Imagen que contiene captura de pantalla

Descripción generada automáticamente

**FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESPECIALIDAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

Carlos Sifuentes Ludeña

Universidad Nacional Federico Villareal

IMPLEMENTACIÓN DE itil PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS en el área de SISTEMAS DE la empresa GESCOB

Plan de tesis

**Contenido**

[I. Descripción del Proyecto 4](#_Toc69119386)

[I.1. Antecedentes 4](#_Toc69119387)

[I.1.1. Antecedentes Nacionales 4](#_Toc69119388)

[I.1.2. Antecedentes Internacionales 4](#_Toc69119389)

[I.2. Planteamiento del Problema 7](#_Toc69119390)

[I.2.1. Descripción de la Problemática 7](#_Toc69119391)

[I.2.2. Descripción del Problema 7](#_Toc69119392)

[I.2.3. Formulación del Problema 8](#_Toc69119393)

[I.3. Objetivos 8](#_Toc69119394)

[I.3.1. Objetivo General 8](#_Toc69119395)

[I.3.2. Objetivos Específicos 9](#_Toc69119396)

[I.4. Justificación e Importancia 9](#_Toc69119397)

[I.5. Alcance y Limitaciones 9](#_Toc69119398)

[I.5.1. Alcance 10](#_Toc69119399)

[I.5.2. Limitaciones 10](#_Toc69119400)

[II. Marco Teórico 11](#_Toc69119401)

[II.1. Gestión de Servicios de TI en el Mundo Moderno 11](#_Toc69119402)

[II.2. ITIL 4 12](#_Toc69119403)

[II.3. Gestión de Servicio 12](#_Toc69119404)

[II.4. Servicio 12](#_Toc69119405)

[II.5. Principios Guías 13](#_Toc69119406)

[II.6. Las Cuatro Dimensiones 14](#_Toc69119407)

[II.7. Sistema de Valor del Servicio de ITIL 14](#_Toc69119408)

[II.8. Cadena de Valor del Servicio 16](#_Toc69119409)

[II.9. Mejora Continua 16](#_Toc69119410)

[III. Hipótesis y Operacionalización de las Variables 18](#_Toc69119411)

[III.1. Hipótesis General 18](#_Toc69119412)

[III.2. Hipótesis Específica 18](#_Toc69119413)

[III.3. Variables 18](#_Toc69119414)

[III.3.1. Variable Independiente 18](#_Toc69119415)

[III.3.2. Variable Dependiente 18](#_Toc69119416)

[III.3.3. Operacionalidad de Variable 19](#_Toc69119417)

[III.4. Tipo 21](#_Toc69119418)

[III.5. Población 21](#_Toc69119419)

[III.6. Universo social 21](#_Toc69119420)

[III.7. Muestra 21](#_Toc69119421)

[IV. Método 23](#_Toc69119422)

[IV.1. Diseño de la Investigación 23](#_Toc69119423)

[IV.2. Estrategia de Prueba de Hipótesis 23](#_Toc69119424)

[IV.3. Técnicas de Recolección de Datos 23](#_Toc69119425)

[IV.3.1. La Entrevista 23](#_Toc69119426)

[IV.3.2. Observación 23](#_Toc69119427)

[IV.3.3. Recolección de Datos 23](#_Toc69119428)

[IV.3.4. Encuesta 24](#_Toc69119429)

[IV.3.5. Plan de Procesamiento de la Información 24](#_Toc69119430)

[V. Cronograma 25](#_Toc69119431)

[VI. Presupuesto 26](#_Toc69119432)

[VII. Referencias Bibliográficas 28](#_Toc69119433)

# Título

“IMPLEMENTACIÓN DE ITIL PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN EL ÁREA DE SISTEMAS DE LA EMPRESA GESCOB”

# Autor

Sifuentes Ludeña, Carlos Alberto

# Lugar Donde se va a Realizar la Investigación

Empresa Gestión de Cobranzas y Recuperos EIRL, Jirón Camaná 851 piso 13 Lima, Lima

# Descripción del Proyecto

## Antecedentes

### Antecedentes Nacionales

Gonzales Flores (2020) En su tesis “Implementación del Marco de Trabajo ITIL v3.0 para el proceso de gestión de incidentes en el área de centro de sistemas de información de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque” demostró que al incorporar herramientas y controles basados en ITIL v3.0, se obtuvo que el número de incidencias de TI reportadas al área del Centro de Sistemas de Información (CSI), disminuyó en un 30%, creando así un mejor clima laboral entre los trabajadores, así mismo los tiempos para resolver una incidencia de TI según el impacto y urgencia, disminuyeron en treinta minutos, quedando como tiempo estimado, noventa minutos para la solución de una incidencia según el impacto y urgencia, lo que permitió el trabajo continuo. En tanto que los tiempos para atender una incidencia de TI, mejoró en dos horas, teniendo ahora como duración promedio seis horas para la atención de las incidencias de TI, lo que incrementó la efectividad y confiabilidad del área del CSI. Lo dicho anteriormente permitió que la satisfacción de los trabajadores y clientes de la Gerencia Regional de Salud, con respecto al servicio brindado por el CSI, incrementara en un 65%.

### Antecedentes Internacionales

Chávarry Sandoval, Carlos Jonathan. (2012). Resalta que el desarrollo de su trabajo de investigación está inmerso dentro del campo de los sistemas de información (SI), precisamente dentro de la gestión de los SI desde el punto de vista de los servicios proponiendo un marco de trabajo (ITIL) como solución al pobre nivel de estandarización de los procesos internos del área motivo de estudio (desarrollo de software). La metodología de trabajo parte desde un diagnóstico previo de la situación actual, luego nos centramos en la aplicación del marco de trabajo ITIL para finalmente evaluar los resultados post implementación. Dichos resultados muestran una sustancial mejora en comparación con el primer diagnóstico, ayudando a tener un mejor control en la planificación de proyectos de software, estableciendo herramientas y técnicas de recolección de información (actividades a realizar, objetivos, restricciones, presupuestos, cronograma) y principalmente ayudando a mejorar la calidad del servicio que brindan.

García y Gavilanes (1), en el año 2015, en su tesis titulada “Análisis y propuesta de implementación de las mejores prácticas de ITIL en el departamento de sistemas de la universidad politécnica salesiana sede Guayaquil”, llego al resumen de que las mejores prácticas basadas en ITIL describen una metodología a implementar en las instituciones que deseen mejorar sus procesos, procedimientos, funciones en relación al servicio que brinda el área de T.I., gestión de requerimientos e incidencias con una estructura más clara, eficiente y eficaz que aporta al cumplimiento de los objetivos de la institución, en este caso de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil. En ésta investigación se ha observado y analizado las Mejores Prácticas de ITIL en primera instancia, así mismo evaluar el estado de madurez del Departamento de T.I. de la UPSG en relación a lo que define ITIL; lo que permite plantear una mejora en los procedimientos y otros aspectos relevantes, y hacer un aporte significativo a la institución; para esto se tuvo que recurrir a las encuestas y entrevistas objetivas y técnicas al personal del Departamento de Tecnología de la Información y realizar un análisis de lo que actualmente ya tienen implementado que les será de mucha ayuda para mejorar los servicios brindados por el Departamento de TI; el objetivo es que éste proyecto sea considerado por la Directiva de la UPSG para que en un tiempo no muy lejano lo ponga en producción con el compromiso del Departamento de T.I. y la asesoría de una empresa especializada en el tema.

Ortiz (2), en el año 2015, en su tesis titulada “Mejoramiento de la administración tecnología de una empresa de producción enfocados en las mejores prácticas” añadió en su resumen que el desarrollo de este proyecto de titulación ha demandado un intenso trabajo de investigación, análisis y recolección de datos, que ha permitido identificar y comprender los componentes y conceptos fundamentales incluidos en la operación de servicios de las mejores prácticas de ITIL V3. En este estudio se llevó a cabo con la evaluación inicial del departamento de TI, concerniente a la etapa de Operación de Servicio de las mejores prácticas de ITIL V3, el modelamiento y diseño de procesos en la etapa de Operación de Servicios, lo que ha permitido obtener la situación inicial del departamento de TI en relación a la etapa de Operación del Servicio de ITIL V3; analizar la situación inicial y mejorar los procesos en dicha etapa.

Padilla y Uria (2019) en su tesis titulada “Implementación del servicio de gestión de incidentes, empleando ITIL para mejorar el proceso de atención de servicios en una entidad financiera” afirman de acuerdo a los aportes asociados a la implementación del modelo propuesto: Garantizar la trazabilidad de información para los procesos de Gestión de Incidentes, desde su recepción hasta su atención. Elevar el nivel de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios internos; expresados en menores tiempos de respuestas, menor cantidad de reclamos, etc. Inventario actualizado de activos (Software y Hardware) y procedimientos del área de TI e infraestructura Tecnológica en la entidad de estudio. Ofrecer un servicio idóneo a sus clientes externos, con un porcentaje de satisfacción al 95% Sentar las bases técnicas y funcionales a fin de mejorar los servicios de mesa de ayuda y a futuro se implemente un decreto a nivel nacional que norme y regule los servicios gestionados de TI, teniendo como base las mejores prácticas de la gestión de servicios ITIL.

Las investigaciones anteriormente mencionadas nos dan a conocer que tan importante es la gestión de las Tecnologías de Información en las diferentes organizaciones, ya que a través de ellas nos permiten mejorar la relación con los clientes y los usuarios manteniendo un servicio de calidad.

Las organizaciones carecen de cierta cultura en cuanto a la administración de las Tecnologías de Información, es por eso por lo que las buenas prácticas que nos ofrece ITIL, nos permite gestionar adecuadamente los servicios de tecnologías de información haciendo en muchos casos un rediseño de procesos para poder mejorar la calidad del servicio.

## Planteamiento del Problema

### Descripción de la Problemática

* No hay informes de incidencias reportadas no se registra en ningún documento o archivo, y en muchos casos las incidencias quedan pendientes, ya que no cuenta con algunas directivas o reglamentos que lo especifiquen.
* En el área de sistemas, actualmente es la encargada de realizar los procesos de incidencias y de cambios, los mismos que se realizan en forma manual.

### Descripción del Problema

Según lo expuesto anteriormente se llega a deducir que en la empresa se presenta los problemas con la entrega de servicios de Tecnologías de Información presentando déficit en lo que respecta a los procesos de incidencias, así como la pérdida de tiempo en algunos procesos.

Al presentar estos problemas, las tecnologías de Información no es la adecuada para que los usuarios de las diferentes áreas puedan cumplir adecuadamente con las diferentes actividades que diariamente realizan; existiendo ausencia de conocimientos de las buenas prácticas de ITIL; así como también no cuentan con un monitoreo y medición de procesos que permita tomar decisiones acertadas en la gestión de las TI.

### Formulación del Problema

#### I.2.3.1. Problema General

¿Con la aplicación de las Mejores prácticas de ITIL, se podrá optimizar y canalizar los requerimientos generados por los usuarios al área de sistemas, dar seguimiento y definir prioridades de atención?

#### I.2.3.1. Problema Específico

* ¿De qué manera se puede mejorar la eficacia en la atención de incidentes al implementar ITIL en el área de Sistemas de la empresa GESCOB EIRL?
* ¿De qué manera se puede mejorar la eficiencia en la atención de incidentes al implementar ITIL en el área de Sistemas de la empresa GESCOB EIRL?
* ¿De qué manera se puede mejorar la efectividad en la atención de incidentes al implementar ITIL en el área de Sistemas de la empresa GESCOB EIRL?

## Objetivos

### Objetivo General

Diseñar un plan de mejora para los canales de soporte en la empresa en la empresa Gestión de Cobranzas y Recuperos SRL basado en la aplicación de la metodología ITIL v4.

### Objetivos Específicos

* Determinar la eficacia en la atención de incidentes al implementar ITIL en el área de Sistemas de la empresa GESCOB EIRL
* Determinar la eficiencia en la atención de incidentes al implementar ITIL en el área de Sistemas de la empresa GESCOB EIRL
* Determinar la efectividad en la atención de incidentes al implementar ITIL en el área de Sistemas de la empresa GESCOB EIRL

## Justificación e Importancia

Este trabajo aportará con el análisis y propuesta de implementación de las mejores prácticas de ITIL en el área de Sistemas de la empresa Gestión de Cobranzas y Recuperos proyectando la mejora de sus procedimientos, alineándolos a estándares internacionales con el fin de asegurar el éxito institucional.

Los usuarios tendrán la sensación de mejora en el servicio tecnológico brindado en toda la organización, pues los requerimientos reportados serán registrados y se llevará seguimiento y control.

Los requerimientos que se presenten bajo el esquema de la Gestión de Servicios ITIL pueden ser gestionados de manera que a toma de decisiones sea de forma objetiva para bien de la organización en todos sus campos, lo que permitirá disminuir la demanda de los constantes requerimientos, y que se tomen acciones preventivas y correctivas de manera eficiente, con resultados ágiles y con procedimientos actualizados que puedan ser controlados y mejorados continuamente.

## Alcance y Limitaciones

### Alcance

Este proyecto contempla el análisis e implementación de mejores prácticas de ITIL en el área de sistemas de la empresa GESCOB EIRL para la atención de incidentes.

### Limitaciones

Este proyecto no contempla la implementación, se entrega la respectiva documentación a las directivas con el fin de que sea aprobada y ejecutada por la empresa.

# Marco Teórico

ITIL es considerado como uno de los mejores marcos de trabajo para la Gestión de Servicios de Tecnologías de Información en el mundo por su enfoque al sentido común en la Gestión de Servicios ya que con sus prácticas permite que todo el ámbito para la provisión de servicios sea visto como parte de un todo, y alinear los objetivos y estrategias del Área de T.I. con los del negocio generando un mayor valor frente a la competencia.

## Gestión de Servicios de TI en el Mundo Moderno

En un mundo en constante cambio donde los fabricantes del pasado se están convirtiendo en proveedores de servicios del futuro. La revolución de la transformación digital afecta a todas las industrias y es más que solo tecnología.

Las empresas están repensando sus estructuras organizativas para mantenerse en la cima de juego. Están rompiendo las barreras del pasado y construyendo unidades de colaboración que las llevan más allá de su forma de trabajar actual.

La tecnología avanza más rápido hoy que nunca. Los desarrollos como el cloud computing, la infraestructura como servicio, machine learning y blockchain, han abierto nuevas oportunidades para la creación de valor y ha llevado a que la TI se conviertan en un importante impulsor de negocios y una fuente de ventaja competitiva.

Con la necesidad de que una organización se mantenga actualizada, la administración de servicios TI es una capacidad estratégica clave. ITIL, la directriz más adoptada en el mundo dentro de la gestión de servicios TI (ITSM), También ha evolucionado.

Recuerde, ITIL es un marco y, como tal, proporciona orientación en ITSM (Information Technology Service Management) no se puede implementar ITIL como un objeto. No existe una “talla única”, por lo que se debe considerar a ITIL como una caja de herramientas. ITIL 4 está diseñada para colaborar con muchos marcos y métodos en la industria de TI, como Lean, DevOps, Agile y muchos más.

## ITIL 4

ITIL 4 ofrece un enfoque práctico y flexible para apoyar a todas las organizaciones en su viaje al nuevo mundo de la transformación digital.

ITIL 4 proporciona un modelo operativo digital de extremo a extremo en la organización para la entrega y operación de productos y servicios habilitados por TI y permite que los equipos de TI continúen desempeñando un papel importante en la estrategia comercial del negocio. ITIL 4 también proporciona un enfoque integral de extremo a extremo que integra marcos como Lean, Agile y DevOps.

## Gestión de Servicio

La gestión de servicios se define como un conjunto de competencias organizacionales especializadas para entregar el valor a los clientes en forma de servicio.

## Servicio

Es un medio para habilitar la creación conjunta de valor al facilitar los resultados que los clientes desean alcanzar sin que el cliente tenga que administrar los costos y riesgos específicos

## Principios Guías

Los principios guía de ITIL son un estándar universal para las organizaciones en estos días por muchas razones. Algunas de estas razones son:

1. Estos principios no son específicos de ITIL o incluso de ITSM.
2. Estos principios pueden aplicarse a casi todas las iniciativas y relaciones con todos los grupos de partes interesadas.
3. Estos principios pueden ayudar a los proveedores de servicios a tener éxito en aprovechar las practicas especificas adoptadas en cualquier filosofía, marco o metodología, ya sea ITIL, Lean o DevOps.
4. El uso de estos principios permite a la organización garantizar un enfoque único y, por lo tanto, eliminar los silos y la inconsistencia en toda la organización

Principios Guías

* Enfoque en valor
* Empezar donde se esta
* Progresar iterativamente con retroalimentación
* Colaborar y promover visibilidad
* Pensar y trabajar holísticamente
* Mantenerlo simple y practico
* Optimizar y automatizar

## Las Cuatro Dimensiones

La meta de cualquier organización es crear valor paras sus clientes, partes interesadas y socios. Puede lograr este objetivo utilizando el Sistema de Valor de Servicio (SVS) de ITIL. Este sistema describe las formas en que los diversos segmentos y actividades de una organización están vinculados entre sí. Las cuatro dimensiones definidas por ITIL se relacionan e impactan a todos los elementos de la SVS. Por lo tanto, antes de comentar la SVS, debe conocer las cuatro dimensiones.

Las Cuatro Dimensiones

Para respaldar un enfoque holístico de Gestión de Servicios, ITIL define cuatro dimensiones que colectivamente son importantes para la facilitación de valor efectiva y eficiente. Las cuatro dimensiones son:

* Organizaciones y personas
* Información y tecnología
* Socios y proveedores
* Flujos de valor y procesos

## Sistema de Valor del Servicio de ITIL

El sistema de valor del servicio es modelo operativo flexible orientado al valor que permite a la organización crear una variedad de combinaciones de actividades y componentes para adaptarse a su situación particular.

Las entradas clave para el sistema de valor del servicio son la oportunidad y la demanda.

Las oportunidades representan las diferentes perspectivas para agregar valor para las partes interesadas o las opciones para mejorar la organización. La demanda representa la necesidad o el deseo de productos y servicios entre los consumidores.

El sistema de valor del servicio incluye los siguientes componentes principales:

* La cadena del valor del servicio de ITIL, que representa las actividades clave para crear y entregar servicios.
* Prácticas de ITIL que son los conjuntos de recursos.
* Los principios guía de ITIL.
* Gobernanza.
* Mejora continua.

Con el uso integrado y coordinado de estos componentes, el SVS de ITIL admite muchos enfoques de trabajo, como Agile, DevOps y Lean, así como la gestión tradicional de procesos y proyectos.

El resultado clave del SVS es la entrega de valor a los consumidores y clientes.

## Cadena de Valor del Servicio

La cadena de valor del servicio es modelo operativo que define las actividades clave requeridas para responder a la demanda y permitir la creación de valor a través de la formación y gestión de productos y servicios

## Mejora Continua

El objetivo de cualquier organización es crear valor para sus clientes, partes interesadas y socios. Para lograr este objetivo, cada organización participa en la mejora continua.

La mejora continua es una actividad recurrente que se realizara en todos los niveles para garantizar que el desempeño de la organización cumpla con las expectativas de los interesados.

La mejora continua es importante para una organización por varios rozones que incluyen:

* El entorno del negocio y las preferencias del cliente para los servicios cambian constantemente, por lo que el proveedor el servicio debe mantenerse alineado con los requisitos cambiantes del negocio
* El panorama tecnológico continúa cambiando, y si una organización no se aprovecha de la tecnología en evolución, sus servicios pronto se volverán obsoletos
* Los servicios proporcionados por la organización deben revisarse y actualizarse continuamente para obtener oportunidades de mejora, de lo contrario, pierden la alineación y tienen poco valor

# Hipótesis y Operacionalización de las Variables

## Hipótesis General

Con la implementación de las buenas prácticas del marco de trabajo ITIL v4.0, permitirá brindar mayor apoyo al proceso de gestión de incidencias de TI de las diferentes áreas de la empresa GESCOB EIRL

## Hipótesis Específica

* La implementación de las buenas prácticas del marco de trabajo ITIL v4.0 mejora la eficiencia en el proceso de gestión de incidentes en el área de sistemas de la empresa GESCOB EIRL.
* La implementación de las buenas prácticas del marco de trabajo ITIL v4.0 mejora la eficacia en el proceso de gestión de incidentes en el área de sistemas de la empresa GESCOB EIRL.
* La implementación de las buenas prácticas del marco de trabajo ITIL v4.0 mejora la efectividad en el proceso de gestión de incidentes en el área de sistemas de la empresa GESCOB EIRL.

## Variables

### Variable Independiente

Marco de trabajo ITIL – Gestión de Incidencias

### Variable Dependiente

Gestión de servicio/incidencias de TI

### 

### Operacionalidad de Variable

| **Variable** | **Dimensiones** | **Indicadores** | **Acciones** |
| --- | --- | --- | --- |
| Variable Independiente  **Marco de trabajo ITIL – Gestión de Incidencias** | Gestión de Servicios Informáticos reconocidos a nivel mundial | 1. Registro de Incidentes atendidos 2. Escalas de Tiempo para el manejo de incidentes 3. Capacitar al personal del departamento con Mejores Prácticas 4. Propuesta como soporte para implementar ITIL v4. 5. Aplicar las Mejores Prácticas de ITIL v4 en el área de Sistemas | * Visitas personalizadas al Área de Sistemas. * Entrevista al personal del Área de Sistemas. * Diseño de encuesta para el personal del Área de Sistemas. * Diseño de hoja de registro de Capacitación dictada al personal del Área de Sistemas. * Elaboración de Material de Estudio de los Temas a Exponer en la Capacitación. * Diseño de Presentación para Capacitación. * Análisis de Aspectos Relevantes y Elaboración de Propuesta de Implementación de ITIL |
| Variable dependiente  **Gestión de servicio/incidencias de TI** | * Conocimiento * Manipulación de conceptos * Adaptaciones en el contenido * Requerimientos * Seguimientos * Servicios * Control o Medición | 1. Tener identificado todos los servicios que brinda el área de Sistemas 2. Utilidad de Catálogo de Servicios 3. Tener un esquema de Atención al Usuario tipo Service Desk 4. Importancia de tener documentado y actualizado los roles y funciones del personal del área de Tecnología de la Información. 5. Tener los procesos actualizados del área de Tecnología de la Información |

## 

## Tipo

El tipo de investigación según su fin es el área de Sistemas ya que nos encargaremos de gestionar las incidencias y los problemas en los servicios de TI, es decir priorizar y categorizar los mismos, de este modo se evitará el retrabajo, además de optimizar el tiempo de atención y solución al usuario con lo cual la organización funcionará de manera eficiente, todo esto utilizando un marco de trabajo como lo es ITIL

## Población

La población es toda la empresa GESCOB EIRL

## Universo social

Profesionales: Ingenieros de Sistemas, administradores, gerentes.

Investigadores: Científicos de data, estadísticos, ingenieros orientados a la investigación

## Muestra

Según (Bernal Torres 2006): Debido a que la población en la empresa GESCOB EIRL es de 250 trabajadores se utilizará un muestreo probabilístico que se basa en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguiente, todas las posibles muestras de tamaño n tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas. Es por ello que se utilizó la fórmula:

Imagen que contiene Diagrama

Descripción generada automáticamente

Texto

Descripción generada automáticamente

Donde:

N = 250 trabajadores/ una persona por máquina (Población)

E = 0.05 (Máximo de error permisible)

Z = 1.96 (Valor tabla al 95%)

P = 0.5 (Probabilidad de éxito)

Q = 0.5 (1-P)

Reemplazando:

Teniendo como muestra 152 trabajadores, los cuales fueron encuestados respectivamente

# Método

## Diseño de la Investigación

El tipo de investigación según su fin es el área de Sistemas, ya que nos encargaremos de gestionar las incidencias y los problemas en los servicios de TI, es decir priorizar y categorizar los mismos, de este modo se evitará el retrabajo, además de optimizar el tiempo de atención y solución al usuario con lo cual la organización funcionará de manera eficiente, todo esto utilizando un marco de trabajo como lo es ITIL.

## Estrategia de Prueba de Hipótesis

### Primera Etapa: Definir la Estructura de Servicio

Se debe empezar determinando los servicios. Pues es la razón principal para implementar ITIL permitiendo lograr un mayor enfoque en los servicios, es decir:

* Identificar los servicios de negocio y de soporte.
* Crear la estructura de servicios determinando la interdependencia entre servicios de negocios y de soporte.

La mejor manera de tener un cuadro claro de los mismos es desarrollar una estructura que incluya los servicios de negocios y los de soporte. Esto refleja uno de los principios más importantes de ITIL:

* Los servicios de negocios (ofrecidos al cliente) se construyen en una base de servicios de soporte (visible sólo internamente en la organización de TI).
* Los servicios de soporte, por el contrario, no son de valor directo para los clientes, sino que sirven de base para sostener los servicios de negocios.

### Segunda Etapa: Seleccionar Roles ITIL y determinar propietarios de roles

Se designa a los individuos que tendrán a su cargo los nuevos procesos ITIL, se debe determinar qué procesos ITIL son necesarios y de quién va a ser, es decir:

* Identificar los roles que requiere ITIL, dependiendo del alcance de los procesos por introducir.
* Asignar propietarios para los roles. Como prerrequisito se tiene que:
* Identificar procesos/ disciplinas ITIL por introducir o revisar durante el proyecto.

### Tercera Etapa: Definir la estructura de procesos

Al concluir el análisis de la situación inicial, se puede decidir con más detalles cuál será el enfoque del proyecto ITIL. Se debe determinar qué procesos ITIL se deben introducir:

* Se determinan los procesos de Gestión de Servicios que se deban introducir.
* Se desglosa en procesos y subprocesos.

### Cuarta Etapa: Establecer controles de procesos

La gestión exitosa de un proceso depende de los propietarios de procesos que se identifiquen de cerca con su tarea, y que tengan suficiente autorización y los medios necesarios.

Los propietarios de procesos usan criterios objetivos de calidad para evaluar si sus procesos fluyen bien. Esto los coloca en posición para decidir cuándo es necesario mejorar los procesos.

El primer paso al seleccionar KPIs (Indicadores Clave de Desempeño) adecuados, debe decidir los objetivos generales del proceso qué KPIs se reportarán, de qué manera, y quién recibirá los informes. Por lo tanto, se debe:

* Determinar métricas de CSI (KPIs) de los procesos por introducir. - Definir los procedimientos de medición para los KPIs.
* Definir los procedimientos de informes.

### Quinta Etapa: Diseñar detalles de procesos

Determina las secuencias de actividades individuales dentro de cada proceso es relativamente laborioso. Por eso es muy importante concentrarse en las áreas que realmente cuentan, es decir:

* Definir detalladamente de actividades individuales dentro de los procesos ITIL.
* Definir de guías/ listas de control que apoyen la ejecución del proyecto.
* Definir detalladamente los outputs (salidas) de procesos.

### Sexta Etapa: Implementar procesos y sistemas

Si se necesitan sistemas de aplicaciones nuevos o cambiados para apoyar los procesos, deben primero procurarse y/o desarrollarse e implementarse. Para ello se debe:

* Definir los requisitos para sistemas de aplicaciones nuevos o cambiados.
* Seleccionar sistema(s) y proveedor(es) adecuados para el sistema de aplicaciones que vaya a obtenerse.
* Implementar sistemas de aplicaciones nuevos / cambiados para que puedan apoyar los procesos por introducir.

### Séptima Etapa: Adiestra personal de TI y clientes

Cuando los participantes se enteran de los nuevos procesos solamente en esta etapa, es inevitable que haya una falta de aceptación. Por eso, es fundamental que la mayor cantidad de empleados posible participe en el diseño de procesos durante las etapas tempranas del proyecto. Para ello se necesita:

* Reforzar conocimientos básicos de ITIL.
* Adiestrar empleados participando en los nuevos procesos en el uso de sistemas de aplicación nuevos o cambiados.
* Poner a disposición de los clientes informaciones sobre el servicio.
* Hacer que los nuevos procesos sean parte de las prácticas laborales diarias.

## Técnicas de Recolección de Datos

### La Entrevista

La entrevista se la realizara a todo el personal del área de Sistemas de GESCOB EIRL, con lo cual se busca conocer las actividades y procedimientos del Jefe de Sistemas y los Analistas tienen a su cargo. Gracias a esto se podrá conocer la situación actual en el área de Sistemas, y de acuerdo a ITIL se podrán mejorar los procedimientos que actualmente se ejecutan en el departamento de Tecnología de la Información.

### Observación

Mediante la observación se analizarán cada uno de los procedimientos que se ejecutan en el área de Sistemas de GESCOB EIRL.

### Recolección de Datos

La recolección de datos ayudara a analizar y comprobar si los procedimientos que se ejecutan en el área de Sistemas de GESCOB EIRL se encuentran de acuerdo a los lineamientos que se establecen en ITIL v4.

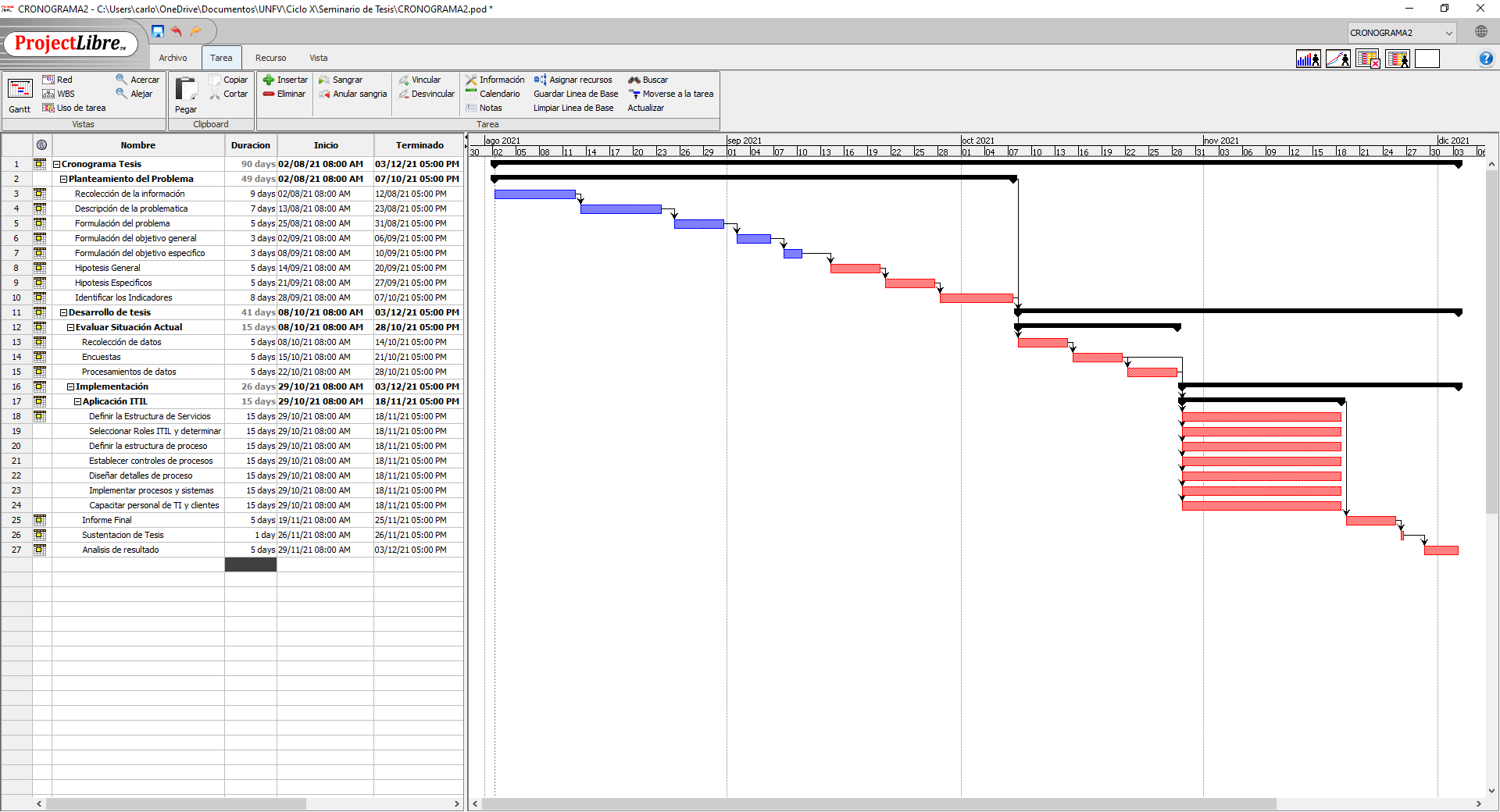
### Encuesta

Se la realizara por medio de un formulario de preguntas a los funcionarios del área de Sistemas de GESCOB EIRL para conocer qué tan necesario y útiles son los procesos y procedimientos en la gestión de servicio tecnológico.

### Plan de Procesamiento de la Información

La información será analizada y expuestas en cuadros estadísticos, lo cual indicará cuan necesarios y útiles son los procesos y procedimientos en la gestión de servicio tecnológico, que se propone implementar en el área de Sistemas de GESCOB EIRL.

# Cronograma



# Presupuesto

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Costo del Proyecto* | | | | |
| **Concepto** | | | **Monto S/** | |
| 1.Personal | Asesor | | 3,000.00 | |
| Personal de apoyo | | 1,200.00 | |
| 2. Materiales | Útiles de escritorio | | 0.00 | |
| 3. Equipos de computo | Laptop | | 0.00 | |
| 4. Servicios | Luz, agua, internet, copias | | 0.00 | |
| 5. Otros costos | Refrigerio, transporte, otros | | 800.00 | |
| **Total, Línea Base** |  | | **5,000.00** | |
| 6. Reserva de contingencia |  | | 800.00 | |
| 7. Reserva de gestión |  | | 800.00 | |
| **Total, Presupuesto** |  | | **6,600.00** | |
|  | | |  | |
| *División de los Costos* | |  | |  |
| **Concepto** | | | | **Monto S/** |
| 1. Personal | | Consultor y Personal de apoyo | | 4,200.00 |
| **Total, Costo Variable** | |  | | **4,200.00** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Costos Fijos* | | |
| **Concepto** | | **Monto S/** |
| 2. Materiales | útiles de escritorio | 0.00 |
| 3. Equipos de computo | Laptop | 0.00 |
| 4. Servicios | Luz, agua, internet, copias | 0.00 |
| 5. Otros Costos | Refrigerio, transporte, otros | 800.00 |
| 6. Reserva de contingencia |  | 800.00 |
| 7. Reserva de gestión |  | 800.00 |
| **Total, Costo Fijo** | | **2,400.00** |

# Referencias Bibliográficas

Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* México: Pearson Educacion.

Bon, J. A. (2008). *Fundamentos de a Gestión de Servicios de TI basada en ITIL.* Países Bajos: Van Haren Publishing.

Chavarry Sandoval, C. J. (2012). *Propuesta de Modelo Ajustado a la Gestión de TI/SI orientado a los servicios basado en el marco de trabajo ITIL. Caso de estudio aplicado al departamento de TI/SI de la Universidad de Lambayeque-Perú.* Chicayo, Perú: Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas y Computación.

Conzales Flores, J. A. (2015). *Implementación del Marco de Trabajo ITIL v3.0 para el Proceso de Gestión de Incidencias en el Centro de Sistemas de Información de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.* Chiclayo, Perú: Tesis para Optar el Título de Ingeniero de Sistemas y Computación.

econocom. (s.f.). *ITIL Foundation*. Obtenido de Gestión de Servicios TI: https://segenuino.com/itil/operacion\_servicios\_TI/gestion\_incidencias.html

García Correa, J. B. (2015). *Análisis y Propuesta de Implementación de las Mejores Prácticas de ITIL en el Departamento de Sistemas de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.* Guayaquil, Ecuador: Tesis Previa a la Obtención del Título de Ingeniero de Sistemas.

Jaramillo Cardona, J. A. (2020). *Diseño de Mejora de los Canales de Soporte en la Empresa Digital Communications Technologies Colombia Ltda. Basado en la Aplicación de la Metodología ITIL v4 y la Norma ISO 20000 en la Ciudad de Bogotá.* Bogotá, Colombia: Modalidad de grado Seminario de Perfeccionamiento Requisito Parcial para Obtener el título de Ingeniero de Sistemas.

Manage Engine. (25 de junio de 2020). *ServiceDesk Plus*. Obtenido de https://www.manageengine.com/latam/service-desk/gestion-de-incidentes-itil.html?fea

Manage Engine. (25 de junio de 2020). *ServiceDesk Plus*. Obtenido de https://www.manageengine.com/latam/service-desk/itil-incident-management/que-es-la-gestion-de-incidentes-itil.html#best-practices?toc

# Anexos

## Matriz de Consistencia

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Problema** | **Objetivo** | **hipótesis** | **Variable** | **Método** |
| **Problema General** | **Objetivo General** | **Hipótesis General** |
| ¿Con la aplicación de las Mejores prácticas de ITIL, se podrá optimizar y canalizar los requerimientos generados por los usuarios al área de sistemas, dar seguimiento y definir prioridades de atención? | Diseñar un plan de mejora para los canales de soporte en la empresa en la empresa Gestión de Cobranzas y Recuperos SRL basado en la aplicación de la metodología ITIL v4. | Con la implementación de las buenas prácticas del marco de trabajo ITIL v4.0, permitirá brindar mayor apoyo al proceso de gestión de incidencias de TI de las diferentes áreas de la empresa GESCOB EIRL | **Variable Independiente:**  Marco de trabajo ITIL – Gestión de Incidencias  **Variable dependiente**  Gestión de servicio/incidencias de TI | Metodología ITIL |
| **Problema** | **Objetivo** | **hipótesis** | **Variable** | **Método** |
| **Problema General** | **Objetivo General** | **Hipótesis General** |
| ¿De qué manera se puede mejorar la eficacia en la atención de incidentes al implementar ITIL en el área de Sistemas de la empresa GESCOB EIRL? | Determinar la eficacia en la atención de incidentes al implementar ITIL en el área de Sistemas de la empresa GESCOB EIRL | La implementación de las buenas prácticas del marco de trabajo ITIL v4.0 mejora la eficacia en el proceso de gestión de incidentes en el área de sistemas de la empresa GESCOB EIRL. | **Variable Independiente:**  Marco de trabajo ITIL – Gestión de Incidencias  **Dimensiones:**  Eficacia  **Indicadores:** | Metodología ITIL |
| ¿De qué manera se puede mejorar la eficiencia en la atención de incidentes al implementar ITIL en el área de Sistemas de la empresa GESCOB EIRL? | Determinar la eficiencia en la atención de incidentes al implementar ITIL en el área de Sistemas de la empresa GESCOB EIRL | La implementación de las buenas prácticas del marco de trabajo ITIL v4.0 mejora la eficacia en el proceso de gestión de incidentes en el área de sistemas de la empresa GESCOB EIRL. | **Variable Independiente:**  Marco de trabajo ITIL – Gestión de Incidencias  **Dimensiones:**  Eficiencia  **Indicadores:** | Metodología ITIL |
| ¿De qué manera se puede mejorar la efectividad en la atención de incidentes al implementar ITIL en el área de Sistemas de la empresa GESCOB EIRL? | Determinar la efectividad en la atención de incidentes al implementar ITIL en el área de Sistemas de la empresa GESCOB EIRL | La implementación de las buenas prácticas del marco de trabajo ITIL v4.0 mejora la efectividad en el proceso de gestión de incidentes en el área de sistemas de la empresa GESCOB EIRL. | **Variable dependiente:**  Gestión de servicio/incidencias de TI  **Dimensiones:**  Efectividad  **Indicadores:**  Grado de efectividad en la atención de incidentes del área de Sistemas. | Metodología ITIL |

## Glosario ITIL para Gestión de Incidentes

**Incidente**

Una interrupción no planificada de un servicio de TI o una reducción en la calidad de un servicio de TI. La falla de un elemento de configuración, incluso si aún no ha afectado un servicio, también es un incidente (por ejemplo, la falla de un disco de un conjunto de replicación).

**Identificación del incidente**

El proceso de descubrir un incidente.

**Registro del incidente**

Crear y mantener un registro de un incidente en forma de ticket.

**Categorización del incidente**

Registrar un incidente con la debida diligencia de forma que se clasifique en la categoría apropiada.

**Cierre del incidente**

Cerrar un ticket de incidente abierto una vez que el incidente haya sido resuelto.

**Reglas de escalamiento de incidentes**

Un conjunto de reglas que definen la jerarquía para el escalamiento de incidentes, incluidos los desencadenantes del escalamiento. Los desencadenantes por lo general se basan en la gravedad del incidente y el tiempo de resolución.

**Gestión de incidentes**

Gestionar el ciclo de vida de todos los incidentes para restaurar la operación normal del servicio lo más rápido posible y minimizar el impacto comercial.

**Informe de gestión de incidentes**

Una serie de informes producidos por el gestor de incidentes para varios grupos objetivo (por ejemplo, equipos responsables de la gestión de TI, gestión del nivel de servicio, otros procesos de gestión de servicios o la gestión de incidentes en sí).

**Gestor de incidentes**

La persona responsable de implementar el proceso de gestión de incidentes y realizar los informes. También representa la primera etapa de escalamiento si un incidente no se puede resolver dentro del nivel de servicio acordado.

**Modelo del incidente**

Contiene los pasos predefinidos que se deben tomar para lidiar con un tipo de incidente en particular.

**Monitoreo del incidente**

Dar seguimiento al estado de procesamiento de los incidentes pendientes para que se puedan adoptar las medidas pertinentes lo antes posible si es probable que se infrinjan los niveles de servicio.

**Priorización del incidente**

Asignar prioridades a los incidentes y definir lo que constituye un incidente mayor.

**Registro de incidentes**

Una recopilación de datos con todos los detalles de un incidente, que documenta el historial del incidente desde el registro hasta el cierre.

**Informe de incidentes**

Un informe que incluye información sobre loa incidentes, cómo se manejaron y otros datos que pueden ayudar a medir el rendimiento del proceso de gestión de incidentes.

**Resolución del incidente**

La solución alternativa o corrección que corrige el incidente y restaura el servicio con la mejor calidad.

**Estado del incidente**

El avance del incidente en el proceso de gestión de incidentes. Los estados comunes incluyen:

* **Nuevo**: Un incidente que se ha registrado, pero aún no se ha abordado.
* **Asignado**: Un incidente que se recibió en la mesa de ayuda de TI y se asignó a un técnico.
* **En progreso**: Un incidente que ha sido asignado a un técnico y está en proceso de recibir una resolución.
* **En espera o pendiente**: Un incidente que se ha puesto temporalmente en espera.
* **Resuelto**: Un incidente en el que trabajó un técnico y recibió una resolución.
* **Cerrado**: Un incidente que se cerró una vez que el usuario final aceptó su resolución.