos.

Palabras clave:

- **ITIL**
- **SERVICE DESK**
- **GESTIÓN DE INCIDENTES**
- **NIVEL DE SOPORTE**
- **MEJORES PRÁCTICAS**

Abstract

Information technologies play an important role in the achievement of organizational goals and objectives, since their integration allows the automation of service management, providing users solutions opportunely. Regarding the automation in service management, the most frequent option and the one that has received the greatest acceptance is the implementation of a Service Desk that integrates the use of good practices such as those proposed in ITIL V4 by implementing a single site to which the users can go for support and meet their needs.

In this context, the purpose of this research work is to implement a Service Desk in the Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Fuerza Terrestre that enables them to manage incidents and service requests through good practices to provide solutions efficiently, improve the user experience and generate more productivity in the activities of the DTIC employees.

In order to validate the acceptance criteria of the Service Desk, surveys have been carried out on the DTIC employees, obtaining a positive result that demonstrates how useful the integration of the tool is in their daily activities and it satisfies the proposed objectives.

Key words:

- **ITIL**
- **SERVICE DESK**
- **INCIDENT MANAGEMENT**
- **SUPPORT LEVELS**
- **BEST PRACTICES**