

“UNIVERSIDAD SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA



GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
LA MEJORA DE LOS PROCESOS EN LAS EMPRESAS. UNA REVISIÓN
SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA 2018 – 2022.

AUTOR:

QUINTO NINAHUANCA, FIDEL ERICK.

ASESOR:

MG. ALARCON CAJAS, YOHAN ROY

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR AL TÍTULO
PROFESIONAL DE

INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMATICA

JICAMARCA - LIMA
2022

DECLARATORIA JURADA DE ORIGINALIDAD

Nosotros

Asesor: **ALARCÓN CAJAS YOHAN ROY**, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA de la UNIVERSIDAD SANTO DOMINGO DE GUZMÁN, asesor(a) del Trabajo de Investigación.

Estudiante(s): **QUINTO NINAHUANCA FIDEL ERICK**, en mi condición de Bachiller de la Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA de la UNIVERSIDAD SANTO DOMINGO DE GUZMÁN, identificado con DNI **75367320**, autor(es) del proyecto de tesis titulado: **GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA MEJORA DE LOS PROCESOS EN LAS EMPRESAS. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA 2018 – 2022.**

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE, la propuesta de investigación es original, con un porcentaje de originalidad (Turnitin) del 12% siendo resultado del esfuerzo y trabajo coordinado entre el (los) estudiante(s) y el asesor.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, en señal de lo cual firmamos el presente documento.

Jicamarca, 03 de Octubre de 2023



ALARCÓN CAJAS YOHAN ROY
APELLIDO Y NOMBRE DEL ASESOR
DNI: **46189705**
ORCID: **0000-0001-5382-3754**



QUINTO NINAHUANCA FIDEL ERICK
APELLIDO Y NOMBRE DEL BACHILLER
DNI: **75367320**

Resumen

En este trabajo se presenta una revisión sistemática de la literatura, los artículos y tesis seleccionados tienen como enfoque conocer que estrategia es más favorable para las empresas para la mejora de sus procesos. Con anteproyecto del tipo de investigación pre-experimental, con un método de acumulación de información mediante una comparación de las investigaciones encontradas al tema de la ITSM se compararon las estrategias y efectos. Mediante un análisis descriptivo correspondiente a la investigación se concluyó que la estrategia más usada, eficaz y óptima es la de ITIL, hace que mejore la ITSM para demostrar su mejora de implementarla en una empresa y como está la afecta de manera positiva a los procesos y servicios a una mejor atención para el cliente final.

Palabras clave: *Tecnología, Gestión de servicios, procesos, empresa.*

Abstract

This paper presents a systematic review of the literature, the selected articles and theses are focused on knowing which strategy is more favorable for companies to improve their processes. With a draft of the type of pre-experimental research, with a method of accumulating information through a comparison of the investigations found on the subject of ITSM, the strategies and effects were compared. Through a descriptive analysis corresponding to the investigation, it was concluded that the most used, effective and optimal strategy is ITIL, it makes it improve ITSM to demonstrate its improvement in implementing

it in a company and how it is positively affecting the processes and services to better care for the end customer.

Keywords: *Technology, Service Management, processes, enterprise.*