



**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

**TESIS**

**SISTEMA DE APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES  
EN EL CONTROL DE INCIDENTES DE TI EN EMPRESAS  
DE VENTAS AL DETALLE UTILIZANDO BUENAS  
PRÁCTICAS ITIL**

**Caso: CENCOSUD PERÚ S.A**

**Para optar el Título Profesional de  
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

**Autores:**

**Bach. KAREN YOSALINA VALENZUELA GASPAR  
Bach. LUIS ENRIQUE ESPINOZA DÍAZ**

**Lima – Perú**

**2015**

## RESUMEN

CENCOSUD es una empresa de venta al detalle, se extiende a los negocios de supermercados, mejoramiento del hogar, tiendas por departamento, centros comerciales y servicios financieros, también desarrollan otras líneas de negocio que complementan su operación central, como es el corretaje de seguros y centros de entretenimiento familiar. Brinda el servicio de soporte técnico con la finalidad de mantener la continuidad operativa de los equipos, esto se realiza mediante el registro de incidentes y solicitudes los cuales son reportados a un sistema Call center denominado CAU (Centro de Atención al Usuario); por ello, los usuarios reportan las fallas que puede presentar el equipo y está afectando a las funciones que cumple en la empresa. Los casos son registrados y asignados a un área especializada para que sea atendido el incidente o solicitud, posteriormente es asignando a un técnico, este atiende el caso y después da como resuelto, el usuario recibirá un correo con los comentarios del técnico, si está satisfecho dará como cerrado el caso.

En la actualidad no existen indicadores que permitan tomar decisiones adecuadas en la empresa para apoyar a las áreas gestoras de servicios de soporte; debido a esto los resultados corporativos se ven afectados, generando pérdidas en las ventas, ocasionadas por equipos defectuosos que no han sido atendidos a su debido tiempo. La empresa crea valor porque desde el punto de vista financiero antes de implementar el proyecto se observó en el flujo de caja de la empresa valores altos en los gastos, mientras que después de crear el proyecto se tiene un nuevo flujo con los gastos accesibles. Además con la implementación del proyecto se obtuvo mayor actividad comercial, los ingresos aumentaron y se realizó los análisis respectivos del VAN y el COK a nivel de empresa. Teniendo como respuesta al VAN mayor a 0, el TIR mayor al COK, el periodo de recupero menor a 1 año y el costo de beneficio mayor a 1 por lo que el proyecto es altamente aceptable en términos financieros para los accionista.

Durante el desarrollo del proyecto se ha observado que los incidentes dentro de la organización y especialmente dentro del área tecnológica hace necesario el uso de un correcto procedimiento para controlar, priorizar y establecer el impacto de los incidentes hacia la organización y dar el soporte necesario, esto se facilitará utilizando de manera óptima la metodología ITIL, ya que es un proceso dedicado a la gestión de servicios permitiendo buenos resultados y definiendo procesos que la organización podría llegar a tener logrando un excelente nivel de utilización de recursos tecnológicos y de servicio para el cliente o usuario final. Con la implementación de ITIL, se alienta el cambio cultural hacia la provisión de servicios. Asimismo, se mejora la relación con los clientes y usuarios, puesto que existen acuerdos de calidad. La aplicación genera constantemente reportes que deben ser analizados por parte del Jefe de Tecnología, el cuál actuará en adelante como el Gestor de Incidentes, por lo que es aconsejable generar los informes mensualmente y compararlos para saber no solo el grado de cumplimiento, sino también medir el grado de deficiencia o necesidad de capacitación por parte del personal o donde se deben realizar cambios.

Palabras clave: Sistema de Información Gerencial, ITIL, toma de decisiones.