

**IMPLEMENTACIÓN DE UNA MESA DE AYUDA EN EL DEPARTAMENTO
DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DE UNIFINSA PARA SOPORTE
AL USUARIO BASADO EN LAS MEJORES PRÁCTICAS DE LA
LIBRERÍA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN (ITIL)**

RESUMEN

El propósito de esta investigación, consiste en la Implementación de una mesa de ayuda en el departamento de tecnología de la información de Unifinsa para soporte al usuario basado en las mejores prácticas de la librería de infraestructura de tecnologías de información (ITIL). La fundamentación teórica se basa los procesos que se utilizan para mejorar el soporte mediante las definiciones de ITIL que son un grupo de libros que recopilan las mejores prácticas del área TI, la misma que define a la gestión de servicio como un conjunto de capacidades organizativas especializadas para la provisión de valor a los clientes en forma de servicios. Se realizará un análisis dentro del departamento de Tecnología de Información de Unifinsa para determinar si es necesaria la implantación de una herramienta que facilite la administración del soporte a usuario basado en ITIL enfocándose en las variables de investigación que se defina y validando el instrumento de investigación que se utilizará. Luego del análisis se procederá a buscar en el mercado herramientas que se dediquen a brindar el servicio de mesa de ayuda y mediante estándares se procederá a seleccionar la mejor opción que satisfaga las necesidades para en una etapa posterior proceder a la implementación en el departamento de Tecnología de la Información.

PALABRAS CLAVE:

- **MESA DE AYUDA**
- **TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**
- **SOPORTE AL USUARIO**
- **MEJORES PRÁCTICAS**
- **LIBRERÍA DE INFRAESTRUCTURA**

ABSTRACT

The purpose of this research is the implementation of a help desk in the department of information technology of Unifinsa for user support based on best practices of Information Technology Infrastructure Library (ITIL). The theoretical foundation is based processes used to improve support through ITIL definitions which are a group of books that collect the best practices of IT area, the same as defined Service Management as a set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services. An analysis within the Department of Information Technology Unifinsa is necessary to determine whether the implementation of a tool that facilitates the administration of user support based on ITIL focusing on the research variables to define and validate the research instrument be used. Then the analysis will proceed to search the market for tools that are dedicated to providing service and help desk through standards proceed to select the best option that meets the needs for at a later stage to proceed to implementation in the department of Technology Information.

KEYWORDS:

- **HELP DESK**
- **INFORMATION TECHNOLOGY**
- **USER SUPPORT**
- **BEST PRACTICES**
- **INFRASTRUCTURE LIBRARY**