



**UNIVERSIDAD DE MARGARITA
SUBSISTEMA DE DOCENCIA
DECANATO DE INGENIERÍA Y AFINES
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y PASANTÍA**

**AUDITORÍA DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO PARA LA
MEJORA DE LA ATENCIÓN DE USUARIOS DE LA EMPRESA WIS DE VENEZUELA**

Elaborado por: Verónica Cardona Dubén

Tutora: Esp. Isis Rueda

El Valle del Espíritu Santo, marzo de 2021



UNIVERSIDAD DE MARGARITA
SUBSISTEMA DE DOCENCIA
DECANATO DE INGENIERÍA Y AFINES
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN

CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Investigación presentado por el (la) ciudadano (a) **Br. VERÓNICA DEL VALLE CARDONA DUBÉN** cedulado con el número: V.- 27.870.567, para optar al Grado de *Ingeniero de Sistemas*, considero que dicho trabajo: **AUDITORÍA DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN DE USUARIOS DE LA EMPRESA WIS DE VENEZUELA**, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado Examinador que se designe.

Atentamente

Esp. Lic. Isis N. Rueda P.
TUTOR

El Valle del Espíritu Santo, Marzo de 2021

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, y la Virgen del Valle quienes inspiraron mi espíritu para la conclusión de esta investigación, y terminar mi carrera universitaria.

A mis padres José Cardona y Maruja Dubén, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. Este logro es por y para ustedes.

Asimismo, a mis hermanas Maruja y María Cardona, y resto de mi familia, quienes compartieron momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestos a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

A Tío Lucas, porque más que un Tío ha sido como un padre, que a pesar de cualquier circunstancia que pase, siempre ha estado para mí, apoyándome cualquier cosa que he necesitado desde mis inicios en la universidad.

A Lourdes Cardona, una persona que he admirado mucho, siempre fue un gran apoyo. Ahora se encuentra en el cielo, un angelito que me cuida.

AGRADECIMIENTO

Principalmente agradezco a Dios y la Virgen del Valle, porque iluminan mi camino, por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A mis padres, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

A mi familia, por la comunicación constante, comprensión y apoyo, en especial a mis hermanas María y Maruja, quienes siempre me han apoyado desde principio hasta fin, por ser tan buenas y admirables y sobre todo por darme tanto amor. También, resalto la participación de mi Tío Lucas, quien siempre me ha sido un gran soporte en mi educación y desarrollo personal.

Agradezco a mi estimada tutora, la profesora Isis Rueda, por brindarme su apoyo, conocimientos, asimismo, por su paciencia, ya que, supo representar una gran labor como tutora en estas circunstancias difíciles, donde las clases debieron ser de forma online, aun así, me guio a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba.

A mi Alma Mater, la Universidad de Margarita, porque ha sido mi segunda casa, donde conocí a personas increíbles que me brindaron su apoyo, como el Sr. Manuel Silva y mi estimada Rectora: Antonieta Rosales de Oxford. De igual manera, agradezco al departamento de decanato de Ingeniería y Afines, especialmente a la profe Nelly Cumaraima, al decano Andrés Pedroza y a la profe Yemnel Torcat, quienes siempre colaboraron, compartieron consejos sobre la realización del trabajo y estuvieron pendientes en el desarrollo del mismo.

A todo el extraordinario equipo que labora en la empresa WIS de Venezuela, gracias por la enseñanza, apoyo y consejo, me siento muy agradecida con ustedes por haberme permitido hacer mi proceso de trabajo de investigación en tan respetable organización, extendiendo mis agradecimientos especialmente al Sr. Edgardo Salazar, Sr. José Obando, Sra. Virginia Cova, Sra. Luisa y al Sr. José Pulido.

A mi mejor amigo Oswuald Hernández, quien ha sido mi compañero de estudios y de locuras, porque siempre ha estado para mí sin importar las circunstancias, gracias por los buenos momentos que hemos compartido. Asimismo, agradezco a Ana Rodríguez, quien ha sido una persona extraordinaria y especial, siempre alentándome con palabras motivadoras, confiando en mí y en mis sueños.

A mis amigos de contaduría, Daniela Mazzocco, Fabiola García, Yohanny Gómez, Génesis Marcano y Luis Gutiérrez, que a pesar de que no hayamos estudiado la misma carrera, hemos compartido buenos momentos a lo largo de toda esta trayectoria en la universidad, y han demostrado ser muy buenos amigos.

ÍNDICE

CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
LISTA DE TABLAS.....	ix
LISTA DE CUADROS	x
LISTA DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
PARTE I.....	3
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Formulación del Problema	3
1.2 Interrogantes.....	7
1.3 Objetivo general	7
1.4 Objetivos específicos.....	8
1.5 Valor Académico de la Investigación.....	8
PARTE II	10
DESCRIPCIÓN TEÓRICA	10
2.1 Antecedentes	10
2.2 Bases Teóricas.....	12
2.2.1 Auditorías.....	12
2.2.2 Service Help	13
2.2.3 Helpdesk	14

2.2.3.1 Tipos de Niveles de Helpdesk	15
2.2.3.1.1 Helpdesk de Primer Nivel.....	15
2.2.3.1.2 Helpdesk de Segundo Nivel	16
2.2.3.1.3 Helpdesk de Tercer Nivel	16
2.2.4 Gestión de Servicios de TI	16
2.2.5 Las Mejores Prácticas ITIL.....	18
2.2.6 Manual de Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicaciones	19
2.3 Bases Legales	20
2.3.1 Normas Internacionales Para El Ejercicio Profesional De La Auditoría Interna	20
2.4 Definición de términos	21
PARTE III	24
DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA	24
3.1 Naturaleza de la investigación	24
3.1.1 Tipo de Investigación	24
3.1.2 Diseño de la Investigación.....	25
3.1.3 Población y muestra	26
3.2 Técnicas de recolección de datos	27
3.3 Técnicas de análisis de datos	28
PARTE IV	30
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	30
4.1 Diagnóstico de la situación actual de los procesos usados en el departamento de Helpdesk de la empresa WIS de Venezuela.	30
4.2 Normas y estándares a nivel internacional aplicables a la realización de auditorías de la gestión de servicios.	49
4.3 Definición de la metodología que se utilizará para la realización de una auditoría de la gestión de servicios.	52

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS.....	63

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Mecanismo de gestión para registrar las incidencias	31
Tabla 2. Correo electrónico predeterminado para las acciones del servicio de soporte técnico ...	32
Tabla 3. Software para la gestión del servicio de Helpdesk.....	34
Tabla 4. Definición de los grupos o niveles de atención.....	35
Tabla 5. Distribución de las incidencias por impacto y dificultad	36
Tabla 6. Criterio o mecanismo para la asignación de reportes.....	37
Tabla 7. Conocimiento de los reportes por parte de todo el equipo de trabajo.	39
Tabla 8. Documentación de los reportes recibidos.....	40
Tabla 9. Establecimiento de un SLA para la medición del tiempo de resolución de reportes.	41
Tabla 10. Encuestas de la calidad del resultado del servicio para los usuarios.....	42
Tabla 11. Indicadores del registro de incidencias por frecuencia, tipos, localidad, o grupos de usuarios.....	44
Tabla 12. Distribución de usuarios internos o externos.	45

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Cuadro descriptivo representativo de las Normas Internacionales Para El Ejercicio Profesional De La Auditoría Interna y el Manual de Auditoría de Gestión a las TIC's	51
Cuadro 2. Cuadro comparativo entre los marcos de trabajo ITIL y COBIT	54

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Mecanismo de gestión para registrar las incidencias	31
Gráfico 3. Software para la gestión del servicio de Helpdesk.....	34
Gráfico 4. Definición de los grupos o niveles de atención.....	35
Gráfico 5. Distribución de las incidencias por impacto y dificultad	36
Gráfico 7. Conocimiento de los reportes por parte de todo el equipo de trabajo.	39
Gráfico 8. Documentación de los reportes recibidos.	40
Gráfico 11. Indicadores del registro de incidencias por frecuencia, tipos, localidad, o grupos de usuarios.....	44
Gráfico 12. Distribución de usuarios internos o externos.	45

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Formato de cuestionario para el conocimiento de la gestión de servicios de la empresa WIS de Venezuela	63
Anexo 2. Formato de cuestionario sobre la distribución de usuarios en la empresa WIS de Venezuela	64
Anexo 3. Formato de entrevista para conocer la Gestión de Servicios ofrecida en la empresa WIS de Venezuela	65

**UNIVERSIDAD DE MARGARITA
SUBSISTEMA DE DOCENCIA
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN**

**AUDITORÍA DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO PARA LA
MEJORA DE LA ATENCIÓN DE USUARIOS DE LA EMPRESA WIS DE VENEZUELA**

Autor: Verónica Cardona Dubén
Tutora: Esp. Isis Rueda
Fecha: Marzo de 2021

RESUMEN

El presente trabajo de investigación proporciona como objetivo general realizar una auditoría de la gestión de servicios de soporte técnico para la mejora de la atención de usuarios de la empresa WIS de Venezuela. Para ilustrar esto, se realizó un estudio fundamentado en una investigación descriptiva, asimismo, con enfoque evaluativo, proporcionando un análisis del objeto de estudio, el cual, de la empresa WIS de Venezuela, específicamente el departamento de Helpdesk, además, de la implementación de herramientas para mejorar los procesos, que, en efecto, presentan déficit en su gestión de servicios; esta investigación posee un diseño mixto, es decir, investigación de campo y documental. De igual manera, las técnicas utilizadas para el desarrollo del estudio se caracterizan por ser encuestas, entrevistas, la observación y revisión de documentos; teniendo como conclusión, una investigación que refleja la implementación de una auditoría de la gestión de servicios, para mejorar los procesos de la empresa.

Descriptores: gestión, investigación descriptiva, diseño mixto, Helpdesk, enfoque evaluativo.

INTRODUCCIÓN

La revisión y evaluación sistemática que se debe aplicar a los diferentes elementos presentes en una empresa es de gran importancia, en efecto, la información que brinda una auditoría es la base para la toma de decisiones de inversión y financiamiento, además, esta labor obliga a las empresas a ordenar y mejorar sus procesos y controles internos, generando eficiencias operativas y mejores prácticas en la ejecución de sus operaciones. Como complemento, las auditorías informáticas, son una herramienta perfecta para vigilar la efectividad de los recursos tecnológicos e informáticos que se utilizan.

Aunado a lo mencionado anteriormente, las auditorías informáticas también presentan la cualidad de dedicarse al análisis de la gestión de los servicios que ofrece una empresa, con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos. Asimismo, el control de gestión determinada, mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad y desempeño. De igual manera, es fundamental la evaluación de los controles operacionales haciendo notar que el objetivo primario de la auditoría de gestión, es dar relevancia a aquellas áreas en donde haya reducción de costos.

El presente trabajo de investigación, refleja una temática de estudio referente a la realización de una auditoría de la gestión de servicios, para mejorar la atención de usuarios de la empresa WIS de Venezuela, en este sentido se comprende, una línea de investigación como método evaluativo de dicha empresa. Ya que, permitiría adecuar los diferentes procesos y estructuración del departamento de Helpdesk, y, en efecto, satisfacer las necesidades de los clientes como de la organización en general. Asimismo, tiene como cualidad de presentar como única finalidad mostrar un esquema general que permita desarrollar una auditoría de la gestión de la organización.

De igual manera, la descripción metodológica se describe como un tipo de investigación descriptiva, lo cual, representa la muestra de las características de la problemática a estudiar. Por otro lado, el diseño de la investigación es de campo y documental, lo que significa, que, se desarrolla gracias al desenvolvimiento del estudio en el lugar donde se presenta la problemática, además, de tomar en cuenta documentos que representan fuentes bases relacionado con el tema. Posteriormente, tener como resultado las respuestas de cada uno de los objetivos planteados, lo que es lo mismo, el desarrollo de una auditoría que permita mejorar la gestión del departamento de

Helpdesk de la empresa WIS de Venezuela, además, del uso de normas y estándares, como de una metodología adaptable y que sirva como guía para los procedimientos que se deben llevar a cabo.

La redacción del presente trabajo se caracteriza por la constitución de cuatro (4) partes:

En la **Parte I**, se refleja la descripción general del problema, en el cual, detalla la formulación del problema, las interrogantes, el objetivo general, los objetivos específicos de la investigación, además, del valor académico de la investigación.

En la **Parte II**, se describe la descripción teórica, es decir, los antecedentes, las bases teóricas, bases legales, y, por último, la definición de términos.

En la **Parte III**, se realiza descripción metodológica, lo que es lo mismo, la naturaleza de la investigación, el tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, las técnicas de recolección de datos, asimismo, las técnicas de análisis de datos.

En la **Parte IV**, se presenta el análisis y presentación de resultados, con la recopilación de los análisis e interpretación de las respuestas adquiridas en el desarrollo de la investigación. Posteriormente muestra las conclusiones y recomendaciones obtenidas como respuesta de los objetivos desarrollados.

PARTE I

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA

1.1 Formulación del Problema

Actualmente la informática afronta muchas tareas diarias que una empresa realiza, resolviendo con facilidad los procesos basados en procedimientos manuales, reemplazándolo por métodos óptimos que están fundamentados por la tecnología y la informática, muchas veces, estos están caracterizados por ser sistemas, programas, software de gestión, entre otros; los mismos, pueden tener el objetivo de llevar a cabo acciones rutinarias como la facturación, el control de almacén, de los cobros y pagos, clientes, proveedores, entre otros. En efecto, todo esto puede generar ventajas significativas para la empresa, como el ahorro del tiempo para destacarse en actividades que ayuden de forma directa al crecimiento de la empresa.

En ese mismo contexto, todos los departamentos de una empresa deben estar gestionados por procesos informáticos, que proporcione herramientas tecnológicas que sirvan para destacar el ecosistema empresarial, asimismo, rentabilizar al máximo el negocio desde los requisitos del cliente, hasta los pasos que llevan a cabo realizar dicha petición. Es por ello, que todas las organizaciones deben de tener en cuenta la importancia de emplear métodos informáticos, para el manejo de su información, los cuales, brindan el apoyo para obtener operaciones más precisas, eficientes y rápidas. Además, del uso de sistemas para el desarrollo de servicios, productos y procesos, que cubra las necesidades de la empresa y permita alcanzar sus objetivos y metas.

No obstante, un término comúnmente usado en estos casos es la gestión de servicios, el cual, integra el control entre la empresa y sus clientes, y como objetivo principal, brindar la optimización en la cadena de suministro de sus servicios, esto quiere decir, que plantea la eficiencia para agilizar las áreas de atención, funciones que se desempeñan y acuerdos de trabajos. Por otro lado, su definición se basa como estrategia para las compañías, reconociendo la necesidad de mejorar las capacidades de sus productos. Si bien es cierto, la realización de la misma genera grandes beneficios, como la reducción de costos del servicio de calidad, y esto se debe, gracias al vínculo entre el servicio y los productos en la cadena de distribución, además, de la mejora de los ingresos, aumento de la satisfacción del cliente y la optimización del servicio al cliente.

En tal sentido, actualmente la gestión de servicios ha tomado gran importancia en las empresas, ya que estas, han estructurado una base estratégica de planificación, que genera mucha competitividad en sus servicios, y a su vez, aumenta la adquisición de los productos por parte de los clientes. Por ello, el manejo de la organización debe establecer e implementar herramientas que se enfoquen en los procesos del negocio, y en efecto, que permita determinar variables fundamentales como la entrega, garantía y la complacencia de las personas que quieran el servicio.

Existen técnicas para analizar si los procesos realizados en una empresa, son los más adecuados para la misma; un término vinculado directamente con esto son las auditorías, en el caso de estas, existen diferentes tipos de auditorías de sistemas o informáticas, que están relacionadas con la validación de la integridad de la información que maneje un lugar, al igual que gestionar sus datos almacenados. Sin embargo, dentro de los principales objetivos de estas auditorías está, identificar los medios o aspectos susceptibles que maneje una empresa, y de esta forma saber si se deben mejorar, o eliminarlos sustituyéndolos por otros.

Según Arens, A. (2007, s/p) auditoría es “la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos, se debe realizar por una persona independiente y competente”; esto quiere decir, que las auditorías permitirán evaluar el correcto manejo de las funcionalidades que tenga un proceso, por otro lado, las mismas tienen su enfoque según como se apliquen, en el área de sistemas existen muchas formas de cómo aplicarlas en una empresa.

En relación con lo anterior, una auditoría muy importante es de la gestión de servicios, ya que la misma permite examinar el proceso administrativo, las actividades de apoyo, financieras, operativas, además, de evaluar el control interno, midiendo la ejecución de programas y proyectos, muchas veces para determinar el desempeño o ejecución de la actividad que se realiza. No obstante, este tipo de auditoría, analiza los resultados que se esperan y se miden de acuerdo con los indicadores, los cuales pueden estar definidos por la misma empresa. En otro sentido, estas evaluaciones se pueden aplicar a todas las operaciones que se realizan en la organización, comprobando la veracidad, exactitud y autenticidad del desarrollo de las actividades, asimismo, mejora la administración de la entidad, aumentando la eficacia, efectividad y la economía en el uso de los recursos, dejando como constancia las recomendaciones y acciones correctivas para la organización.

De todo esto se desprende que, la distribución de las empresas debe de tener una adecuada administración de sus tareas, para controlar de manera organizada las funciones de cada una de los departamentos y/o unidades que conforman a la organización. Por ello, se podría decir, que todo lo mencionado anteriormente, tendría relación con la empresa WIS de Venezuela, ubicada en la calle Lárez, sector Llano Adentro, Porlamar, Estado Nueva Esparta. La misma se dedica especialmente en el desarrollo e implementación de metodologías de gestión y aplicaciones informáticas diseñadas específicamente para el manejo eficiente de los inventarios, no obstante, cuenta con un área de negocios, que ofrece la garantía sobre la satisfacción de los servicios y técnicas adaptadas a las exigencias actuales de la industria venezolana.

La empresa WIS de Venezuela, proporciona servicios de gestión de inventarios de cualquier tipo, ya sea, conteo de inventarios físicos, además del control de los mismos, permitiéndole a cualquier organización o tiendas poder adquirir de sus productos; De igual manera, contando con una tecnología independiente que permite que sus clientes puedan apoyarse en una mano de obra experimentada; de la misma forma, se caracteriza por proporcionar ventajas para sus usuarios, desde el beneficio de ahorro de costos como, la eliminación de pago extra y otros gastos para los empleados, asimismo, la reducción de pérdidas, ya sea, con el uso de metodologías que analicen, controlen y puedan minimizar la perdidas de la organización. Otra de sus cualidades, es que se basan en la retroalimentación con software independiente, esto quiere decir, base de datos que garantizan la independencia del sistema de la empresa.

La empresa WIS de Venezuela, está compuesta por diferentes divisiones o grupos, los cuales, con funciones definidas y una misma meta u objetivo organizacional. Uno de los departamentos que componen esta organización es el departamento de Helpdesk, o también definido, como servicio de mesa de ayuda, que comprende un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para proporcionar asistencia con la posibilidad de gestionar y solucionar las incidencias de manera integral, junto con los requerimientos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación. Dicho de otro modo, este departamento proporciona respuestas y soluciones a los usuarios o clientes, otorgándoles asesoramientos sobre el producto o servicio, además, esta mesa de ayuda puede orientar a las personas beneficiarias del servicio sobre temas de computación, equipos electrónicos o software.

En relación con lo anterior, existe un amplio enfoque que puede ayudar a distribuir las actividades o procesos que debe llevar a cabo este departamento, algunas de las categorías pueden

ser el portal autoservicio, omnicanal, capacitación, políticas de uso de medios electrónicos y, recomendaciones, atención de reportes, anuncios, publicaciones, servicios, entre otros. Todo esto generará diversos beneficios, como la administración centralizada de todos los requerimientos y problemas asociados a la plataforma informática, disponibilidad constante del soporte, aumenta la productividad de los usuarios, donde se provee periódicamente información y sugerencias para tomar acciones de mejoramiento continuo. No obstante, el mismo debe mantener una optimización del flujo de las actividades que desempeña, atendiendo principalmente a los objetivos de la empresa.

Como anteriormente se mencionó, el departamento de Helpdesk se ocupa de muchas actividades que generan beneficios y ventajas a la empresa WIS de Venezuela, sin embargo, actualmente presenta déficit en lo que respecta a la gestión y organización de la atención y soporte al usuario, y esto a su vez, afecta a la empresa en general en el cumplimiento de sus objetivos. No obstante, existen procedimientos que pueden mejorar el control de los procesos que puede prestar dicho departamento y, asimismo, aumentar el grado de satisfacción del cliente. De esta forma, siempre es importante mantener un monitoreo y evaluación de las actividades que realiza una empresa y sus diferentes partes, y así, mantener una prevención de los errores que puedan surgir, como mejorar la producción de la misma.

Vinculado a esto, existen métodos fundamentales que podrían servir para el monitoreo y la evaluación de procesos empleados en el departamento de Helpdesk de la empresa WIS de Venezuela. Las auditorías informáticas o de sistemas, específicamente dedicadas a la gestión de servicios, permiten una adecuada revisión y análisis de los procedimientos que se llevan a cabo en estos departamentos, haciendo énfasis en la importancia que tienen estas operaciones a nivel general. Por otro parte, beneficiará la administración y optimización de los recursos computacionales disponibles, y de esta manera, poder aprovecharlos de una forma apropiada, y esto a su vez mejorará los índices de economía, eficiencia y efectividad de la empresa.

Por lo que el presente trabajo de investigación, pretende realizar una auditoría de la gestión de servicios, que permita emitir recomendaciones y propuestas para la mejora de la atención de los usuarios de la empresa WIS de Venezuela; y que a su vez, aporte las recomendaciones para una mejor organización de las actividades que lleva a cabo este departamento, ya que es importante para el buen desempeño de las acciones y los resultados que puede traer la misma, además de la satisfacción de ayudar a sus clientes; enfocándose principalmente en todos los procesos manejados,

los cuales aportan beneficios a la organización en general, contribuyendo en tareas como el control de reportes de gestión, ayuda al usuario, definición de formatos o fichas de registro de casos, creación de manuales de usuarios que permitan un adecuado manejo de los productos ofrecidos por parte de los clientes, definición de niveles de atención según el tipo de caso, definición y establecimiento de canales de atención (correo electrónico, vía telefónica, WhatsApp, herramienta de atención remota), definición de herramientas automatizadas que se adapte más a las necesidades del usuario.

Por otro lado, la realización de dicha auditoría también permitirá analizar cada uno de los procesos anteriormente descritos, y emitir recomendaciones y estrategias para el control y gestión del manejo de dichas actividades, de acuerdo a las mejores prácticas de la industria, y de esa manera optimizar los procesos actuales, así como cada una de sus acciones y procedimientos, mitigando y reduciendo los riesgos e incidencias usando la tecnología de la información de la mejor manera. Además, brindar mejores servicios de ayuda, más eficientes, eficaces y oportunos, precisando la comprensión de los objetivos y metas de la empresa WIS de Venezuela.

Sobre la base de lo descrito surgen las siguientes interrogantes.

1.2 Interrogantes

El progreso de esta investigación lleva al desarrollo de la interrogante general de ¿Cómo una auditoría de la gestión de servicios de soporte técnico mejorará la atención de usuarios de la empresa WIS de Venezuela?

De esta manera, se desprenden las siguientes interrogantes específicas:

1. ¿Cuál es la situación actual de los procesos usados en el departamento de Helpdesk de la empresa WIS de Venezuela?
2. ¿Cuáles son las normas y estándares a nivel internacional aplicables a la realización de auditorías de la gestión de servicios?
3. ¿Qué metodología puede utilizarse para la realización de una auditoría de la gestión de servicios?

1.3 Objetivo general

Realizar una auditoría de la gestión de servicios de soporte técnico para la mejora de la atención de usuarios de la empresa WIS de Venezuela.

1.4 Objetivos específicos

1. Diagnosticar la situación actual de los procesos usados en el departamento de Helpdesk de la empresa WIS de Venezuela.
2. Identificar las normas y estándares a nivel internacional aplicables a la realización de auditorías de la gestión de servicios.
3. Definir la metodología que se utilizará para la realización de una auditoría de la gestión de servicios.

1.5 Valor Académico de la Investigación

Las auditorías en líneas generales, es un tema de gran relevancia para las prácticas académicas, lo cual, genera conocimientos enriquecedores para los estudiantes o cualquier persona que adquiera este estudio. Todo esto quiere decir, que forma parte de un paradigma competente y excelente para los individuos que desarrollan actividades analíticas como lo es en la carrera de Ingeniera de Sistemas, proporcionando nuevos procedimientos y técnicas para evidenciar acciones importantes en organizaciones, y de esta manera, analizar y evaluar los hechos de forma transparente, permitiéndole al individuo identificar las adecuadas gestiones se deben llevar a cabo.

Es así como, desde un entorno académico, hoy en día este tipo de investigaciones han motivado a los estudiantes, que a través de sus diferentes conocimientos pueden vincular una adecuada relación entre las herramientas que ofrece la tecnología, con las evaluaciones aplicadas en las auditorías, teniendo como resultado, un proceso más sistemático y optimizado para mejorar procedimientos, implementar controles convenientes, proteger información valiosa, entre otros.

Muchas organizaciones tienen la necesidad de usar auditorías en el área de sistemas, como las de gestión de servicios, siendo de gran ayuda para establecer una medida de control de sus procesos y acciones que llevan a cabo, al igual, permiten identificar errores cometidos en la empresa, además de proporcionar medidas preventivas y correctivas para retomar el adecuado camino para cumplir las metas de la entidad. Todo esto se relaciona, a la administración, eficiencia, eficacia y productividad de los recursos disponibles que tenga una empresa, donde se pueda comprender de forma estratégica el uso de los mismos.

Todo esto quiere decir que, con el estudio de la problemática existente, se desarrolla un informe de auditoría de la gestión de servicios para la mejora continua, además de proporcionar las herramientas y métodos necesarios para evaluación del departamento de Helpdesk de la empresa

WIS de Venezuela, donde, se especifique el control de sus recursos, determinando principios fundamentales que agregue valor a las acciones que emplee la empresa. También, tener en cuenta el crecimiento de la empresa, por medio de los beneficios que puede generar una adecuada gestión del departamento de Helpdesk, asimismo, consolidando la operatividad de atención al usuario, y satisfacer sus necesidades.

En términos generales, las auditorías de la gestión de servicios logran obtener un análisis claro de las situaciones que pueden caracterizarse como una condición de riesgo o de oportunidad para una empresa; en este mismo contexto, el desarrollo de una investigación con esta índole, brinda a la educación en general, conseguir conocimientos sobre las estrategias que se pueden usar en casos específicos, como el uso de métodos en las organizaciones para lograr mayores niveles de productividad, de igual forma, mantener la sostenibilidad de la entidad a largo plazo.

Como resultado de la realización de una auditoría de la gestión de servicios, se podría obtener muchos beneficios para la empresa WIS de Venezuela, como para el departamento de Helpdesk, debido a que se efectuará un trabajo limpio y transparente, proporcionándoles un análisis sobre los hallazgos encontrados, y, por consiguiente, corregir las fallas o errores que se encuentren. Así como también, brindarles información y recomendaciones de los procesos que se pueden mejorar, optimizar o incluso eliminar, asimismo, fundamentar y recalcar de forma más detallada los requisitos o pasos que debe llevar a cabo dicho departamento.

Es importante mencionar, que en el caso de la empresa WIS de Venezuela como líder en el desarrollo de diferentes aplicaciones informáticas, pretende manejar de una forma adecuada todos sus procesos, incluyendo la atención al cliente, brindando un apoyo en todos los inconvenientes, problemas o solicitudes que surjan; es por ello, que la realización de una auditoría de la gestión de servicios permitiría dejar constancia de los resultados o informes que se deberían seguir para organizar de forma más estructurada el manejo de dicho departamento, y asimismo, que sirva como ventaja para la empresa en general.

PARTE II

DESCRIPCIÓN TEÓRICA

2.1 Antecedentes

Como parte de una investigación, siempre es importante la descripción de diferentes antecedentes o de estudios previos, que puedan darle más soporte al desarrollo de una información. En relación con lo anterior, Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.28) afirma que es necesario conocer los antecedentes (estudios, investigaciones y trabajos anteriores), especialmente si uno no es experto en los temas o tema que vamos a tratar o estudiar, afirmando: “Conocer lo que se ha hecho con respecto a un tema ayuda a: No investigar sobre algún tema que ya se haya estudiado a fondo,...a estructurar más formalmente la idea de investigación,...a Seleccionar la perspectiva principal desde la cual se abordará la idea de investigación”. Todo esto quiere decir, que es importante, indagar en otros trabajos o informaciones que puedan servir como base a un tema desconocido, y de esta manera, darle más formalidad a la investigación desarrollada.

Romero y Salao (2014) realizaron un trabajo de investigación titulado: *AUDITORÍA DE TECNOLOGÍA A LA MESA DE AYUDA UTILIZANDO COBIT 4.1, EN EL CONSEJO DE LA JUDICATURA, DMQ*. Caracterizado por estar basado en modelo cuantitativo, orientado específicamente dentro de un proyecto factible. De acuerdo con el desarrollo del mismo, explica la evaluación de un correcto desempeño de la Mesa Integral de Ayuda del Consejo de la Judicatura, además, de analizar los procesos críticos, gestionando las actividades que se llevan a cabo, y, por ende, plantear un resumen de los hallazgos, documentaciones y recomendaciones basadas en los criterios de mejoras.

Cabe destacar que el análisis precedente, plantea la solución en relación a un proyecto de auditoría informática buscando medir el grado de eficiencia de los servicios ofertados por la Mesa de Ayuda, al igual que, la evaluación de la situación de la empresa, para proporcionar las recomendaciones para una adecuada estructura de su administración. Igualmente, se enfatiza en la aplicación del estándar COBIT, y de esa forma, usar mejores prácticas para la organización. Asimismo, unos de sus objetivos es el análisis de los factores de niveles de soporte, con sus respectivas tendencias, causas y efectos. No obstante, también permitirá a través de la auditoría brindar a la organización un instrumento útil para analizar el patrimonio tecnológico, priorizando sus necesidades e identificando las condiciones que debe cumplir.

Por otro lado, la investigación anteriormente expuesta, presenta una base de conocimientos para el presente trabajo de investigación sobre el mejoramiento de los servicios de soporte técnico para hacia la atención de usuarios de la empresa WIS de Venezuela. Donde, se debe tener en cuenta algunos estudios que describen la importancia de la mesa de ayuda en una empresa, basándose principalmente en las normas COBIT; no obstante, dicha información permite canalizar algunas interrogantes presentadas, primariamente en los estándares, protocolos o normas en las que se pueden regir el desarrollo del presente estudio, y que, a su vez, complementa y da forma a investigaciones futuras basadas en los servicios tecnológicos que puede ofrecer una empresa.

Por otra parte, Toro, L., Díaz, F., Gómez, C. (2016), titula su trabajo como: *DISEÑO DE UN PLAN DE AUDITORIA PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN VASP DE LA EMPRESA SMSAMERICAS LTDA*. Comprendido en un entorno de proyecto factible, siendo desarrollado como un modelo cuantitativo. El mismo, explica las fortalezas y vulnerabilidades de las políticas y procedimientos implementadas sobre el software con respecto al manejo de la información; asimismo, describe la seguridad que se puede obtener al aplicar de medidas de tiempos de respuesta hacia los clientes internos y externos. Todo esto tomando como base a normas y estándares internacionales como COBIT para brindar opciones de mejora y posibilidades de crecimiento para esta empresa. Cabe destacar, que la auditoría que desarrolla dicha investigación, servirá como una herramienta principal para recopilar y analizar la información asociada al sistema de información VASP para generar un diagnóstico del sistema acertado, y de esa manera, dejar un control permanente en la estructuración de los procesos manejados, y el establecimiento de nuevos procedimientos.

Sumado a los expuesto anteriormente, el plan de auditoría para el sistema de información VASP de la empresa SMSAMERICAS LTDAA, refleja diferentes implementaciones de propuestas, que se caracterizan por el seguimiento y ejecución de mejoras para la empresa, una de ellas fue, los riesgos encontrados en el análisis de la información, que, gracias a la evaluación de este plan, muestra un entorno de base de datos más amplio, siendo este, uno de los procesos más importante de la organización, al igual que, uno de los entornos con calificación de riesgo más alto y donde se encuentra la mayoría de información vital de la empresa.

Con respecto a la investigación mencionada anteriormente, esta representa un sustento para el estudio que se desarrolla en relación a la auditoría de la gestión de servicios de soporte técnico para la mejora de la atención de usuarios de la empresa WIS de Venezuela; en efecto, este fundamento

se caracteriza por presentar recomendaciones de procesos para mejorar acciones que lleva a cabo una empresa, y como objetivo, disminuir las vulnerabilidades, presentar calificación del riesgo y expresar probabilidad e impacto de las operaciones.

2.2 Bases Teóricas

Según Arias (2006, s/p) las bases teóricas pueden definirse como “al desarrollo de los aspectos generales del tema, comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado.”. Es decir, que se debe tener en cuenta los tópicos o temas relevantes en el desarrollo de una investigación, indagando con profundidad otros puntos de vistas para un mejor proceso investigativo.

2.2.1 Auditorías

Una auditoría es la evaluación o revisión de los diferentes elementos que puede tener una empresa, proporcionando una investigación detallada para que pueda resaltar la eficacia en los procesos de la entidad. También, contribuye en la verificación de la información de la organización, o con las actividades que llevan a cabo. Para posteriormente, concluir con el desarrollo de un informe que detalla el grado de veracidad y claridad de los resultados obtenidos. Asimismo, expresar una opinión totalmente independiente para legitimar el proceso y reflejar la realidad.

De manera general, Puga, R. (1998, p.37), define auditoría como “El examen posterior y sistemático que realiza un profesional auditor, de todas partes de las operaciones o actividades de una entidad con el propósito de opinar sobre ellas, o de dictaminar cuando se trate de estados financieros”. Esto quiere decir, que la auditoría es una evaluación metódica, que se realiza para analizar las acciones que llevan a cabo en una institución u organismo, y en efecto, proponer nuevas opciones que mejoren las mismas.

La auditoría sirve como una prueba para una empresa, en cuanto a términos relacionados con el estado de sus cuentas, el cumplimiento de sus obligaciones, el desarrollo de sus actividades potenciales, así como la forma en la que la empresa explota todas sus capacidades en su ejercicio diario. Además, este proceso se utiliza para emitir una opinión acerca de la marcha de una entidad, evaluar sus metas, examinar la gestión y actores, y, por último, efectuar el posterior seguimiento de ejecución de las recomendaciones. Del mismo modo, es importante mencionar que existen

diferentes tipos de auditorías, y en relación a esto, Juan Ramón Santillana González, en su libro Auditoría (2000, p.17), define la misma como:

Auditoría interna es una función independiente de evaluación establecida dentro de una organización, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización. Es un control cuyas funciones consisten en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles.

Las afirmaciones anteriores, señalan, que la auditoría interna es realizada por un agente interno de la empresa, que tiene como función, realizar un estudio profesional, objetivo y crítico como resultado de la evaluación de los controles internos y el fiel cumplimiento de programas o planes, con el fin de mejorar las operaciones de la organización. Por otro lado, la auditoría externa, se realiza en función a las diferentes áreas de gestión como: de recursos humanos, financiera, jurídica, todo ello, para determinar la eficiencia que posee un lugar en el desarrollo de las acciones que llevan a cabo.

2.2.2 Service Help

Un Service Help o también conocido como mesa de servicios, es un centro estructurado organizado para planear y proveer la entrega de diversos servicios enfocados principalmente en las tecnologías de la información, todo esto quiere decir, que permite gestionar herramientas estratégicas para reaccionar a los problemas que surjan en una empresa. Además, estos servicios generalmente cuentan con varios instrumentos que facilitan el desarrollo de las actividades realizadas, uno de estos puede ser un catálogo de servicios, el cual, describe y detalla los productos o servicios que se brindan con respecto a la TI, y, por ende, permite dar otro punto de vista a los clientes de las expectativas en relación a lo que se le ofrezcan.

Muchas veces las personas que se relacionan con la parte operativa de un service desk, deben mantener una comunicación entre los usuarios finales, el equipo de tecnología, además de, la comunicación interna de la tecnología de información. Asimismo, su enfoque se especifica en la amplitud y provisión de servicios de soporte, proporcionando ayuda a cualquier inconveniente que ocurra en la organización; y de este modo, se pueda incluir otras áreas de la entidad como, recursos humanos, operaciones, contabilidad, entre otros ámbitos que permitan la gestión general de la empresa.

En síntesis, el service desk puede manejar diversas plataformas para la administración de incidentes, con el objetivo primordial de dar una respuesta inmediata y oportuna a los clientes, y

que puedan caracterizar de forma eficiente los servicios del mismo. En efecto, la mesa de ayuda gestiona varios procesos que permiten manejar la atención del usuario, uno de estos procesos es el Helpdesk, que básicamente se basa en el registro, gestión y solución de incidentes, llevando el control de cada uno de ellos, en efecto, algunas empresas establecen un software con características de gestión de servicios de atención de usuarios, que sirven principalmente como una herramienta del control de reportes.

2.2.3 Helpdesk

Un Helpdesk o también conocido como centro de atención al usuario, son todos aquellos recursos que sirven principalmente como centro de atención al usuario, proporcionando herramientas tecnológicas y humanas para la gestión de las incidencias que puede tener una organización, además, del registro y resolución de las mismas. Por otra parte, trabajar de forma integral en los requerimientos de los clientes y de esta manera, brindar soporte en las necesidades que surjan por parte de ellos. Igualmente, otorgar capacitaciones y orientaciones sobre productos o servicios que ofrezca una empresa, generando un contacto directo con los beneficiarios.

Según Tejada E. (2014, s/p), describe un Helpdesk como “un sistema que se encarga de gestionar las diferentes incidencias sucedidas; con frecuencia estas son repetitivas y son almacenadas en una base de datos, a la cual luego se pueden realizar las consultas necesarias para solucionar determinados tipos de problemas”. Dicho de este modo, uno de los objetivos de estos centros de ayuda, es brindar soporte en las incidencias o problemas que se presenten en una organización, ya sea, cualquier inconveniente en el software o hardware de la empresa. Aunado a esto, también brinda una ayuda en resolver dudas y agilizar el tiempo de respuesta, lo cual, es de gran ventaja para la reducción de costo de operaciones de manera eficiente en relación con las TIC.

Vinculado al concepto anterior, un Helpdesk es de gran importancia para las empresas, ya que son caracterizados como una herramienta fundamental para tener un contacto directo (un punto único de contacto) con los usuarios y los incidentes que se deseen resolver, y todo esto a través de un service help; en relación con esto, existen muchos canales o medios de comunicación que pueden usarse, algunos de estos pueden ser, a través de números telefónicos, sitios web, mensajería instantánea, correo electrónico, software de atención, entre otros. Además, el servicio de soporte a los clientes puede ofrecerse por un medio de atención a campo, es decir, el personal se dirige al lugar donde se solicite, o en otra instancia, puede ser remota, donde se proporciona una asistencia inmediata a los requerimientos del cliente.

2.2.3.1 Tipos de Niveles de Helpdesk

Para Bulchand y Melian. (2010, s/p), este sistema es un soporte ideal para las organizaciones, pues se considera un área de baja especificidad en la cual resulta fácil encontrar proveedores de servicio en el mercado. Sin embargo, el mismo está constituido por diferentes niveles, que proporcionan servicios depende de la solicitud del usuario, en tal sentido, la mayoría de las mesas de ayuda de soporte están conformados por tres niveles de atención y/o escalación:

2.2.3.1.1 Helpdesk de Primer Nivel

El equipo que conforma el Helpdesk de primer nivel comprende conocimientos de los problemas generales y frecuentes en su mayoría ya tipificados, los cuales, muchas veces están almacenadas en bases de datos. Además, son técnicos que poseen la característica de solucionar los problemas más comunes, así pues, el asesoramiento a los clientes sobre los productos y servicios de la empresa. Al mismo tiempo, precisan el primer contacto con el usuario, en primer lugar, registran la incidencia o su respectivo reporte, luego, la tipifican según el tipo de reporte que sea. No obstante, es importante identificar si es un error conocido, y es así, de soluciona de forma sencilla, y posteriormente, se cierra dicho reporte, con la respectiva encuesta de satisfacción del cliente. En el caso contrario, es donde muchas veces se desconoce la raíz del problema, y es así, donde muchas veces estos no tienen la capacidad de resolver los inconvenientes que surjan, y en este caso, asignan la solicitud o el requerimiento al técnico o el Helpdesk de segundo nivel.

En este mismo contexto, es importante resaltar que existen herramientas muy importantes en estos casos, como pueden ser las bases de conocimientos, las cuales registran las soluciones más comunes, y de esa manera, les brinda a los consultores, revisar las diversas soluciones a la incidencia presentadas. Por consiguiente, los técnicos que conforman el Helpdesk de primer nivel poseen diferentes habilidades y conocimiento especializados como, la capacidad de priorizar y realizar múltiples tareas de manera eficiente, excelentes habilidades de comunicación, también, capacidad de explicar claramente y de manera sencilla la información, al igual que, capacidad analítica y orientada al proceso. Dicho de otro modo, sus funciones van enmarcadas principalmente al primer contacto con el usuario y la resolución de problemas. Sin embargo, presentan un alcance que define sus delimitaciones en los procedimientos de gestión, como puede ser, en primer lugar, almacenar los datos del cliente para identificarlo, posteriormente, recopilar información sobre la

consulta o incidencia del cliente, para luego, crear un ticket de entrada de soporte, y luego, prestar el servicio de ayuda.

2.2.3.1.2 Helpdesk de Segundo Nivel

El personal que forma parte del Helpdesk de segundo nivel, se encarga de proporcionar apoyo en áreas especializadas de tecnología de la información, esto quiere decir, que poseen la capacidad de resolver incidentes o problemas con un grado más alto de complejidad. De este modo, sus funciones principales son, recibir el requerimiento del primer nivel, y posteriormente, utilizar las herramientas necesarias para solucionar la incidencia, o ya sea, con su propio conocimiento analítico o técnico.

De manera similar al Helpdesk de primer nivel, el de segundo nivel presenta limitaciones en el proceso de atención o de sus funciones, esto quiere decir, que sus acciones se basan principalmente en conocer de forma más detallada las características del producto, servicio o software que ofrece la empresa, además, trabajan en el desarrollo de planes y soluciones técnicas para las necesidades internas de TI. Por otro lado, los procedimientos que llevan a cabo van comúnmente dirigidos a la instalación, configuración, mantenimiento o actualización de sistemas o software, es decir, que la mayoría de estas labores son de campo, es decir, en el lugar donde se encuentre el usuario.

2.2.3.1.3 Helpdesk de Tercer Nivel

El Helpdesk de tercer nivel está estructurado por especialistas que proporcionan servicio técnico detallado en cuanto al producto o servicio que ofrezca la empresa, por lo general, son profesionales que tienen la orientación de las funciones del Helpdesk de primer y segundo nivel, sin embargo, estos son responsables de resolver los problemas más difíciles, complejos y técnicos. Si bien es cierto, para muchas empresas, esta es la etapa final del soporte al cliente, que contribuye principalmente al área de desarrollo o programación del producto o software. Dicho de otro modo, sus funciones más resaltantes son, la solución de problemas de configuración de los equipos del usuario, administrar, actualizar y desarrollar bases de datos, asimismo, gestionar la red y la infraestructura técnica, al igual que, realizar reparaciones en el servidor, entre otros.

2.2.4 Gestión de Servicios de TI

La gestión de servicios de tecnología de la información, para Rouse, M. en su página web “SearchDataCenter en español” (2016, s/p) señala que “es un término general que describe un enfoque estratégico para el diseño, la entrega, la gestión y la mejora de la forma en que tecnología

de la información (TI) se utiliza dentro de una organización”. De igual manera, son todos aquellos procesos que van enmarcados en una disciplina enfocada en organizar los servicios de tecnologías de información, es decir, a todas las actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente, ya sea, para darle cambio de condición a los bienes informáticos, y de esa manera, incrementar su potencia en cuanto al valor de esos activos, reduciendo el riesgo inherente del sistema. En líneas generales, su desarrollo plasma metodologías en el área laboral, para que la empresa pueda fijar sus determinados recursos humanos en relación a sus recursos informáticos.

Por otro lado, la gestión de servicios de tecnología de la información presenta diversos componentes que ayudan a delimitar un servicio detalladamente, es decir, para dar distintos marcos de trabajo con las “mejores prácticas”, un ejemplo de esto puede ser, la biblioteca de infraestructura de tecnologías de información, mejor conocida como ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información). Vinculado al concepto anterior, en la gestión de servicios es fundamental, la contribución de tres factores elementales: las personas, los procesos y la tecnología, esto quiere decir, que, en la relación y sinergia de cada uno de estos elementos, proporcionarán una mejor operatividad en cuanto a la consideración de la calidad de los servicios que se proveen, además, de las relaciones con los clientes.

En este mismo contexto, es importante mencionar los objetivos principales de la gestión de servicios de tecnología de la información, los cuales son: proporcionar una adecuada gestión de calidad, aumentar la eficiencia, alinear los procesos de negocio y la infraestructura de las tecnologías de la información, asimismo, reducir los riesgos asociados a los servicios TI. En tal sentido, la formación de las metas del negocio pretende invertir en acciones a través de los recursos de tecnologías para apoyar los procedimientos de la empresa, y de esta manera, se tenga una mejor valoración de la información manejada.

De lo anteriormente expuesto, es importante mencionar que la gestión de servicios de tecnología de la información genera diversos beneficios independientemente del tamaño de la empresa, es decir, que siempre es primordial involucrar este tipo de conocimientos en las organizaciones para garantizar que los incidentes, las solicitudes de servicio, los problemas, los cambios y los activos de tecnología, se puedan gestionar de una manera más adecuada, proporcionando un incremento de la productividad de la empresa. De este modo, los procesos manejados como gestión de servicios, desarrollan la capacidad para que las tecnologías utilizadas

en la empresa puedan caracterizarse como bien definidos y manejables, con un eficiente análisis de los problemas que surjan, y, asimismo, reducir los incidentes.

Dentro de este marco, la gestión de servicios en muchas empresas está organizado en diferentes etapas que definen su estructuración, en primer lugar, la estrategia del servicio, que define la base o el marco de lo que ofrecerá la organización, identificando las actividades. Luego, el diseño del servicio, el cual planifica y diseña el servicio con el objetivo de satisfacer las demandas comerciales, en esta fase se incluye, la coordinación del diseño, gestión de los catálogos, gestión de riesgos y niveles, y la seguridad de la información. Posteriormente, se le da seguimiento a la transición del servicio, donde, se establece el flujo del proceso, evaluando las actividades que se llevan a cabo. Por consiguiente, se realiza la operación del servicio, el cual, se desarrolla la implementación de diseños nuevos o modificados, pero en un entorno en vivo, y de esta manera, ir probando su funcionalidad y operatividad. Y, por último, la mejora continua, que describe los indicadores de rendimiento, para identificar las áreas que necesitan alguna mejora o cambios.

2.2.5 Las Mejores Prácticas ITIL

Leandro Baladrón (2007, p.15) arguye, la infraestructura ITIL (Information Technology Infrastructure Library) nació de una colección de las mejores prácticas observadas en la industria del servicio de las TI; ITIL brinda una descripción detallada de un número de prácticas importantes en TI, a través de una amplia lista de verificación, tareas, procedimientos y responsabilidades que pueden adaptarse a cualquier organización en TI

Las mejores prácticas ITIL), dentro de la gestión de seguridad, es un marco de trabajo que comprende muchas áreas en las empresas, esto quiere decir, se caracteriza por representar conocimientos que proporciona muchas en el campo de tecnología de las organizaciones, además, brinda adecuadas prácticas en la administración de los recursos tecnológicos, y que estos, puedan trabajar de una adecuada manera, garantizándole satisfacción a los clientes internos, y por ende, se pueda cumplir de forma eficiente las metas de la empresa.

ITIL constituye un conjunto de guías para que las empresas gestionen de la mejor manera sus activos de información. En este mismo marco, es importante resaltar, que estas buenas prácticas, tienen como base el modelo de mejora continua, lo cual, se caracteriza por encargarse en la planificación de todas las actividades referentes con las empresas y sus objetivos, además, de organizar las medidas y controles que deben tener en cuenta estas actividades en función de las operaciones de la entidad. No obstante, todo esto proporciona un modelo de referencia que

incorpora todos los recursos tecnológicos con el personal que en la empresa interactúa; en otras palabras, se debe tener en cuenta que existe un hardware que lo opera un usuario, y con estas prácticas, se garantiza la adecuada gestión e interacción de estos dos activos, logrando que tanto los empleados, la tecnología y los procesos que se ejecutan, se encuentren alineados para cumplir los objetivos del negocio.

En relación con lo mencionado anteriormente, las buenas prácticas ITIL son adoptadas por las empresas según la necesidad que estas tengan, además, de los requerimientos del cliente, es decir, que se toma en cuenta, como un consejo sobre los procesos que deben de llevar en cuenta a las tecnologías que utilicen. Si bien es cierto que, al implementar estas prácticas se establecen diferentes fases, los cuales, comprenden los procesos que debe implementar la empresa para conseguir principalmente un crecimiento en su producción.

2.2.6 Manual de Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicaciones

Un manual de auditoría de gestión de a las TIC, describe principalmente procedimientos que los auditores deben utilizar para verificar el uso de los recursos tecnológicos, asimismo, la confidencialidad, confiabilidad, integridad, disponibilidad de la información procesada por los sistemas de información automatizados y apoyo en la automatización de los procesos operativos y administrativos de la entidad, todo esto, para llegar a medir los indicadores de gestión de eficiencia, efectividad y economía de las tecnologías de información y comunicaciones implementadas por la institución y presentar conclusiones y recomendaciones oportunas y acertadas que sirvan de guía para corregir las deficiencias que pueden llegar a existir y lograr mejorarlas.

En este mismo marco, es importante resaltar que, un manual de auditoría servirá como instrumento metodológico, pedagógico y flexible, que guía a la realización concreta de cómo se realiza una evaluación de procedimientos, considerando todos los factores. No obstante, cada ente público diseñará e implementará formatos para elaboración de papeles de trabajo en medios magnéticos, el cual Manual de Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicaciones se almacenará según las necesidades particulares de cada entidad fiscalizadora.

2.3 Bases Legales

Según Pérez (2009, s/p), define las bases legales como, “el conjunto de leyes, reglamentos, normas, decretos, etc., que establecen el basamento jurídico sobre el cual se sustenta la investigación”. Todo esto quiere decir, que expresa el fundamento legal que requiere el trabajo para respaldar el desarrollo de su información, a través de todos los reglamentos que se relacionen con el tema a investigar, describiendo detalladamente las obligaciones o requisitos que se necesitan para que se lleven a cabo las acciones nombradas en los temas principales.

2.3.1 Normas Internacionales Para El Ejercicio Profesional De La Auditoría Interna

Las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, son parámetros o requisitos enfocados a principios, de cumplimiento obligatorio, que consisten en:

- Declaraciones de requisitos básicos para el ejercicio de la auditoría interna y para evaluar la eficacia de su desempeño, de aplicación internacional a nivel de las personas y a nivel de las organizaciones.
- Interpretaciones que aclaran términos o conceptos dentro de las Declaraciones.

Estas normas señalan en sus reglamentos, diferentes estatutos como lo son:

- **1110-Independencia dentro de la organización.** El director ejecutivo de auditoría debe responder ante un nivel jerárquico tal dentro de la organización que permita a la actividad de auditoría interna cumplir con sus responsabilidades. El director ejecutivo de auditoría debe ratificar ante el Consejo, al menos anualmente, la independencia que tiene la actividad de auditoría interna dentro de la organización.
- **1300-Programa de aseguramiento y mejora de calidad.** El director ejecutivo de auditoría debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna.

En relación con lo mencionado anteriormente, se expresa que las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, son un grupo de reglas y obligaciones que se toman en cuenta al realizar una auditoría interna, la cual, detalla cada una de las particularidades que se deben seguir para realizar este tipo de auditorías, con sus respectivas normas y requisitos. Asimismo, la utilización de esta normativa, suele traer grandes ventajas para las organizaciones, ya que permiten medir la calidad de los objetivos que tenga dicha evaluación, también, de las acciones que se pretendan realizar. No obstante, las normas con esta índole son principalmente

referidas a la capacidad del personal que se encargará de desarrollar la auditoría, y a la independencia en cuanto a la relación con la organización.

2.4 Definición de términos

Se hace necesario resaltar, la explicación de las palabras usadas con frecuencia en el desarrollo de un trabajo, lo cual pueda servir como guía para los lectores de la investigación. En relación con lo anterior, Tamayo, (1993, p.78), expresa que la definición de términos no es más que, “la aclaración del sentido en que se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema”. Dentro de este marco de ideas, es importante conceptualizar aquellos términos que estructuran el tema a investigar y la problemática a desarrollar.

Análisis

“Es descomponer un todo, fenómeno, problema o texto en sus partes componentes con la intención de comprenderlo. Una forma de clasificar el análisis es de tipo estructural o funcional. En el primero, el interés se centra en las partes, mientras que, en el segundo, en las funciones de dichas partes y sus relaciones. El proceso "...se complementa con la síntesis, (...) que consiste en la composición ordenada de los diferentes elementos de un todo”. Ríos Cabrera (2001, p.168).

Auditor

“Es un profesional capacitado con total independencia designado para evaluar, obtener evidencia y emitir un juicio coherente sobre procesos determinado de una organización, el auditor dictamina y realiza observaciones con respecto al mejoramiento de eficiencia y eficacia de la organización”. Estupiñan. R. (2015, s/p).

Eficacia

“Está relacionada con el logro de los objetivos y/o resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado”. Da Silva, R. (2015, s/p).

Eficiencia

“Es la capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir el cumplimiento adecuado de una función”. Diccionario de la Real Academia Española. (2016, s/p).

Evaluación

“Es el seguimiento o valoración de determinados elementos o criterios que posteriormente se utilizaran como soporte para verificar que den cumplimiento a una norma o política establecida”. Lam.E. (2002, s/p).

Incidencia

“Son aquellos acontecimientos que sobrevienen en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna relación”. Diccionario de la Real Academia Española. (2020, s/p).

Información

“Un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones”. Chiavenato, I. (2006, P.110).

Problema

“Un problema es un enunciado u oración interrogativa que pregunta: ¿Qué relación existe entre dos o más variables? La respuesta constituye aquello que se busca en la investigación. Es una contradicción entre lo que sucede, lo que es y que debería ser”. Kerlinger y Lee. (2002, s/p).

Proceso

“Organización racional de personas, materiales, energía, equipos y procedimientos en actividades concebidas para producir un resultado final específico”. Pall. (1987, s/p).

Requerimiento

“Un requerimiento es una cosa que se exige o que se le reclama a alguien. Sin embargo, en el ámbito de la informática, un requerimiento es una exigencia que tiene un software para poder funcionar de manera correcta”. Pérez y Gardey. (2014, s/p).

Riesgo

“Es la proximidad de que se dé un posible daño o contingencia”. Estupiñan., R. (2015, s/p).

Solicitud

“Una solicitud es un documento por medio del cual se pide el goce de un derecho, beneficio o servicio que se considera que puede ser atendido”. Llico, I. (2011, s/p).

Técnico

“Se conoce como técnico a aquel que denomina una técnica. Puede tratarse de un grado o calificación al que se accede a partir de la educación formal, como en el caso de los técnicos químicos o técnicos en radiología. El técnico conoce diversas herramientas, ya sean intelectuales o físicas, que le permiten ejecutar la técnica en cuestión”. Pérez y Merino. (2010, s/p).

Verificación

“Se llama verificación a los distintos procesos y actividades que el científico realiza para la justificación de la verdad de sus hipótesis ante la comunidad científica. La verificación sirve para garantizar la verdad de una teoría”. Diccionario de Psicología Científica y Filosófica. (2013, s/p).

PARTE III

DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

En todo trabajo de investigación es importante tener en cuenta la utilización e implementación de todos los recursos fundamentales para llevar a cabo dicho estudio, por ende, la descripción metodológica define todos los métodos y técnicas que se usan durante el proceso de una investigación. Dicho de otro modo, Yin, R. (2002, s/p), puntualiza este concepto como “La metodología se refiere a los métodos de investigación que se siguen con la finalidad de alcanzar los objetivos en una ciencia o estudio”. Todo esto quiere decir que, identifica todas las cualidades metodológicas, es decir, los procesos que se deben realizar para indagar un tema, definiendo puntos esenciales, como la naturaleza, tipo y diseño de investigación, además, de la limitación de la población y muestra a investigar, por último, las técnicas de recolección y análisis de datos.

3.1 Naturaleza de la investigación

Cada investigación debe estar caracterizada con un enfoque, esto quiere decir, que presenta determinadas variables para poder realizar el estudio de un tema de forma clara. En otras palabras, se debe identificar qué tipos de datos se requieren para la investigación, es por ello que, una investigación puede desarrollarse con la modalidad cuantitativa o cualitativa. Sin embargo, todas tienen un mismo fin, el cual, es concretar el estudio cumpliendo cada uno de los objetivos, respondiendo así las interrogantes establecidas.

Vinculado con el concepto anterior, esta investigación está comprendida por una naturaleza cuantitativa, la cual, se basa en un proceso que detalla sus etapas con respecto a todos los datos cuantificados. No obstante, Hernández. (2006, s/p), describe que la investigación cuantitativa como “Los estudios que utilizan este enfoque confían en la medición numérica, el conteo, y en uso de estadística para establecer indicadores exactos”. Por lo tanto, en base a lo expuesto anteriormente, la naturaleza de este estudio permite recabar y analizar datos determinados, para luego, a través de diferentes instrumentos se pueda realizar estadísticas de los resultados.

3.1.1 Tipo de Investigación

Todo estudio debe abordar un tema dependiendo de cómo se desarrollará la investigación, en otras palabras, el tipo de investigación comprende la modalidad para estudiar todas las variables

destacadas en la problemática, y de esa forma, plantear un nivel de investigación adecuado al cumplimiento de los objetivos. Asimismo, orienta al investigador, permitiéndole obtener toda la información y datos necesarios de una forma adecuada, llevándolo a la finalidad general del estudio.

Según Sabino (1986, s/p):

La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental, es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, este tipo de investigación, caracteriza todas las variables estudiadas, para luego, establecer un resultado de su comportamiento.

En relación a lo indicado en el texto anterior, en el caso de una investigación para la realización de auditoría de la gestión de servicios de soporte técnico para la mejora de la atención de usuarios de la empresa WIS de Venezuela, el mismo se define como, una investigación descriptiva, que a través de observaciones se pretende puntualizar y caracterizar los fenómenos fundamentales para este estudio, además del análisis e interpretación de la naturaleza y realidad de su comportamiento. En líneas generales, se toma en cuenta todo lo descrito en la investigación para resolver la problemática.

3.1.2 Diseño de la Investigación

Existe un punto en la investigación, donde se define la estrategia adoptada para llevar a cabo la investigación, y de esa manera resolver la problemática. En tal sentido, el diseño de la investigación, proporciona un conjunto de técnicas que permiten desarrollar la investigación. En efecto, existen diferentes niveles o diseños de investigación; sin embargo, el que más concuerda con la presente investigación es el diseño de campo, la cual, según el autor Arias, Fidias (2012, s/p), define: “La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos

primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.”

De las evidencias anteriores, el diseño de campo se aplica cuando se obtienen los datos e informaciones directamente de la realidad, es decir, en el lugar donde se presenta la problemática, a través del uso de técnicas de recolección, que viene siendo las herramientas que permiten dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente. No obstante, esta investigación también está apoyada con un diseño documental, que Según Alfonso (1995, s/p) la define como: “la investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema. Al igual que otros tipos de investigación, éste es conducente a la construcción de conocimientos.” Es así como, este diseño se caracteriza por usar diferentes fuentes primarias, ya sea, como documentos escrito en sus diferentes formas: documentos impresos, electrónicos y audiovisuales, entre otros.

Es importante resaltar, que para la realización de una auditoría en la empresa WIS de Venezuela, se requiere en primer lugar, la observación de las evidencias de primera mano, es decir, en la misma organización. Además de indagar cada uno de los detalles que permiten ir resolviendo las dudas de la problemática, posteriormente ir registrándolas para su debido análisis. Sin embargo, es fundamental toda la documentación proporcionada por la entidad, ya que esta, también servirá como representación de los hechos encontrados para la evaluación de la auditoría.

3.1.3 Población y muestra

En todo trabajo de investigación se debe establecer el entorno al que se va a estudiar, además, de determinar el conjunto de elementos, seres o eventos que protagonizan dicho espacio. La población para Palella y Martins (2008, p.83), la definen como “un conjunto de unidades de las que desea obtener información sobre las que se va a generar conclusiones”. Esto quiere decir que, es la totalidad de todos los elementos que se pretenden estudiar, y su principal característica, es poseer una cualidad común, y esto, permite dar origen a los datos de la investigación. En este orden de ideas, la población en estudio de la presente investigación es la empresa WIS de Venezuela, con su totalidad en empleados, es decir, que se evaluará específicamente el estado de aplicación de la normalización de los procesos, normas, políticas, además, de los resultados de dicha gestión, a través, de las actividades que realizan las diez (10) personas que laboran en esta organización, y que a su vez, puedan proporcionar los datos necesarios para llevar a cabo esta investigación.

Por otra parte, según Balestrini (2008, p.130), define la muestra como: "una parte o subconjunto de la población". Esto quiere decir, que la muestra viene siendo un grupo de personas o de elementos que se toma de la población, para luego, analizarlo. En este caso, por contarse con una población inferior a cien (100), no se empleará ninguna técnica de muestreo, ya que, la muestra no es significativa para clasificar las personas que forman parte de la población, es decir, la cantidad total de los empleados de la empresa WIS de Venezuela; se hace necesario resaltar, que las circunstancias donde una empresa posee poca cantidad de empleados, estos, muchas veces comparten responsabilidades o cargos, y por ende, la clasificación de la muestra vendría siendo lo mismo que la población total, es decir, la cantidad general de los empleados de la entidad, que en este sentido, son a los que se les aplicará las técnicas de recolección de datos, y posteriormente, tomar en cuenta las consideraciones para la investigación.

3.2 Técnicas de recolección de datos

Para realizar cualquier investigación, es importante definir la forma o que elementos se utilizarán para obtener toda la información necesaria, es por ello, que todo investigador debe de tener en cuenta las técnicas para recolección de los datos, que la misma según Arias (2006, p.379) las define como "el conjunto de procedimientos y métodos que se utilizan durante el proceso de investigación, con el propósito de conseguir la información pertinente a los objetivos formulados en una investigación". De lo anteriormente expuesto, se puede inferir que estas técnicas, permiten validar la acepción de la información obtenida, y todos los recursos utilizados por el investigador para acercarse a los fenómenos a investigar.

En este mismo contexto, en la presente investigación las técnicas de recolección de datos a seguir para obtener la información fueron la observación, encuestas y entrevista no estructurada para darle respuesta al objetivo que plantea la descripción de la situación actual de los procesos usados en el departamento de Helpdesk de la empresa WIS de Venezuela. Todos estos métodos se describieron como fuentes primarias, para llevar a cabo procedimientos de medición que permitieron la recopilación de todos los datos relevantes para dicho estudio, siendo válidos, fiables y, por tanto, de utilidad científica, con el fin de resolver la pregunta planteada en la investigación. La observación se describió como directa, es decir, obteniendo la información en primera instancia, desde la indagación de los procesos o acciones que llevan a cabo en la empresa WIS de Venezuela, y posteriormente registrar los datos como fueron percibidos.

En el caso de la encuesta, la cual, está definida por Villafranca (2006, s/p) como "Consiste en obtener información, opiniones, sugerencias y recomendaciones, mediante las técnicas". Por lo tanto, es una técnica que proporciona la recaudación de los datos por medio de preguntas estructuradas por el investigador hacía la muestra clasificada, sin embargo, para aplicar dicha técnica, es necesario tener en cuenta algunos instrumentos como cuestionarios, que según Hernández Sampieri (1997, s/p), lo define como, "el cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir"; en este caso, el cuestionario está conformado por aproximadamente por diez (12) interrogantes realizadas al personal que constituye el equipo de la empresa WIS de Venezuela, y de esta manera, ir registrando cada dato que permite el desarrollo de la evaluación preliminar de la auditoría.

De igual manera, es necesario el uso de documentos, los cuales, según Las Normas Internacionales Generales de Descripción Archivista (2000, s/p), define los mismos como "información que ha quedado registrada de alguna forma con independencia de su soporte o características". Esto quiere decir, que permitirá obtener información relevante para el análisis con respecto a la identificación de las normas y estándares a nivel internacional aplicable a la realización de auditorías de la gestión de servicios. Sin embargo, para la definición de la metodología que se utilizará para la realización de una auditoría de la gestión de servicios, es necesario un cuadro comparativo como técnica, para darle respuesta al objetivo mencionado anteriormente; en virtud, de que esta herramienta permitirá diferenciar la metodología ITIL y COBIT, al igual que, sus diferentes ítems para analizar cual marco de trabajo se adaptan de mejor manera a una auditoría de la gestión de servicios.

3.3 Técnicas de análisis de datos

En un trabajo de investigación, posterior a la definición de las técnicas de recolección de datos, es importante identificar que procesos se llevaran a cabo para analizar dichos datos, es decir, se debe establecer las técnicas de análisis o procesamientos de datos, los cuales, según Hernández (1998, s/p) están definidos como:

El vínculo que se establece entre las necesidades de información y las preguntas que se harán. Con el propósito de responder a las preguntas de investigación planteadas se selecciona un diseño específico de investigación. Los diseños de investigación, pueden ser experimentales o no experimentales

Dicho de otro modo, son los instrumentos que permitirán evaluar y analizar la información obtenida por el investigador, y de esa manera, alcanzar un resultado o consecuencia del estudio.

Es así como, al obtener toda la información necesaria en la empresa WIS de Venezuela, a través de las técnicas de recolección de datos para llevar a cabo esta investigación, es importante resaltar, que se evaluará y analizará los procesos y acciones específicamente del departamento de Helpdesk, donde, se utilizará en primera instancia la técnica de validación de contenido y criterio, además, de tener en cuenta, la aplicación de las mejores prácticas ITIL, los cuales están diseñados principalmente como guías la valoraciones de los procedimientos a través de las auditorías de gestión de servicios de tecnologías de información en las empresas.

Aunado a esto, la técnica de validación de contenido y criterio, es un instrumento principalmente usado para dar validez a una información conseguida, según Hurtado (2012, s/p), describen la misma como, “La validez y confiabilidad reflejan la manera en que el instrumento se ajusta a las necesidades de la investigación”; esto quiere decir que, los instrumentos que permiten obtener los datos en el estudio de una problemática deben concordar con los objetivos de la misma. En este caso, la técnica usada permitirá evaluar a través de encuestas realizadas a los empleados de la empresa WIS de Venezuela, y la observación directa en el departamento de Helpdesk, los datos obtenidos y comprobar la calidad de la información, clasificando cada una los resultados, con su respectiva medición de respuestas. Por otra parte, permitirá darle relevancia a cada uno de los contenidos proporcionados por las personas que laboran de la empresa, y que son los primeros protagonistas en los procesos de gestión del departamento.

Asimismo, el instrumento de procesamiento de los datos, además, de analizar cada una de la información que se pretenden obtener, también, permitirá dar las conclusiones sobre la situación de la empresa, describiendo cada uno de los criterios y contenidos convirtiéndolos en análisis estadísticos o tablas de estimación de los resultados, y por ende, asentirá a las recomendaciones para llevar a cabo una mejora en los procesos del departamento de Helpdesk de la empresa WIS de Venezuela, los cuales, vendrán siendo las propuestas y resultados de la presente investigación.

PARTE IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Al obtener todos los datos necesarios para llevar a cabo la resolución de una problemática de una investigación, se deben analizar toda la información relevante. Para Hurtado (2001, pag.46), expone que “El propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos”. Es decir, que se debe llevar a cabo un procedimiento de análisis e interpretación, lo cual, en primer lugar, permite darle respuesta a cada uno de los objetivos de la investigación, detallando con las pruebas obtenidas y que orden se seguirá para desarrollar la explicación de las mismas. Por otro lado, vincula la relación con todo aquello que conocemos sobre el problema, y posteriormente, sacar una conclusión de los resultados.

De igual manera, el apartado de presentación de resultados permite la visualización de gráficos, tablas u otros procesos de representación de resultados, diseñados principalmente para mostrar los hallazgos encontrados a través de las técnicas de recolección de datos, además, de categorizar como se va a obtener la información, con los métodos que sean más adaptables a la investigación presentada. En el caso de la presente investigación, principalmente se pretende validar el contenido y criterio, que Cohen y Swerdik (2001, s/p), “la validez de contenido consiste en qué tan adecuado es el muestreo que hace una prueba del universo de posibles conductas, de acuerdo con lo que se pretende medir”. Todo esto quiere decir, que va a determinar el grado de aprobación de los elementos que se necesitan buscar.

4.1 Diagnóstico de la situación actual de los procesos usados en el departamento de Helpdesk de la empresa WIS de Venezuela.

La determinación de una situación de una empresa, se establece a través de diferentes técnicas o métodos que permiten realizar un diagnóstico de los procesos que se llevan a cabo. De igual manera, debe considerarse el enfoque, el cual, relaciona directamente lo que se pretende evaluar, teniendo fases definidas como la entrada de información, procedimiento de análisis y resultados. Finalmente, estos aspectos definen que las empresas hoy en día llevan a cabo procesos que gestionan diferentes actividades, no obstante, su objetivo es el adecuado procedimiento para lograr las metas que se establezcan en dicha entidad, y, por ende, la productividad general de la empresa,

es decir, que estas gestiones van más allá de un mapa de procesos detallado, y que, a su vez, complementa la meta que tenga establecida la empresa para lograr sus ganancias.

En cuanto a lo mencionado anteriormente, el objetivo con respecto al diagnóstico de la situación actual de los procesos usados en el departamento de Helpdesk de la empresa WIS de Venezuela de la presente investigación, se analizará por medio de diversas técnicas, como un cuestionario estructurado, donde, la población conformada por el equipo de trabajo de la empresa WIS de Venezuela, proporcionará información necesaria para darle respuesta al presente objetivo. Por otro lado, se aplicó una entrevista no estructurada al coordinador del departamento de Helpdesk, el cual, facilitará algunas respuestas sobre los procesos manejados en dicha área.

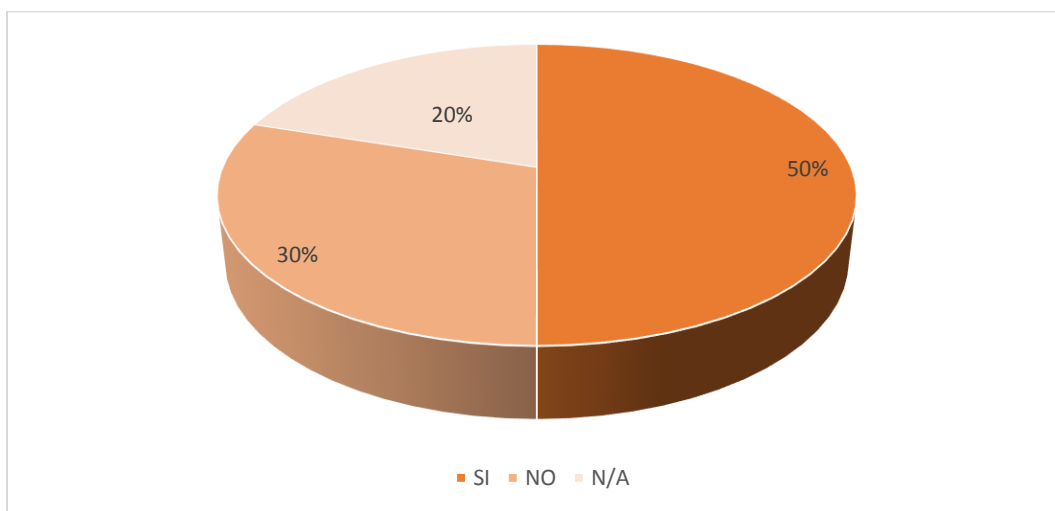
Ítem 1. ¿Existe algún mecanismo de gestión para registrar las incidencias?

Tabla 1. Mecanismo de gestión para registrar las incidencias

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	50%
NO	3	30%
N/A	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa WIS de Venezuela

Gráfico 1. Mecanismo de gestión para registrar las incidencias



Fuente: Elaboración Propia. 2021.

En la tabla anteriormente expuesta, se observa que el 50% de los empleados encargados del departamento de Helpdesk de la empresa WIS de Venezuela, manifestaron que si existe un mecanismo de gestión para registrar las incidencias. Mientras, que, el 30% mencionaron que no, por otro lado, el 20% respondieron que no tienen respuestas, es decir, no tienen conocimiento de que si existe un mecanismo o no donde se puedan gestionar las incidencias que reciben en el departamento.

En todo departamento de Helpdesk debe existir un mecanismo que permita al equipo de trabajadores, gestionar todos los reportes de las incidencias que reciban, y de esta manera, poder manejar todos los procesos de una forma más eficiente, y que sus clientes puedan recibir un servicio más óptimo.

De acuerdo con la información suministrada consultada por los empleados de la empresa WIS de Venezuela, se pudo concluir, que la mayoría menciona que si existe un mecanismo de gestión para registrar las incidencias; no obstante, esto mejoraría el control y administración de los reportes que puedan recibir de las incidencias por parte de sus clientes, garantizando operaciones planificadas para una óptima labor gerencial.

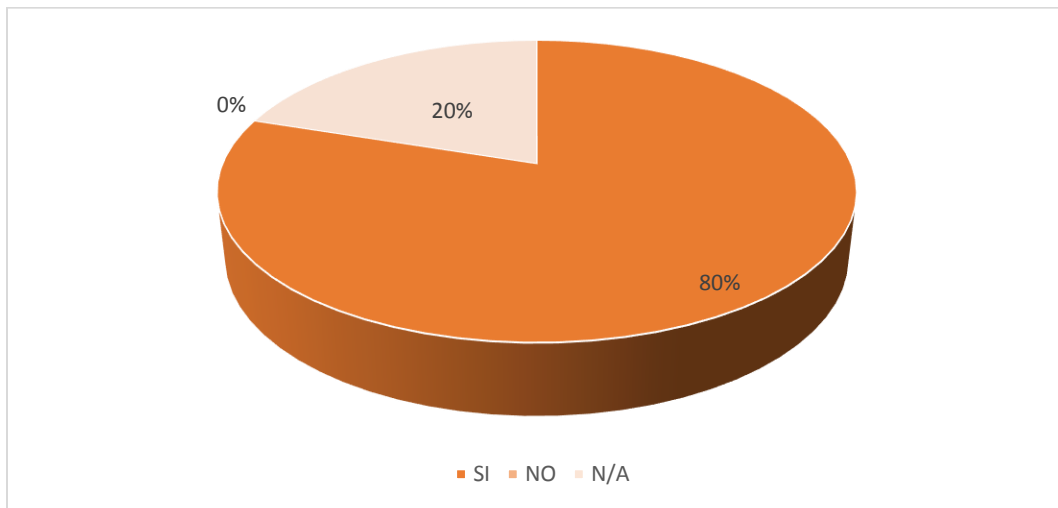
Ítem 2. ¿El departamento de Helpdesk, tiene un correo electrónico predeterminado solo para las acciones que abarquen el servicio de soporte técnico?

Tabla 2. Correo electrónico predeterminado para las acciones del servicio de soporte técnico

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80%
NO	0	0%
N/A	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa WIS de Venezuela

Gráfico 2. Correo electrónico predeterminado para las acciones del servicio de soporte técnico



Fuente: Elaboración Propia. 2021.

Como se puede apreciar, el 80% de la población encuestada, menciona que el departamento de Helpdesk si tiene un correo predeterminado para el control de las incidencias. Sin embargo, el 20% respondió a que no sabían si existía un correo predeterminado para las acciones que abarca el proceso de gestión de incidencias.

Para los procesos que conlleva la comunicación entre empresa y usuario, siempre es necesario que exista mecanismo único de contacto que permita canalizar de manera expedita cada uno de los requerimientos de los usuarios y su gestión, el establecimiento de un correo solo para las acciones que permita este vínculo, es uno de los mecanismos más utilizados. Además, permite establecer la ventaja de mantener un registro de la información que desee el cliente emitir, explicando con detalle su reporte.

Según la información analizada con el gráfico expuesto anteriormente, se observó que el grupo mayoritario respondió que la empresa WIS de Venezuela, posee un correo electrónico predeterminado para los procedimientos gestionados en el departamento de Helpdesk, usado comúnmente para establecer la comunicación con los clientes, emitiendo sus reportes por ese medio.

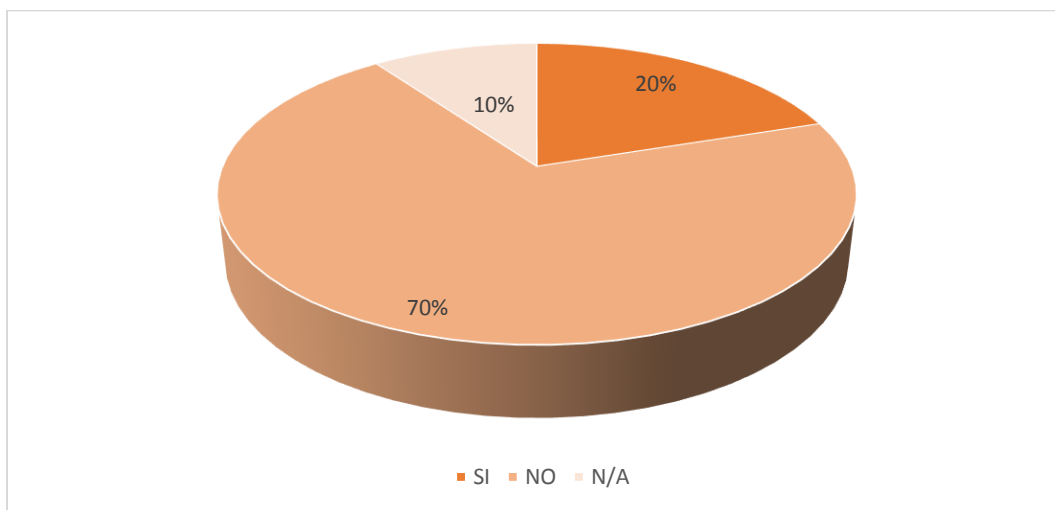
Ítem 3. ¿Utilizan un software específico para la gestión del servicio de Helpdesk? ¿Cual?

Tabla 3. Software para la gestión del servicio de Helpdesk

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	7	70%
N/A	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa WIS de Venezuela

Gráfico 3. Software para la gestión del servicio de Helpdesk



Fuente: Elaboración Propia. 2021.

La tabla N°3 de software para la gestión del servicio de Helpdesk, muestra como resultado del análisis, que el 80% de los trabajadores de la empresa WIS de Venezuela, dieron como respuesta un No, mientras, el 20% afirmaron que si se utiliza un software para la gestión del servicio de Helpdesk, mencionando como observación el uso de freshservice, el cual, proporciona una herramienta que permite automatizar las tareas de IT, con estrategias eficaces para la gestión referente a los servicios de tecnología de la empresa. Asimismo, mantener un control de los reportes, y de esa manera, ofrecer el servicio de atención al usuario de forma más ordenado.

El análisis del resultado de la incógnita presentada en la encuesta sobre el uso de algún software, refleja que en la empresa WIS de Venezuela no existe un software predeterminado que tenga como objetivo una adecuada gestión de los reportes. Hoy en día los softwares de gestión de procesos de atención a usuarios son de gran importancia, además, que ofrece grandes ventajas a la hora del

registro de reportes. La mayoría de las empresas actualmente usan estos sistemas para gestionar de forma más automatizada los procesos de Helpdesk, y brindar un adecuado servicio de ayuda.

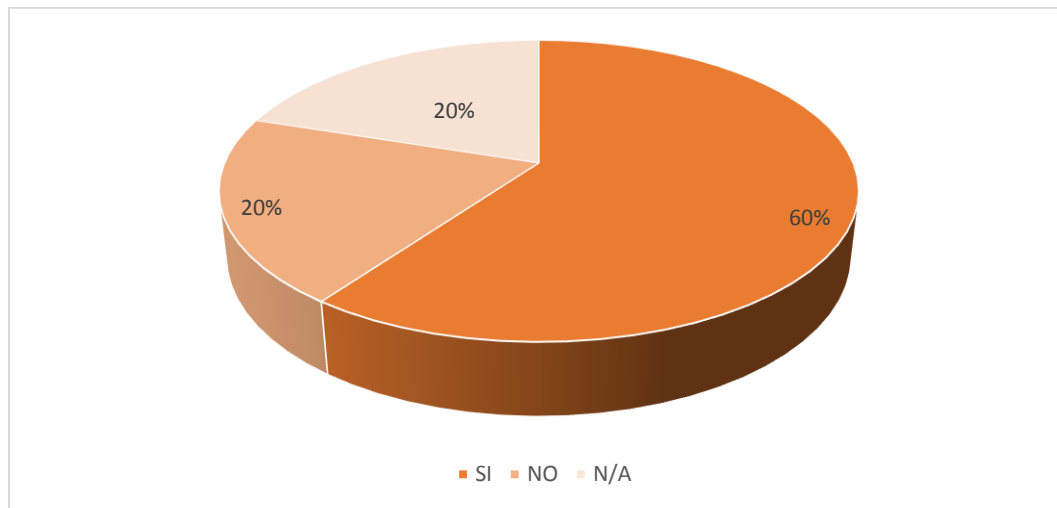
Ítem 4. ¿Se encuentran definidos los grupos o niveles de atención? ¿Cuáles serían?

Tabla 4. Definición de los grupos o niveles de atención.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	60%
NO	2	20%
N/A	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa WIS de Venezuela

Gráfico 4. Definición de los grupos o niveles de atención.



Fuente: Elaboración Propia. 2021.

La información suministrada refleja que un 60% de los empleados de la empresa WIS de Venezuela dieron como respuesta, que, si se encuentran definidos los grupos o niveles de atención, mencionando como observación, que actualmente el departamento de Helpdesk están divididos por cargos de niveles, en primer lugar, el grupo de nivel 1, que es el punto de contacto directo con el usuario, y muchas veces brinda el asesoramiento sobre el producto que se esté ofreciendo. Por otro lado, el nivel 2 que está conformado por trabajadores, que tengan especialidad técnica calificada para resolver solicitudes que requieran un mayor grado de dificultad y profundidad en la incidencia recibida. Además, antes de culminar el servicio de ayuda al usuario, se establece un control de calidad para analizar las expectativas y percepciones de los clientes con respecto a la resolución

del incidente. No obstante, el 20% de la población dio una respuesta negativa a la definición de cargos o niveles de atención. Por último, el 20% restante no tenían idea de que estuvieran divididos por categoría o niveles de cargos.

La mayoría del personal de la empresa WIS de Venezuela menciona que están divididos por grupos de atención. La categorización de los trabajadores de una empresa facilitaría cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo para lograr el objetivo de un servicio, en el caso del servicio de Helpdesk, cada nivel tiene procesos específicos, además, que lo conforman individuos capacitados para laborar en el mismo, esto quiere decir, que todo depende del conocimiento y capacitación de la persona para encargarse de dicho nivel.

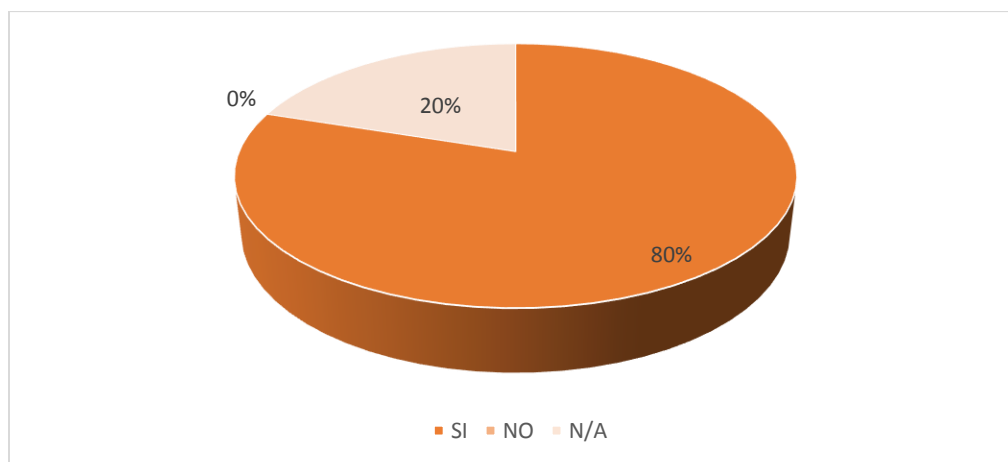
Ítem 5. ¿Distribuyen las incidencias recibidas dependiendo del impacto y dificultad?

Tabla 5. Distribución de las incidencias por impacto y dificultad

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80%
NO	0	0%
N/A	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa WIS de Venezuela

Gráfico 5. Distribución de las incidencias por impacto y dificultad



Fuente: Elaboración Propia. 2021.

Por otro lado, en el caso de la pregunta sobre la distribución de incidencias por impacto y dificultad, el 80% del personal de la empresa WIS de Venezuela menciona, que si toman en cuenta

para la distribución y resolución de los casos, grupos definidos de atención de acuerdo al nivel de experticia, atendiendo a las tipificaciones de impacto y severidad, relacionadas directamente con la incidencia, y su consecuencia al usuario; mientras, el 20% de la población respondió que no tienen conocimiento, si los reportes recibidos se distribuyen por cualidades evaluativas, es decir, el análisis por impacto y dificultad, posteriormente, se dirige el reporte al nivel que esté capacitado para resolverlo.

El análisis anteriormente expuesto refleja que la mayoría del equipo que gestionan en el departamento de Helpdesk de la empresa WIS de Venezuela, toman en cuenta ciertas características como el nivel de impacto y dificultad para distribuir los reportes de incidencias. Esto es de gran importancia en procesos de atención al cliente, ya que, existen diferentes tipos de reportes, y todo dependerá para que el encargado o supervisor pueda dirigir dicha petición a sus empleados, donde, en primer lugar, debe evaluar varias cualidades del acontecimiento, circunstancias y consecuencias que ha tenido como resultado del mismo (impacto y dificultad), todo esto quiere decir, que, cada empleado tendrá una responsabilidad a la hora de distribuir una tarea. Vinculado a esto, se relaciona las definiciones de los niveles o grupos de atención en los servicios de ayuda al usuario.

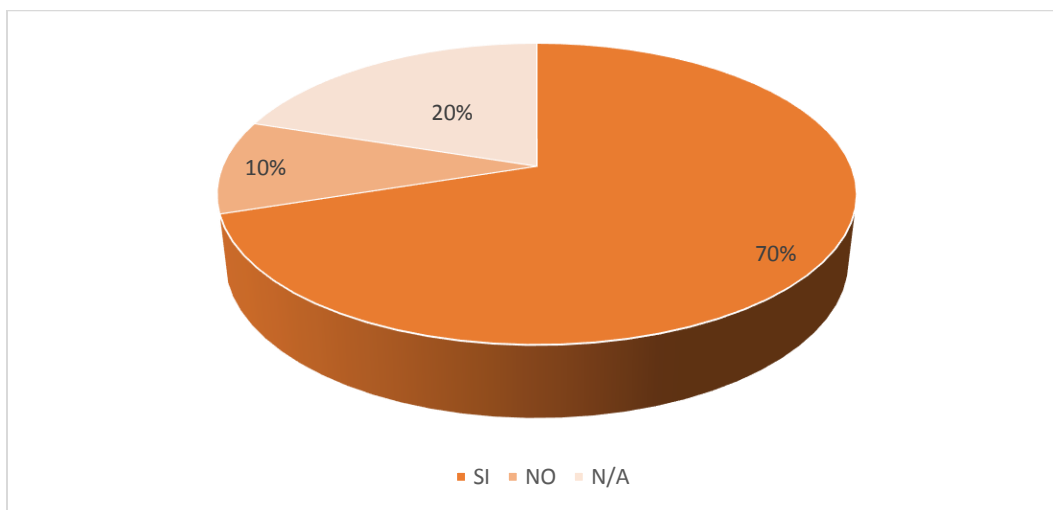
Ítem 6. ¿Existe un criterio o mecanismo definido para la asignación de reportes? ¿Cual?

Tabla 6. Criterio o mecanismo para la asignación de reportes.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	70%
NO	1	10%
N/A	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa WIS de Venezuela

Gráfico 6. Criterio o mecanismo para la asignación de reportes.



Fuente: Elaboración Propia. 2021.

El total de los resultados sobre la incógnita sobre el uso de un criterio o mecanismo para la asignación de los reportes, muestran que el 70% de la población manifiestan que sí, sin embargo, el 20% del grupo de personas que laboran en la empresa reconocen que no existe procedimiento a seguir; no obstante, el 10% de los empleados responden que no tienen conocimiento si existe o no un criterio o proceso que se tome en cuenta a la hora de la distribución de la resolución de las incidencias reportadas. Todo esto quiere decir, el criterio que toman en cuenta, sirve para la tipificación de los reportes, donde, cada nivel tiene su enfoque y su alcance.

Toda tarea que pueda ser asignada a una persona, la misma debe ser analizada con anterioridad, es decir, evaluar ciertos parámetros y criterios, de tal manera, se pueda identificar que personal puede estar capacitado para su ejecución. En el caso de la distribución de las incidencias reportadas, se debe identificar qué tipo de reporte es, indicando los criterios de niveles de dificultad e impacto; por otro lado, registrarla en una base de datos de la empresa, lo cual, sirva como base de conocimiento para la resolución de próximos reportes de incidentes. Además, el reporte recibido debe ser público entre los miembros del equipo. De allí, el procedimiento de gestión debe estar dividido por fase de evaluación, para que, posteriormente, se decida que personal está más adecuado y capacitado para resolver y darle seguimiento al reporte; ya sea, la trayectoria que tiene cada nivel de atención que ofrezca el departamento.

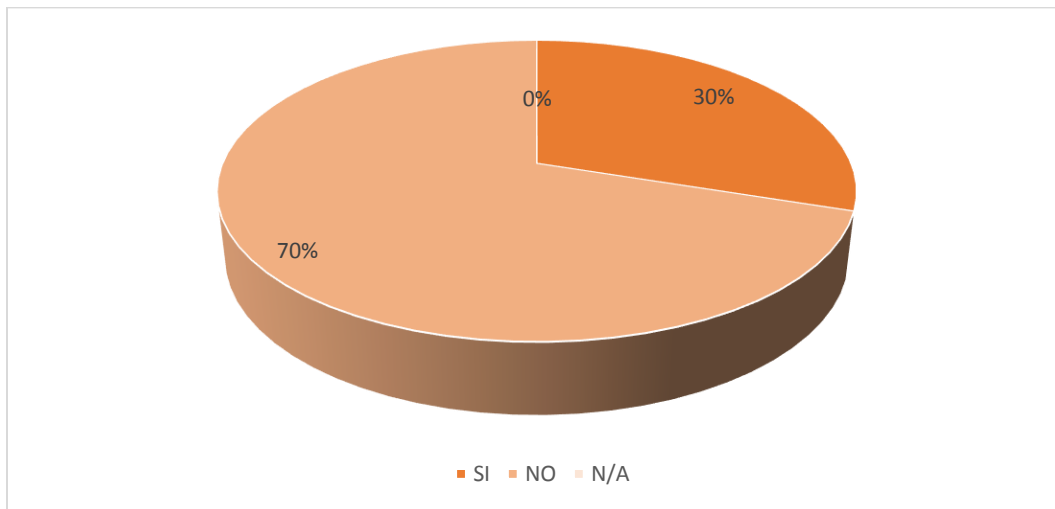
Ítem 7. ¿Todo el equipo de trabajo del departamento conoce los diferentes reportes?

Tabla 7. Conocimiento de los reportes por parte de todo el equipo de trabajo.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
N/A	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa WIS de Venezuela

Gráfico 7. Conocimiento de los reportes por parte de todo el equipo de trabajo.



Fuente: Elaboración Propia. 2021.

La representación de la tabla N°7 refleja los resultados, donde, el 70% de la población mencionan que no conocen los diferentes reportes que reciben, o pueden recibir en un futuro. No obstante, el 30% de los trabajadores de la empresa WIS de Venezuela afirman que, si tienen algún conocimiento sobre la información manejada en los reportes recibidos en el departamento de Helpdesk, ya sea, por medio de la base de conocimientos almacenada con anterioridad o como la misma capacitación de la resolución de dichos reportes.

En el departamento de Helpdesk la mayoría del personal afirma que no tienen conocimiento de los reportes que reciben de tus clientes. Sin embargo, cada equipo de trabajo debe estar familiarizado con la información que gestionan en su área laboral, de esta manera, puedan establecer una adecuada comunicación entre ellos, y lograr de forma eficiente sus asignaciones. Asimismo, se refleja el alcance del verdadero trabajo de equipo dentro de una organización. En

relación con esto, es fundamental la definición de los roles del empleado, y, por ende, que cada uno esté preparado para sus actividades, además, para afrontar cualquier coyuntura.

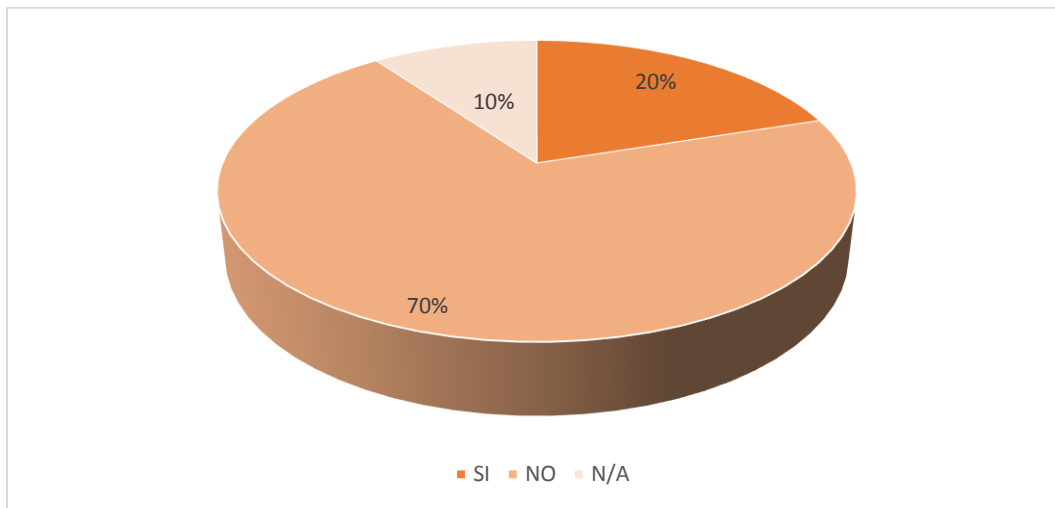
Ítem 8. ¿Documentan los reportes que reciben de las incidencias?

Tabla 8. Documentación de los reportes recibidos.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	7	70%
N/A	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa WIS de Venezuela

Gráfico 8. Documentación de los reportes recibidos.



Fuente: Elaboración Propia. 2021.

Los resultados que se registraron a través del cuestionario con respecto a la documentación de los reportes que se reciben, reflejan que el 70% de los empleados de la empresa WIS de Venezuela no tienen un método de registro para almacenar la información dada por los clientes a la hora de reportar un incidente o problema. Sin embargo, el 20% de la población encuestada, mantuvo una respuesta positiva, lo cual, representa la acción de recopilar y documentar todo lo relacionado con las actividades de reportes en el departamento de Helpdesk. Por último, el 10% restante tienen una percepción neutra de lo que esto conlleva.

Con todo esto se pudo concluir, que en la empresa WIS de Venezuela, son menos los empleados que hacen énfasis en darle importancia en el registro y documentación de los reportes de las

incidencias que reciben, por ende, no se considera un acto de administración y organización dentro de las acciones que se relacionan con el departamento de Helpdesk. No obstante, es fundamental resaltar, que toda empresa debe llevar a cabo procesos de almacenamiento de información recibida por clientes, de esa manera, puedan respaldar cualquier información o dato que necesiten en otra ocasión.

Hay elementos indispensables en las empresas, dentro de estos están los archivos y documentos, los cuales, son necesarios para mantener un control, además, de que son muy útiles a la hora de consultar o buscar referencias de la información almacenada. En relación con esto, muchas organizaciones hacen énfasis en la gestión documental, es decir, los procedimientos de categorización y almacenamiento de la información generada en la entidad. No obstante, la información puede estar registrada en elementos físicos o digitales, asimismo, se mantiene una preparación de toda la data, y una eficiente documentación en la conservación de documentos valiosos.

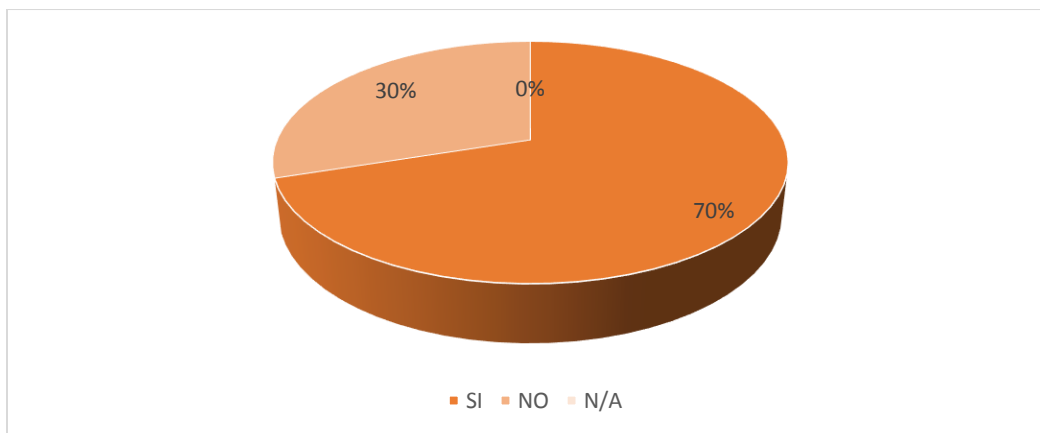
Ítem 9. ¿Se tiene establecido un SLA con respecto a la medición del tiempo de resolución?

Tabla 9. Establecimiento de un SLA para la medición del tiempo de resolución de reportes.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	70%
NO	3	30%
N/A	0	00%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa WIS de Venezuela

Gráfico 9. Establecimiento de un SLA para la medición del tiempo de resolución de reportes.



Fuente: Elaboración Propia. 2021.

Los resultados de este apartado muestran que un 70% de la población encuestada, reflejan que, si tienen un contrato de nivel de servicio establecido, es decir, establecen los tiempos de respuesta y resolución que el equipo de soporte proporciona a los clientes. Mientras que el 30% de los empleados, no toman en cuenta los niveles de servicio medible y previsible, es decir, que, desconoce o no maneja los acuerdos de niveles de servicios comprometidos por la empresa

El análisis de lo mencionado anteriormente, representa el monitoreo del cumplimiento del nivel del servicio que ofrecen a través de la medición del tiempo de respuesta a los inconvenientes que surjan; en el caso de la empresa WIS de Venezuela, la mayoría de los empleados proporcionan un servicio caracterizado por establecer un SLA, para la medición del tiempo de resolución de reportes. Además, esto facilita la documentación para establecer un tiempo de atención, lo cual, será contabilizada por diferentes etapas o fases que define la empresa con el acuerdo de SLA que establezcan. La afirmación anterior, refleja que una de las funciones más importantes de un contrato de nivel de servicio, que prioriza la atención de los usuarios a través de criterios de mayor impacto para concretar qué actividad estratégica se puede usar para la resolución del incidente reportado, de esta manera, se reduce el tiempo de respuesta. Sin embargo, es de gran importancia tener en cuenta las consecuencias que puede traer el incumplimiento de un SLA, ya que, este viene siendo un compromiso firmado, puede acarrear sanciones muy severas (financieras y termino de contrato con resarcimiento).

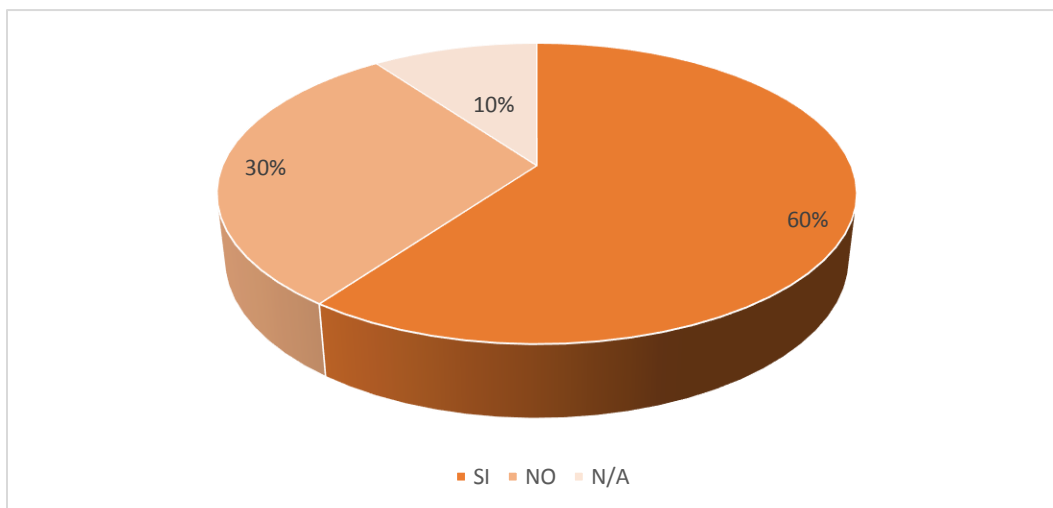
Ítem 10. ¿Hacen encuestas a los usuarios para saber la calidad del resultado del servicio ofrecido?

Tabla 10. Encuestas de la calidad del resultado del servicio para los usuarios.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	60%
NO	3	30%
N/A	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa WIS de Venezuela

Gráfico 10. Encuestas de la calidad del resultado del servicio para los usuarios.



Fuente: Elaboración Propia. 2021.

Los resultados de la pregunta reflejada anteriormente, representa el uso de encuestas para los usuarios, para saber la calidad del servicio ofrecido, según las respuestas obtenidas, manifestó que un 60% de los trabajadores de la empresa WIS de Venezuela tienen una percepción positiva con respecto al uso de estos instrumentos de recolección de información por parte de sus clientes. No obstante, el 30% no efectúa este método de recolección de datos. Por último, el 10% que representa exactamente a una persona dentro de la población, manifiesta no tener conocimiento sobre el uso de esta herramienta para saber la opinión de los clientes con respecto al servicio.

Las encuestas son muy útiles para recopilación de información, en las empresas las implementan comúnmente para tener conocimiento sobre diferentes cosas, ya sea, para conocer cómo se sienten con algún proceso, de manera fundamental, estas son de gran importancia para mejorar algún aspecto en las funciones que lleva a cabo una organización, y relacionada con el grado deseado de satisfacción de sus clientes. En el caso de la empresa WIS de Venezuela, se concluyó que la mayoría de sus empleados establecen encuestas para saber la calidad del resultado del servicio que han ofrecido para sus usuarios. En relación con lo mencionado anteriormente, la satisfacción del cliente es el factor que diferencia de una marca a otra y que hace que la que tenga la mejor experiencia sea la mejor entre la competencia.

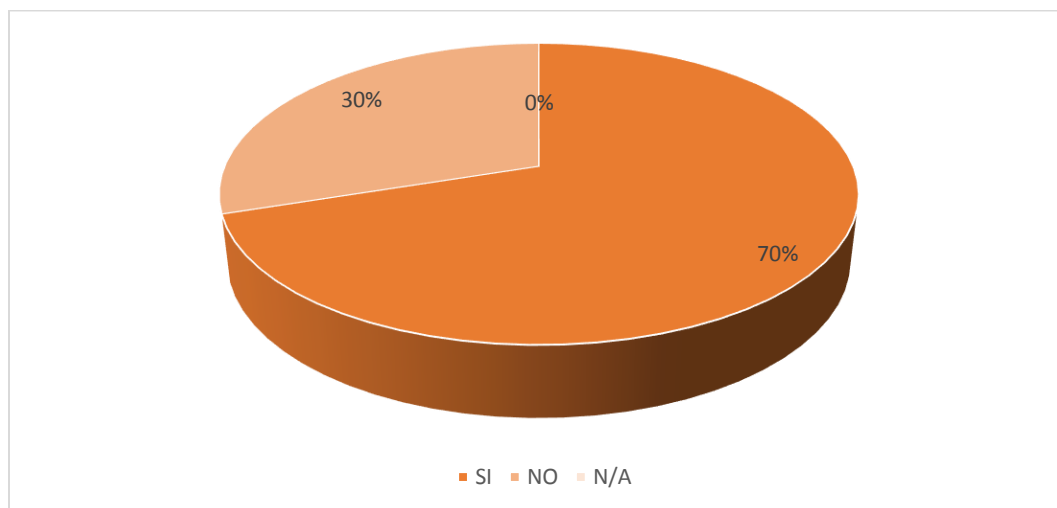
Ítem 11. ¿Manejan indicadores del registro de incidencias por frecuencia, tipos, localidad, o grupos de usuarios? Por favor amplíe su respuesta

Tabla 11. Indicadores del registro de incidencias por frecuencia, tipos, localidad, o grupos de usuarios

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	70%
NO	3	30%
N/A	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa WIS de Venezuela

Gráfico 11. Indicadores del registro de incidencias por frecuencia, tipos, localidad, o grupos de usuarios



Fuente: Elaboración Propia. 2021.

Los resultados mostrados en la tabla y Gráfico anterior, reflejan que un 70% de la población encuestada manifiestan que si manejan un registro de incidencias, donde influye la frecuencia, tipos, localidad, o grupos de usuarios; asimismo, se expresó como observación, que estos indicadores miden puntos de referencias para llevar a cabo el servicio de atención a usuarios, y a su vez, evaluar las características de los usuarios que emiten el reporte, posteriormente determinan el proceso de resolución. No obstante, el 30% representa los empleados que tiene una percepción negativa con respecto al análisis de frecuencia, tipos, localidad, o grupos de usuarios que reportan la incidencia.

Ahora bien, los indicadores para la organización de procesos de atención a usuarios se caracterizan por la combinación de múltiples variables, los cuales, analizan diferentes áreas o elementos, para que, sirvan como cualidades de conocimiento sobre el estado de una situación. En otras palabras, los indicadores son fundamentales para una gran variedad de procedimientos, en el caso de la empresa WIS de Venezuela, la mayoría de los empleados toman en cuenta los indicadores que les permite conocer un reporte emitido categorizado por la frecuencia, tipos, localidad, o grupos de usuarios. En relación con esto, se permite identificar por prioridades e impacto que haya tenido la incidencia, además, de los aspectos de ordenación para medir y determinar la distribución de tareas dentro del equipo de trabajo.

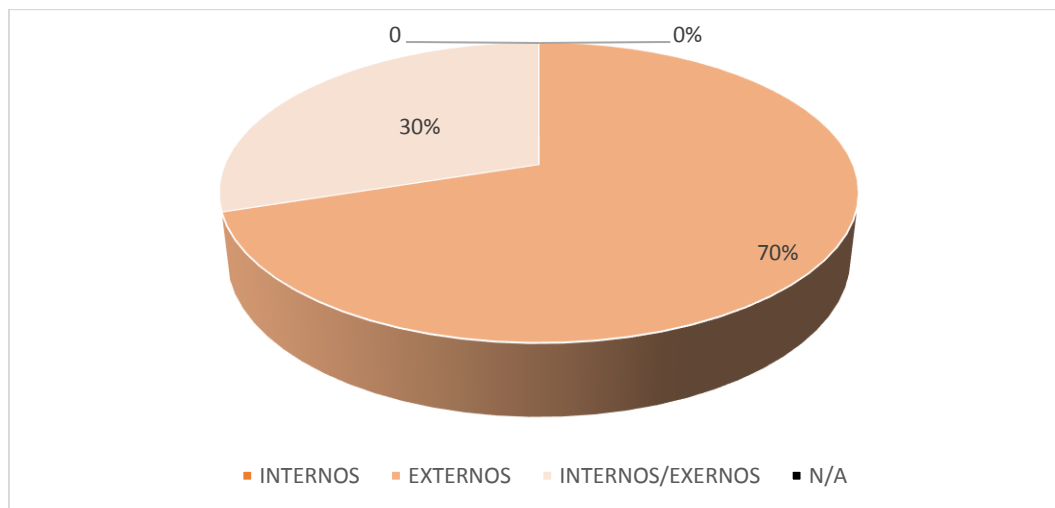
Ítem 12. ¿En la empresa, están distribuidos por usuarios internos o externos?

Tabla 12. Distribución de usuarios internos o externos.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INTERNOS	0	0%
EXTERNOS	7	70%
INTERNOS/EXTERNOS	3	30%
N/A	0	0
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa WIS de Venezuela

Gráfico 12. Distribución de usuarios internos o externos.



Fuente: Elaboración Propia. 2021.

La distribución de usuarios internos o externos según el 70% de los empleados de la empresa WIS de Venezuela, está distribuido en usuarios externos, es decir, personal que no labora directamente en la organización, ya sea, clientes que hayan adquirido el desarrollo de un software; sin embargo, el 30% de estos manifiestan que los usuarios que están vinculados con el servicio de Helpdesk, está conformado por usuarios internos y externos, en otras palabras, es el personal de la misma organización, como otros clientes.

Este análisis dio como conclusión, que el servicio de Helpdesk está dedicado especialmente para los usuarios externos de la empresa WIS de Venezuela, prestando servicios de atención al cliente. No obstante, en cualquier empresa, es importante establecer parámetros de servicio de ayuda para todo tipo de usuarios, ya sea, internos o externos, porque es necesario tener planes de contingencias por algún inconveniente que pueda surgir en la empresa, donde, se requiera el servicio de Helpdesk en la misma.

Por otro lado, se aplicó una entrevista no estructurada directamente al coordinador del departamento de Helpdesk, la cual, sirvió de apoyo para responder diversas interrogantes relacionadas con el diagnóstico de la situación actual de los procesos usados en el departamento de Helpdesk de la empresa WIS de Venezuela. En primer lugar, el mecanismo de gestión principal está organizado por acciones generalmente separados por los actores del mismo (usuario, encargado de nivel 1 y nivel 2), comienza por reporte que realiza el usuario, posteriormente, los agentes del departamento reciben el reporte, luego, categoriza cada una de las condiciones del reporte, desde el grado de urgencia, tiempo de ejecución hasta su impacto, y como consecuencia de esto, se direcciona el reporte al nivel adecuado (nivel 1 o nivel 2); luego, se resuelve el requerimiento del usuario, y con esto, se le responde al mismo con una encuesta de satisfacción para tener conocimiento sobre la calidad del servicio brindado.

Por otro lado, dicha área solo se coordina y se registra las incidencias de los usuarios externos, que viene siendo los clientes de organizaciones externas. De igual manera, los reportes de las incidencias recibidas se distribuyen dependiendo varias cualidades, principalmente del grado de dificultad. En el caso de los servicios que ofrecen, la capacitación es uno de estos, donde, se proporciona una orientación al personal que quedará encargado del producto (que ofrece la empresa WIS de Venezuela), ofreciéndole información importante para que conozca de forma detallada las características del servicio. Además, de la implementación de actualizaciones, ya sea, de versiones, módulos o funcionalidades nuevas del producto; asimismo, el mantenimiento de los productos, con

la configuración del sistema o software ofrecido. También, evaluaciones de control de calidad, lo cual, representa el proceso del análisis de las expectativas y percepciones de los clientes con respecto al producto y servicio.

En este mismo contexto, se manifestó que las incidencias se pueden atender de las dos maneras; en el caso de la forma remota, el usuario (cliente), se conectará desde un lugar distinto a la sede central (la empresa WIS de Venezuela). Esta conexión permite a los usuarios acceder a una red o una computadora de forma remota a través de una conexión a Internet o telecomunicaciones. Muchas veces forma es gestionada a través de una llamada telefónica o un programa llamado “Anydesk”, permitiendo al personal del departamento, tener un contacto en vivo con el usuario, e ir detallando cada acción que debe llevar a cabo. Uno de los beneficios de esta técnica es mantener una continuidad del reporte. Actualmente la empresa WIS de Venezuela se encuentra en una posición muy importante con respecto las acciones laborales con otras empresas, y, por ende, esta organización desea resolver una pequeña deficiencia en la organización del departamento de Helpdesk. No obstante, su situación requiere la necesidad de consolidar el departamento, en donde, se gestione de forma efectiva la operatividad de atención de soporte a los usuarios o clientes en sus necesidades.

A continuación, se describe el proceso de gestión del departamento de Helpdesk a través de un diagrama de flujo:

Figura 1. Diagrama de flujo sobre de proceso de gestión en el departamento de Helpdesk de la empresa WIS de Venezuela.



Fuente: Elaboración Propia. 2021

4.2 Normas y estándares a nivel internacional aplicables a la realización de auditorías de la gestión de servicios.

Los documentos referentes a las normas o guía que se debe seguir para el ejercicio de una auditoría, presentan la importancia fundamental que debe llevar a cabo una empresa a la hora de realizar una evaluación. De igual manera, permiten sistematizar los procedimientos para resolver los problemas presentes en la organización. Cabe destacar, que estos documentos siempre se actualizan en la misma medida en la que el entorno empresarial ha venido presentando grandes cambios. Sin embargo, su principal objetivo es reunir los principios apropiados para ejercer una auditoría de una manera adecuada. En la presente investigación se tomó en cuenta la revisión de documentos, específicamente la consideración del Manual de Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicaciones, además, de las Normas Internacionales Para El Ejercicio Profesional De La Auditoría Interna, todo esto, para responder al objetivo que hace referencia a las normas y estándares a nivel internacional aplicables a la realización de auditorías de la gestión de servicios.

En el caso del Manual de Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicaciones, representa la documentación para llevar a cabo cada una de las fases o pasos para realizar una auditoría de gestión de servicios, de igual manera, detalla cada aspecto que se debe considerar, algunos de estos pueden ser, la elaboración y organización de papeles de trabajo, además, la información mínima que debe contener los papeles de trabajo. En líneas generales, su objetivo permite evaluar la eficiencia, economía, efectividad y confiabilidad de la información, para la toma de decisiones que permitan corregir los errores, en caso de que existan, o bien mejorar la forma de actuación.

Para la realización de una auditoría de TICS, existen Normas relacionadas a la Auditoría de Sistemas las cuales son emitidas por el Consejo Normativo de la Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información. No obstante, para documentar el proceso de auditoría, la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras (INTOSAI), ha emitido lineamientos generales que destacan la importancia de documentar el trabajo de auditoría. Aunado a esto, las mejores prácticas ITIL destaca como una metodología aceptada para la gestión de servicios de tecnologías de información en todo el mundo, ya que es una recopilación de las mejores prácticas tanto del sector público como del sector privado que se apoyan en herramientas de evaluación e implementación.

A continuación, se presenta un cuadro descriptivo, que muestra lo más representativo de las Normas Internacionales Para El Ejercicio Profesional De La Auditoría Interna y el Manual de Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicaciones:

Cuadro 1. Cuadro descriptivo representativo de las Normas Internacionales Para El Ejercicio Profesional De La Auditoría Interna y el Manual de Auditoría de Gestión a las TIC's.

Normas y estándares a nivel internacional aplicables a la realización de auditorías de la gestión de servicios.	Definición	Características	Observaciones
Manual de Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicaciones	Guía para realizar una adecuada planeación de la auditoría, con conocimientos generales y razonables para determinar el alcance, tamaño y características de cada área de Tecnología de la Información y Comunicación dentro de la organización que se auditará, sus procesos sistematizados, normativa técnica utilizada por la entidad, adopción e implementación de estándares internacionales relacionados con seguridad de la información, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> •Comprenderá un examen a los controles generales y específicos TIC's. •Proveer lineamientos que coadyuven a la buena gestión de la disponibilidad de los servicios sistematizados prestado. •Procedimientos para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y operativos. •Tiene el propósito de mejorar la efectividad, eficiencia, economía y confidencialidad de la información y la prestación de los servicios. 	Constituye una herramienta que facilita la realización de la auditoría, que es un elemento vital para la consecución de los objetivos, pues identifica oportunidades de mejora, realiza examen oportuno y enfatiza una seguridad en la calidad de los servicios educativos brindados.
Normas Internacionales Para El Ejercicio Profesional De La Auditoría Interna	Representa un conjunto de pronunciamientos profesionales promulgados por el Consejo de Normas de Auditoría Interna que describen los requerimientos para desempeñar un amplio rango de actividades de auditoría interna y para evaluar el desempeño de la auditoría interna.	<ul style="list-style-type: none"> •Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como este debería ser. •Promueve un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido. •Proporciona bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna. •Fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización. 	Constituidas por Atributos, describiendo el desempeño, y la Implantación de una auditoría, asimismo, tratan las características de las organizaciones y los individuos que desarrollan actividades estas actividades. Estas normas ayudan a asegurar que los auditores internos realizan consistentemente sus funciones esenciales con eficacia.

Fuente: Elaboración Propia. 2021

4.3 Definición de la metodología que se utilizará para la realización de una auditoría de la gestión de servicios.

Toda empresa debe definir bases o soportes para las acciones que lleven a cabo, estableciendo parámetros que les sirva como guía en las funciones que se realicen; los marcos de trabajo operan principalmente para proporcionar un conjunto estandarizado de prácticas y criterios para enfocar un tipo de problemática en particular que sirva como referencia. Sin embargo, en el caso de las auditorías de la gestión de servicios, es importante que se establezca una metodología que se adapte al objetivo fundamental de la auditoría y a las necesidades de la empresa. No obstante, en el presente trabajo de investigación, para responder la definición de la metodología que se utilizará para la realización de una auditoría de la gestión de servicios, se requiere realizar un cuadro comparativo, que permita diferenciar las cualidades que tenga el marco de trabajo ITIL y COBIT, posteriormente adecuar la mejor opción para la realización de la auditoría de la gestión de servicios.

Las metodologías para el desarrollo de auditorías brindan el dominio de ser una herramienta que proporciona estrategias de la instantaneidad y la conectividad con el objetivo de satisfacer las metas de la empresa; en el presente trabajo es fundamental establecer una metodología que permita servir como guía de realización para la auditoría de la gestión de servicios, y de esa manera, mejorar la atención de usuarios de la empresa WIS de Venezuela. En primer lugar, la descripción del marco de trabajo ITIL, se define como, un grupo de recomendación o prácticas que permiten mejorar la gestión de los servicios de tecnologías de la información (ITSM) que ofrece una empresa, a su vez, sirve como un método de asesoramiento de provisión en calidad de procesos. Sin embargo, los objetivos de control para la información y tecnologías relacionadas (COBIT), destacan en la organización e implementación de técnicas para la administración de los procesos relacionados con la tecnología de la información.

Cabe destacar, que según las diferencias reflejadas a través del cuadro comparativo, se obtuvo como análisis, que la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información, o también conocida como ITIL, se considera una metodología más adaptable a la realización de una auditoría de la gestión de servicios de soporte técnico para la mejora de la atención de usuarios de la empresa WIS de Venezuela; de esta manera, se destaca la administración en los servicios de TI, y permitir un adecuada brecha entre la empresa y la tecnología. Además, de que proporciona beneficios como, mejoras en el tiempo de entrega de proyectos o asignaciones, describe la justificación de los costos

por los servicios que ofrece la organización, integración en procesos centrales, asimismo, la definición de roles y responsabilidades para delimitar la provisión de servicios.

Sobre el asunto mencionado anteriormente, esta metodología está conformada por diferentes fases o etapas para su adecuado desarrollo, organizada por cinco (5) etapas, cada una se encarga de una función en específico, en primer lugar, definir la clase de servicios que deben ofrecerse a determinados clientes, seguidamente, se estructura un diseño del servicio las cuales, puedan dar soluciones adecuadas a los requisitos de la empresa. Por otro lado, la transición del servicio son los cambios de la gestión para que se lleven a cabo de manera coordinada. Asimismo, implementar la realización de todas las tareas operacionales, y asegurar que los servicios de TI se ofrezcan eficientemente. Por último, el perfeccionamiento continuo del servicio, lo cual, proporciona métodos para la gestión de calidad con el fin de aprender de los resultados que se obtengan, al igual que, un circuito regulador cerrado para mejorar continuamente los procesos de la empresa.

Asimismo, lo que resalta del marco de trabajo ITIL son características como, que el desarrollo de esta metodología permite mantener un óptimo del ciclo de vida para la gestión de los servicios y procesos, además, de que responde muy bien a los requisitos empresariales, sumando protocolos flexibles. En relación con esto, los objetivos de la misma se adaptan como base para la realización de auditorías de gestión de servicios, proporcionando herramientas para mejorar la calidad de los procesos que lleven a cabo en una empresa, asimismo, las metas estratégicas que esta tenga planteada, con el uso de técnicas de valoración de los elementos tecnológicos e informáticos presentes, tomando en cuenta la satisfacción del cliente. En este mismo contexto, ITIL posee técnicas dinámicas que permiten obtener un impacto directo sobre la calidad global de la compañía.

En referencia a lo mencionado anteriormente, se obtuvo como análisis, que la metodología ITIL, es un marco de trabajo adaptable y útil para la realización de la auditoría de servicios de soporte técnico para la mejora de la atención de usuarios de la empresa WIS de Venezuela, permitiendo evaluar la comprensión de las necesidades de la empresa, reduciendo los recursos necesarios para el departamento de Helpdesk, además, de poseer un modelo de gobernabilidad de las tecnologías de la información, con controles y estructuras que aseguren un adecuado soporte en las estrategias del negocio. Por otro lado, fortalecer líneas de comunicación entre el departamento encargado de TI con las demás áreas de la empresa, para mejorar la definición y gestión de los niveles y cargos de los empleados.

Cuadro 2. Cuadro comparativo entre los marcos de trabajo ITIL y COBIT

ASPECTO A COMPARAR:	ITIL	COBIT	OBSERVACIONES
¿QUÉ ES?	Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información, conjunto de mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (ITSM), proporcionan asesoramientos sobre la provisión de los servicios y su calidad en los procesos, funciones y demás capacidades para darles apoyo.	Objetivos de control para la información y tecnologías relacionadas, modelo para auditar la gestión y control de los sistemas de información; por otro lado, ayuda a las empresas a desarrollar, organizar e implementar estrategias en torno a la gobernanza y la gestión de procesos TI.	COBIT proporciona herramientas para la administración y gestión de las tecnologías de la información. Sin embargo, ITIL facilita una guía de prácticas para la mejorar una gestión de servicios haciendo énfasis en procesos de calidad.
ETAPAS DE CONSTITUCIÓN	<p>Organizada en cinco (5) etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrategia del servicio: alinea los métodos de TI y las expectativas generales de la empresa. ✓ Diseño del servicio: garantiza que lo servicios TI equilibren costos, funcionalidades y desempeños. ✓ Transición del servicio: asegura que los servicios TI nuevos, cumplan con las necesidades de la empresa. ✓ Operación del servicio: asegura que los servicios TI sean operados en forma segura y confiable, dando apoyo a las necesidades de la empresa. ✓ Mejora continua del servicio: mejora la calidad, eficiencia y efectividad de los servicios TI. 	<p>Organizada en cuatro (4) etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis del negocio de riesgo: Se encarga de definir las metas con respecto a la TI con la identificación de los requerimientos y necesidades. ✓ Selección de estrategias: técnicas de experiencias probadas. ✓ Desarrollo del plan: Uso de programas de mejoras continuas. ✓ Pruebas y mantenimiento: Definición del estado futuro, además, de la determinación de estrategia y/o tácticas de habilitación o implementación. 	<p>Para procesos de evaluación de actividades que lleva a cabo una empresa, ITIL aporta etapas adecuadas para establecer herramientas eficaces para una mejor gestión de servicios.</p>

ASPECTO A COMPARAR:	ITIL	COBIT	OBSERVACIONES
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ofrece las mejores prácticas para asegurar que los servicios TI estén altamente disponibles. ✓ Tienen un receptor del resultado del proceso. ✓ Permite medir para gestionar los servicios TI de la empresa. ✓ Ofrece el desarrollo de un ciclo de vida para la gestión de los servicios TI, representando la justificación, diseño, construcción, pruebas, despliegue, mejora y resultado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Está dirigido al personal de todos los departamentos y niveles de la organización, con el objetivo de implementar un gobierno IT. ✓ Hace una clasificación de los procesos de negocios que se vinculan con las IT: planificación y organización; adquisición, entrega, soporte del servicio; y la supervisión y evaluación. ✓ Su enfoque es táctico. ✓ Mejora la comunicación y, en consecuencia, la cooperación entre auditores y administradores. 	Dentro de las características más destacadas de ITIL, es que, su implementación provee un desarrollo óptimo del ciclo de vida para la gestión de los servicios y procesos, permitiendo un receptor continuo de los resultados.
OBJETIVO	Su objetivo es proporcionar a los administradores de sistemas de TI que conforman una empresa, herramientas y documentos adecuados para mejorar la calidad de sus servicios, incluyendo la satisfacción de los clientes a través de que se alcancen los objetivos estratégicos de la empresa.	Su objetivo es brindar buenas prácticas a través de un marco de trabajo de dominios y procesos, y presentar las actividades de una manera manejable y lógica. Estas prácticas están enfocadas más al control que a la ejecución.	En el caso de COBIT, está fundamentados especialmente para el control de los elementos tecnológicos de una empresa. No obstante, ITIL permite mejorar la calidad de los servicios con herramientas y documentos adecuados.

ASPECTO A COMPARAR:	ITIL	COBIT	OBSERVACIONES
ADAPTACIÓN A AUDITORÍAS PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS	Desempeña un papel fundamental por ser un marco de trabajo para la mejora de la calidad en la prestación y el aumento de la productividad y eficiencia en la gestión de los servicios TI. Además, proporciona un método para planificar procesos comunes, roles y actividades con relaciones y líneas de comunicación apropiadas que permiten optimizar la gestión de los procesos.	Es precisamente un modelo de evaluación y monitoreo para auditar la gestión y control de los sistemas de información y tecnología, orientado a todos los sectores de una organización.	ITIL es un marco de trabajo fundamental en auditorías para la gestión de servicios, ya que, proporciona un rol importante en la productividad del servicio, además, del uso de fases para la gestión y planificación de las herramientas adecuadas para el uso de los recursos tecnológicos de una empresa, asimismo, hace énfasis en la satisfacción del cliente.

Fuente: Elaboración Propia. 2021

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados que se obtienen en la resolución de una problemática, fundamentan la reflexión final de un trabajo investigativo, al igual, que, las recomendaciones que proporciona el investigador para mejorar las circunstancias presentes en la situación estudiada. Para Sabino (1986, s/p), una conclusión se define “una sección o capítulo final, de reducidas dimensiones, donde el autor trata de sintetizar todo lo hasta allí expuesto de modo tal que resulten destacados los aspectos más importantes del desarrollo anterior”, esto quiere decir, que, comprende la apreciación final del trabajo realizado, además, de la introducción de elementos nuevos para finalizar el análisis de los resultados. De igual manera, destaca las consideraciones que se deben tomar como recomendaciones para mejorar la situación.

En este mismo contexto, el presente trabajo de investigación presenta diversos resultados, los cuales, representa a su vez conclusiones representativas para el desarrollo de la problemática. Por su parte, en cuanto a la realización de una auditoría de la gestión de servicios, permite proporcionar una herramienta útil para desglosar diferentes perspectivas positivas para mejorar los diferentes procesos de soporte técnico, específicamente en la atención de usuarios de la empresa WIS de Venezuela. Sin duda, la misma facilita conocimientos para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, y lo correspondiente entre lo planificado y lo ejecutado.

Conclusiones

De acuerdo con el diagnóstico y análisis realizado de la situación actual del proceso de gestión de los servicios en el departamento de Helpdesk de la empresa WIS de Venezuela, se concluyó que dicha departamento está organizado de una manera informal, destacando que no existe una distribución de niveles alineado de forma correcta a los cargos presentes, esto quiere decir, que, no manejan un alcance de operatividad por empleado, además, de llevar a cabo un mecanismo de gestión de servicios de atención al cliente (incidencias) no estructurado con procesos definidos para la atención al cliente, resaltando, que existe un volumen de demanda estimado y con deficiencias en su gestión y control, que conlleva problemas en la atención de los usuarios y cierre de los casos, en donde el departamento no cumple el ritmo y el tiempo que requerido y necesarios para el cumplimiento en la prestación, entrega y disponibilidad de los servicios sin poder garantizar, en algunos casos, la continuidad y calidad de los mismos.

Las normas y estándares a nivel internacional aplicables a la realización de auditorías de la gestión de servicios, están definidas por las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, las cuales, describen los parámetros que se requieren para seguir los requisitos que representan los principios de cumplimiento obligatorio, además, de las declaraciones e interpretaciones para evaluar la eficacia a nivel de las personas y a nivel de las organizaciones. No obstante, el manual de auditoría de gestión a las tecnologías de información y comunicaciones presenta los procedimientos a seguir para verificar el uso de los recursos tecnológicos, tomando en cuenta, la confidencialidad, confiabilidad, integridad, disponibilidad de la información procesada por los sistemas de información automatizados. En relación con lo anterior, estos documentos representan fundamentos bases aplicables para la realización de una auditoría de la gestión de servicios, sirven como recomendaciones oportunas para el auditor.

Cabe destacar la proposición de una metodología para llevar a cabo una auditoría de la gestión de servicios, además, de que su utilización permitirá realizarla más eficientemente y por consiguiente, la evaluación y conclusiones del informe, lo cual, proporcionará la conveniencia de implementar las recomendaciones para subsanar los errores que se comete al afirmar o asegurar cierta cosa. En este mismo marco de ideas, las metodologías descritas en el presente trabajo son ITIL, y COBIT, las cuales, representan marcos de trabajos que traza los métodos, procesos, tareas, recursos y herramientas necesarias para llevar el proyecto de auditoría de principio de a fin. Asimismo, corresponde a un conjunto de prácticas, políticas, criterios y actividades establecidas que definen los aspectos que se deben considerar al realizar la gestión de servicios en una empresa.

Recomendaciones

En cuanto al diagnóstico de la empresa, es considerable realizar diferentes estrategias para garantizar el buen funcionamiento de los procesos que se llevan a cabo en la empresa WIS de Venezuela, como en el departamento de Helpdesk, es por ello, que es necesario que la empresa implemente las siguientes recomendaciones:

1. Mantener un estructurado flujo de trabajo, que permita optimizar el proceso de atención de los reportes y/o incidencias de parte de los usuarios y gestión de los servicios, a fin de darle respuesta con soluciones optimas y satisfactorias, mejorando de forma continua y optimizando la calidad de los servicios

2. De la misma forma, sería conveniente implementar una herramienta para la gestión de servicios (ITSM), como estrategia para la optimización de los procesos y la toma de decisiones, para el alcance de los objetivos del departamento de Helpdesk, en la entrega, disponibilidad y calidad de los servicios a sus clientes internos y externos, alineados a los objetivos de la organización.
3. Establecimiento y definición de las descripciones de los puestos de trabajo o niveles de atención al cliente, de esta manera, se describan los roles y funciones, de cada uno, con el fin de alinearlos con la estructura organizacional requerida para la mejora de los procesos, delimitando las responsabilidades de cada en una sinergia colaborativa y de mejora continua.
4. Elaboración de un manual de procedimientos para el personal de la empresa, lo cual, permitirá la capacitación para el equipo de trabajo, además, de ofrecer la información y conocimientos necesarios sobre las diferentes actividades y procesos manejados en el departamento, como, hacer un buen uso herramientas y material para el desempeño de su trabajo, a la vez de ser apoyo para el proceso de cambio organizacional.
5. El uso de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, como fundamento de principios legales para la realización de una auditoría de la gestión de servicios, lo cual, medirá la calidad de los objetivos de la evaluación realizada con las metas de la empresa.
6. Establecer políticas internas de la empresa, como del departamento, que describa las normas y procedimientos que se llevan a cabo en la organización.
7. Tomar en cuenta el Manual de Auditoría de Gestión a las Tecnologías de Información y Comunicaciones, principalmente como marco metodológico, pedagógico y flexible para seguir los procedimientos y actividades que deben seguir los auditores, esto, para verificar el uso de los recursos tecnológicos, asimismo, la confidencialidad, confiabilidad, integridad, disponibilidad de la información procesada por los sistemas de información automatizados.
8. Incluir la metodología ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información), como un estándar internacional de mejores prácticas en la Gestión de Servicios Informáticos para la realización de una auditoría de la gestión de servicios; en este mismo orden de ideas, que sirva de apoyo del avance tecnológico que hoy en

día existen para agilizar los procesos y realizar tareas de la empresa de una manera más fácil y rápida.

REFERENCIAS

- Aguirre, O., (1996). Enciclopedia de Auditoría tres tomos, Cultural de Ediciones, Madrid. [Enciclopedia en línea] Disponible: <http://www.geocities.com/gehg48/APUNTAUDEDFIN.html> [Consulta: 2020, noviembre 10]
- Ambit Bulding Solutions Together, (s/f). *¿Qué es ITSM? Gestión de servicios IT en detalle.* [Artículo en línea] Disponible: <https://www.ambit-bst.com/blog/qu%C3%A9-es-itsm-gesti%C3%B3n-de-servicios-it-en-detalle#> [Consulta: 2020, Noviembre 18]
- Biblioteca.itson (s/f). *FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN* [Artículo en línea] Disponible: http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa8/problema_investigacion/x8.htm#:~:text=La%20formulaci%C3%B3n%20del%20problema%20de,cuales%20se%20desarrollar%C3%A1%20el%20proyecto. [Consulta: 2020, octubre 22]
- Carreño, G., (2010). AUDITORÍA A LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE “UPWARE SOFT LTDA”. [Trabajo de Grado en línea] Disponible: https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/999/digital_19837.pdf?sequence=1 [Consulta: 2020, Noviembre 05]
- Caurin, J., (2017). La auditoría en la empresa [Artículo en línea], Disponible: <https://www.emprendepyme.net/auditoria> [Consulta: 2020, Noviembre 04]
- Cedeño, F., (s/f). *AUDITORÍA.* [Artículo en línea] Disponible: <http://www.eumed.net/ce/2016/3/auditoria.html> [Consulta: 2020, noviembre 12]
- Contreras, M., (2015). Consideraciones sobre los tipos y diseños de investigación. [Blog en línea] Disponible: <http://educapuntos.blogspot.com/2015/11/consideraciones-sobre-los-tipos-y.html> [Consulta: 2020, Noviembre 18]
- Debitoor By Sumup (s/f). *¿Qué es una auditoría?* [Artículo en línea], Disponible: <https://debitoor.es/glosario/definicion-auditoria> [Consulta: 2020, Noviembre 12]
- Freshworks, (s/f). *¿Qué es un service desk de TI?* [Portal Web] Disponible: <https://freshservice.com/latam/it-service-desk-software/> [Consulta: 2020, noviembre 21]
- Gutiérrez, C., (2013). *ITIL: un compendio de mejores prácticas.* [Artículo en línea] Disponible: [https://www.welivesecurity.com/la-es/2013/06/05/itil-compendio-mejores-practicas/#:~:text=de%20la%20compa%C3%B1a%20de%20ITIL%20\(Information%20Technology%20Infrastructure%20Library\)%20es%20un%20compendio%20de%20buenas,internos%20y%20adem%C3%A1s%20la%20seguridad](https://www.welivesecurity.com/la-es/2013/06/05/itil-compendio-mejores-practicas/#:~:text=de%20la%20compa%C3%B1a%20de%20ITIL%20(Information%20Technology%20Infrastructure%20Library)%20es%20un%20compendio%20de%20buenas,internos%20y%20adem%C3%A1s%20la%20seguridad) [Consulta: 2020, Noviembre 25]
- Gutiérrez, M., (2011). *Auditoría.* [Blog en línea] Disponible: <http://auditoria.over-blog.com/article-auditoria-68941282.html> [Consulta: 2020, octubre 22]
- ISOTools Excellence (s/f). Características de una auditoría de gestión [Blog en línea] Disponible: <https://www.isotools.org/2017/06/21/caracteristicas-auditoria-de-gestion/> [Consulta: 2020, Noviembre 10]

- Marketing E-nquest., (2018). *Investigación cuantitativa: qué es y características* [Artículo en línea] Disponible: <https://www.e-nquest.com/investigacion-cuantitativa-que-es-y-caracteristicas/> [Consulta: 2020, Noviembre 12]
- Mata, L., (2019). *El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio*. [Artículo en línea] Disponible: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/> [Consulta: 2020, Noviembre 18]
- Normas Internacionales Para El Ejercicio Profesional De La Auditoría Interna. [Documento en línea] Disponible: <https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/IPPF%20Standards%20Markup%20Changes%20201301%20vs%202011-01%20Spanish.pdf> [Consulta: 2020, Noviembre 12]
- Payssé, M., (2019). *Qué es y para qué sirve una plataforma de Service Desk*. [Blog en línea] Disponible: <https://blog.inconcertcc.com/que-es-un-service-desk/> [Consulta: 2020, Noviembre 21]
- Ponce, J., Samaniego, M., (2015). *ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL HELPDESK EN LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO EN UNA ORGANIZACIÓN*. [Trabajo de Grado] Disponible: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10295/1/UPS-GT001188.pdf> [Consulta: 2020, Octubre 29]
- Redondo, R, Llopart, X, Duran, D., (1996). *AUDITORIA DE GESTION* [Documento en línea] Disponible: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%C3%B3n.pdf> [Consulta: 2020, Octubre 24]
- Rojas, E., (s/f). *Técnicas de recolección y registro de datos*. [Enciclopedia en línea] Disponible: <https://www.monografias.com/trabajos100/tecnicas-documental/tecnicas-documental.shtml> [Consulta: 2020, Noviembre 19]
- Romero, M. Salao, M., (2014). *AUDITORÍA DE TECNOLOGÍA A LA MESA DE AYUDA UTILIZANDO COBIT 4.1, EN EL CONSEJO DE LA JUDICATURA, DMQ*. [Trabajo de Grado en línea] Disponible: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/8641/1/T-ESPE-04793.pdf> [Consulta: 2020, Noviembre 05]
- Sandoval, H., (2016). *INTRODUCCIÓN A LA AUDITORÍA* [Documento en línea] Disponible: https://issuu.com/eduardoedmundoblanco/docs/introduccion_a_la_auditoria [Consulta: 2020, Octubre 22]
- Santa Cruz, F., (2015). *Marco Teórico*. [Artículo en línea] Disponible: <http://florfanysantacruz.blogspot.com/2015/08/el-marco-teorico-antecedentes.html> [Consulta: 2020, Noviembre 10]
- UNTEL Soluciones e Infraestructura Tecnológicas, (s/f). *Soporte de primer nivel – Help Desk*. [Portal Web] Disponible: <https://unitel-tc.com/soporte-de-primer-nivel/> [Consulta: 2020, Noviembre 20]
- Zendesk, (s/f). *¿Qué es un help desk?* [Artículo en línea] Disponible: <https://www.zendesk.es/blog/help-desk/> [Consulta: 2020, Noviembre 18]

ANEXOS

Anexo 1. Formato de cuestionario para el conocimiento de la gestión de servicios de la empresa WIS de Venezuela



**AUDITORÍA DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS
DE SOPORTE TÉCNICO PARA LA MEJORA DE
LA ATENCIÓN DE USUARIOS DE LA EMPRESA
WIS DE VENEZUELA**



Elaborado por:	Br. Verónica Cardona	Ref:	C-01
Respondido por:		Fecha:	

Cuestionario de Gestión de Servicios				
Departamento:				
Cargo:				
Conocer los procedimientos actuales de gestión y atención a usuarios de la empresa WIS de Venezuela del departamento de Helpdesk.				
Pregunta	Si	No	N/A	Observaciones
¿Existe algún mecanismo de gestión para registrar las incidencias?				
¿El departamento de Helpdesk, tiene un correo electrónico predeterminado solo para las acciones que abarquen el servicio de soporte técnico?				
¿Utilizan un software específico para la gestión del servicio de Helpdesk? Cual?				
¿Se encuentran definidos los grupos o niveles de atención? ¿Cuáles serían?				
¿Distribuyen las incidencias recibidas dependiendo del impacto y dificultad?				
¿Existe un criterio o mecanismo definido para la asignación de reportes? ¿Cual?				
¿Todo el equipo de trabajo del departamento conoce los diferentes reportes?				
¿Documentan los reportes que reciben de las incidencias?				

¿Se tiene establecido un SLA con respecto a la medición del tiempo de resolución?				
¿Hacen encuestas a los usuarios para saber la calidad del resultado del servicio ofrecido?				
¿Manejan indicadores del registro de incidencias por frecuencia, tipos, localidad, o grupos de usuarios? Por favor amplíe su respuesta				

Anexo 2. Formato de cuestionario sobre la distribución de usuarios en la empresa WIS de Venezuela



**AUDITORÍA DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS
DE SOPORTE TÉCNICO PARA LA MEJORA DE
LA ATENCIÓN DE USUARIOS DE LA EMPRESA
WIS DE VENEZUELA**



Elaborado por:	Br. Verónica Cardona	Ref:	C-02
Respondido por:		Fecha:	

Cuestionario de Gestión de Servicios	
Departamento:	
Cargo:	

Gestión de los tipos de usuarios a los que se les ofrece el servicio del departamento de Helpdesk en la empresa WIS de Venezuela.					
Pregunta	Internos	Externos	Internos y Externos	N/A	Observaciones
¿En la empresa, están distribuidos por usuarios internos o externos?					

Anexo 3. Formato de entrevista para conocer la Gestión de Servicios ofrecida en la empresa
WIS de Venezuela



**AUDITORÍA DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS
DE SOPORTE TÉCNICO PARA LA MEJORA DE
LA ATENCIÓN DE USUARIOS DE LA EMPRESA
WIS DE VENEZUELA**



Elaborado por:	Br. Verónica Cardona	Ref:	E-01
Respondido por:		Fecha:	

Entrevista de Gestión de Servicios		
Departamento:		
Cargo:		
Conocer los procedimientos actuales que gestiona la empresa WIS de Venezuela en el departamento de Helpdesk.		
Pregunta	Respuesta	Observaciones
¿Actualmente cómo se maneja el mecanismo de gestión de incidencias?		
Al tener registrado las incidencias de los usuarios ¿de qué manera de distribuye?		
¿Qué servicios ofrecen? (el departamento).		
¿Las incidencias se pueden atender de forma remota o se le da un tiempo de atención previo? Y en el caso afirmativo de la atención remota de las incidencias, ¿cómo se atienden?		
¿Cómo determinan el tiempo de inicio y cierre para resolver las incidencias?		
¿Cuáles son los problemas actuales que se desean resolver?		