

CURSO DE SEMINARIO DE TESIS

TÍTULO:

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS BAJO EL ESTÁNDAR DE BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL EN LAS ÁREAS DE INFORMÁTICA DE LA EMPRESA CIRSA PERU S.A.C**

ALUMNO: PEDRO JUAN RODRIGUEZ FLORES

DOCENTE: PEDRO MARTIN LEZAMA GONZALES

2021

INDICE

[1. DESCRIPCION DEL PROYECTO 4](#_Toc69242978)

[2. MARCO TEORICO 8](#_Toc69242979)

[2.1.1. LA GESTION DE SERVICIOS DE ITIL 9](#_Toc69242980)

[2.1.2. Como Director de Proyecto por qué me interesa conocer la Gestión de Servicios ITIL 10](#_Toc69242981)

[2.1.3. Por qué es importante implementar la Gestión de Servicios de TI 11](#_Toc69242982)

[2.1.4. Importancia de la Gestión de Servicios 11](#_Toc69242983)

[2.1.5. Yendo a la Gestión de Servicios 12](#_Toc69242984)

[2.1.6. ¿Qué implica gestionar los servicios TI? 12](#_Toc69242985)

[2.1.7. La gestión de servicios es un soporte para el negocio 13](#_Toc69242986)

[2.1.8. Beneficios de la Gestión de Servicios 13](#_Toc69242987)

[3. HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 18](#_Toc69242988)

[3.3.1. VARIABLES INDEPENDIENTE 19](#_Toc69242989)

[3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE 19](#_Toc69242991)

[3.3.3. OPERACIONALIDAD DE LAS VARIABLES 19](#_Toc69242992)

[4. MÉTODO 20](#_Toc69242993)

[4.3.1. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 22](#_Toc69242994)

[5. CRONOGRAMA 24](#_Toc69242995)

[6. PRESUPUESTO 24](#_Toc69242996)

[7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA 25](#_Toc69242997)

[GLOSARIO 26](#_Toc69242998)

[ANEXOS 26](#_Toc69242999)

TITULO:

Implementación de un sistema de gestión de servicios bajo el estándar de buenas prácticas de ITIL en la Sala de Juego Carrera de la Empresa Cirsa-Peru.

Pedro Juan Rodriguez Flores.

LUGAR DONDE SE VA A REALIZAR LA INVESTIGACION:

Av. Arenales No 1814 Lince.

### **DESCRIPCION DEL PROYECTO**

* 1. **ANTECEDENTES**

Van Bon, Kolthotf y Peiper (2008) en el libro Diseño del Servicio Basada en ITIL®

V3 - Guía de Gestión sostuvieron que:

En la década de 1980, el servicio prestado a los departamentos del gobierno británico por empresas de TI internas y externas era de tal calidad que la CCTA (Agencia Central de Telecomunicaciones, actualmente Ministerio de Comercio, OGC) recibió el encargo de

desarrollar una metodología estándar para garantizar una entrega eficaz y eficiente de los servicios de TI. Esta metodología debía ser independiente de los suministradores internos o externos.

El resultado fue el desarrollo y publicación de la Biblioteca de la Infraestructura de

Tecnología de la Información (ITIL), que está formada por una serie de mejores prácticas procedentes de todo tipo de suministradores de servicios de TI. ITIL especifica un método sistemático que garantiza la calidad de los servicios de TI. Ofrece una descripción detallada de

los procesos más importantes en una organización de TI, incluyendo listas de verificación para tareas, procedimientos y responsabilidades que pueden servir como base para adaptarse a las necesidades concretas de cada organización. Al mismo tiempo, el amplio campo

de aplicación de ITIL la convierte en una útil guía de referencia en muchas áreas, lo que puede servir a las organizaciones de TI para definir nuevos objetivos de mejora que lleven a su crecimiento y madurez.

Cartlidge, Hanna y Rudd (2007) en el libro An Introductory Overview of ITIL®

V3 mencionaron que:

ITIL es un marco público que describe las mejores prácticas en la administración de servicio de TI. Proporciona un marco para la gobernanza de TI, y se centra en la medición continua y la mejora de la calidad del servicio de TI entregado, tanto de una empresa como

desde la perspectiva de un cliente. Este enfoque es un factor

importante en el éxito mundial de ITIL y tiene contribuido a su uso prolífico y a los beneficios clave obtenidos por aquellas organizaciones que implementan las técnicas y procesos a lo largo de sus organizaciones.

Artículos científicos:

(Harris, 2019) *en el artículo ITIL® 4 y la transformación digital* indica que nuestras responsabilidades como proveedores de servicios. Ciertas características del servicio nos llevan hacia diferentes formas de financiar, diseñar, "desarrollar", "operar" y "administrar" el servicio. Si bien todas las organizaciones deben considerar cómo pueden beneficiarse de los avances tecnológicos asociados con la transformación digital, también deberán dominar diferentes técnicas de gestión de TI. Tratar de romper la complejidad de la gestion de TI no es una tarea trivial y los dominios tradicionales de TI de aplicaciones, infraestructura, desarrollo u operaciones son contraproducentes para crear entornos ágiles que fomenten la innovación. ITIL 4, la última iteración en el marco de gestión de servicios líder en el mundo, es única porque coloca a los servicios en el centro de la discusión y refleja la necesidad de nuevas formas de trabajo para adaptarse a cambios tecnológicos más amplios y otros enfoques de gestión. Este marco reconoce que el verdadero valor no reside en los procesos, funciones o programas de transformación digital de TI, sino en la singularidad de cada servicio. En lugar de promover un enfoque rígido y único para todos, también proporciona una guía que se puede adoptar y adaptar a la singularidad de cada servicio.

* 1. **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**
     1. **DESCRIPCION DE LA PROBLEMÁTICA**

Procesos

* No cuenta con procesos establecidos de compra de software informáticos, servicios de actualizaciones para máquinas tragamonedas.
* No cuenta con plan de adquisición de productos de TI informáticos.
* Personas.
* No cuenta con un personal que se especialice en la adquisición de servicios de TI y actualizaciones.
* Tecnología.
* No se cuenta con software de mesa de ayuda.
* No se cuenta con un portal web para el proceso de ventas de on line de productos y servicios informáticos.
* Retraso en la adquisición de productos y equipos informáticos de los proveedores
  + 1. **DESCRIPCION DEL PROBLEMA**

El problema de la presente investigación radica en la ineficiente gestión de servicios, la cual es causada por a la ausencia en la adquisición de servicios de TI para el buen funcionamiento de las máquinas tragamonedas.

* + 1. **FORMULACION DEL PROBLEMA**
       1. **PROBLEMA GENERAL**

¿En que mejorara la implementación de gestión de servicios ITIL? Mejorar el proceso de adquisición de productos informáticos, servicios de TI.

* + - 1. PROBLEMAS ESPECIFICOS

¿En qué medida la implementación de gestión de servicios TI basado en ITIL mejoraría la adquisición de productos informáticos?

* 1. **OBJETIVOS**
     1. **OBJETIVO GENERAL**

Determinar la optimización de procesos en la gestión de servicios ITIL de la empresa Cirsa- Perú. en el grado de mejora en la implementación de gestión de servicios de TI para la adquisición de productos informáticos.

* + 1. **OBJETIVOS ESPECIFICOS**
* Identificar el grado de eficiencia de la optimización de procesos en la gestión de servicios de la empresa Cirsa-Peru.
* Medir el grado de eficacia de la optimización de procesos en la gestión de servicios de la Empresa Cirsa – Perú.
* Identificar el grado de efectividad de la optimización de la optimización de procesos en la gestión de servicios de la Empresa Cirsa – Perú.
* Determinar en qué medida mejora el grado de calidad en la optimización de procesos en la gestión de servicios de la empresa.
* Determinar el grado de mejora en la implementación de gestión de servicios TI basado en ITIL.
  1. **JUSTIFICACION E IMPORTANCIA**

La presente investigación permitirá dar a conocer la aplicación de optimización de procesos de gestión de servicio. Del mismo modo, servirá de antecedente para posteriores trabajos referentes a la mejora de procesos y a la gestión de servicios Informáticos basados en ITIL.

* + 1. **JUSTIFICACION**

En este estudio permitirá mejorar todos los procesos de adquisición de productos informáticos, servicios TI. La implementación de ITIL a la vez permitir brindar una gestión de servicios eficiente.

* + 1. **IMPORTANCIA**

El éxito de la investigación podrá beneficiar a la empresa Cirsa con la tecnología de la información y a los profesionales vinculados al uso del estándar de gestión de servicios de buenas prácticas ITIL.

* 1. **ALCANCES Y LIMITACIONES**

El alcance del proyecto se centra en implementar el marco de gestión de buenas prácticas de servicios TI basado en ITIL que este acorde a la realidad del área de la tecnología de la información de la empresa.

* + 1. **ALCANCE**

Implementación de servicios basado en el estándar de gestión de servicios de ITIL. Proponiendo mejorar la entrega de servicios de tecnología a través del sistema de valor de servicios de ITIL aplicado en la cadena de valor del servicio el cual es necesario para responder a la demanda y facilitar la creación de valor a través de productos y servicios.

* + 1. **LIMITACION**

Falta de información documentada para poder emplear el desarrollo del proyecto porque la empresa (CIRSA) en su mayoría no cuenta con una documentación que permita tener proceso de servicios adecuada ante una demanda de servicios.

* + 1. **DELIMITACION ESPACIAL**

Este proyecto recopilara y analizara la información referente al problema en la adquisición de productos informáticos(software).

* + - 1. **DELIMITACION TEMPORAL**

El objetivo de la investigación tomara como punto de partida la implementación de gestión de servicios bajo el estándar de ITIL.

CIRSA – Perú desde mayo 2021 a Octubre 2021

### MARCO TEORICO

* 1. TEORÍAS GENERALES RELACIONADAS CON EL TEMA

Las diversas fuentes de información empleadas para el presente trabajo de investigación se seleccionaron teniendo en cuenta nuestros objetivos; y así lograr consolidar toda la información que permitan seleccionar, sustentar y realizar las actividades de nuestro trabajo de investigación, se detallan las teorías y conceptos respetando a sus autores.

Gómez (2015) Modelo basado en itil para la gestión de los servicios de ti en

la cooperativa de caficultores de manizales para obtener el grado de magister en la

Universidad Autónoma de Manizales de Colombia, cuyo objetivo fue diseñar un

modelo de gestión de servicios de TI apoyado en un marco de referencia de buenas

prácticas como es ITIL, obteniendo así una propuesta de mejor en la gestión de

dichos servicios. La investigación se sostiene en base al enfoque cualitativo en

donde utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar

preguntas de investigación en el proceso de interpretación, el enfoque cualitativo

es un proceso de investigación en espiral o circular, donde las etapas a realizar

interactúan entre sí y no siguen una secuencia rigurosa.

Acosta, Valdivieso (2014) Diseño e implementación de un modelo

de gestión de service desk basado en itil V3 para obtener el grado de magister en

la Universidad de las Fuerzas Armadas de Ecuador, cuyo objetivo fue diseñar e

implementar un modelo de Service Desk basado en ITIL V3 que permita asegurar

que el departamento de TI esté en la capacidad de responder de manera oportuna

a los requerimientos de la organización para el cumplimiento de su plan estratégico.

### **LA GESTION DE SERVICIOS DE ITIL**

Existen unas mejores prácticas que nos dan una serie de procesos de una forma estructurada que nos permiten tener un programa de mejora continua y una mejor calidad de los servicios que prestamos a nuestros clientes

* Qué es la gestión de Servicios ITIL: ITIL no es una metodología porque no detalla paso a paso como aplicar cada uno de los procesos. ITIL tampoco es una propuesta de ningún organismo certificador, no podemos tener un certificado de ITIL en la empresa, los certificados que se otorgan son a título personal. La Gestión de Servicios ITIL es un conjunto de buenas prácticas que conviene considerar cuando estamos trabajando en ambientes tecnológicos.
* Cuáles son los objetivos de ITIL: construir soluciones innovadoras + mejorar la asignación de prioridades y decisiones de inversión sobre las áreas de TI + mejorar la calidad de la prestación de servicios + justificar la calidad de los servicios con respecto al costo + asegurar que los servicios satisfacen las necesidades del negocio, del cliente y del usuario + asegurar que existan procesos integrados y centralizados + aclarar los roles y responsabilidades de los integrantes del área de TI.

Este marco ITIL se fundó para: ver qué tipo de conexiones tiene que haber entre los distintos departamentos de una empresa tecnológica para conseguir que el valor que se dé a los clientes sea el más adecuado.

ITIL desde sus orígenes (años 80): ha pretendido que el servicio que se da a los clientes sea de calidad y que, en caso de que haya un problema o un conflicto, cada responsable de cada departamento sepa cómo debe actuar y a quien debe acudir para volver de nuevo a proporcionar la calidad y estándares que el cliente exige.

### Como Director de Proyecto por qué me interesa conocer la Gestión de Servicios ITIL

Porque los servicios nuevos se crean a través de un Proyecto, porque los cambios a los servicios existentes se realizan a través de un Proyecto, es importante considerar que ITIL hace especial hincapié en que se utilicen técnicas de Project Management para crear o modificar servicios.

Las personas son uno de los elementos clave: las personas son las que hacen posible que estas tecnologías se conviertan en un servicio de calidad para las empresas y para sus clientes, estos servicios de calidad requieren un trabajo que los usuarios finales generalmente no ven y que requieren del esfuerzo de muchos profesionales para conseguir que el servicio cumpla con las condiciones de disponibilidad y calidad requerido.

Contar con servicios de calidad es cada vez más complejo: por la diversidad y complejidad de las plataformas y por el volumen de las infraestructuras necesarias para soportarlos. Cada vez debemos ser profesionales mejor preparados, esta permanente actualización de contenidos es una de las virtudes del Master en Dirección de Proyectos.

Certificar una empresa en ISO 20000: ITIL es la base para certificar una empresa en ISO 20000, un estándar Internacional que es para las TIC, lo que ISO 9000 es para una empresa industrial.

La Cabinet Office: es el organismo encargado de velar por el estándar y es responsable de la última versión de ITIL®, tenéis que saber que el título, la certificación, no caduca, pero si saliera una nueva versión y quisiéramos certificarnos en la última versión tendríamos que volver a examinarnos.

### Por qué es importante implementar la Gestión de Servicios de TI

Qué es la Gestión de Servicios basada en ITIL

Un servicio es un medio para entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad de que estos asuman los costes y riesgos específicos asociados. Donde el cliente espera Utilidad y Garantía por el servicio recibido

En otras palabras, el objetivo de un servicio es satisfacer una necesidad sin asumir directamente las capacidades y recursos necesarios para ello.

En cualquier caso, una correcta gestión de este servicio requerirá:

Conocer las necesidades del cliente

Estimar la capacidad y recursos necesarios para la prestación del servicio

Establecer los niveles de calidad del servicio

Supervisar la prestación del servicio

Establecer mecanismos de mejora y evolución del servicio

…

### Importancia de la Gestión de Servicios

Los servicios TIC básicos agilizan el acceso a la información, la comunicación con nuestros proveedores, la promoción de nuestros servicios y la imagen de marca. Y a la vez, tienen que tener un costo muy bajo...

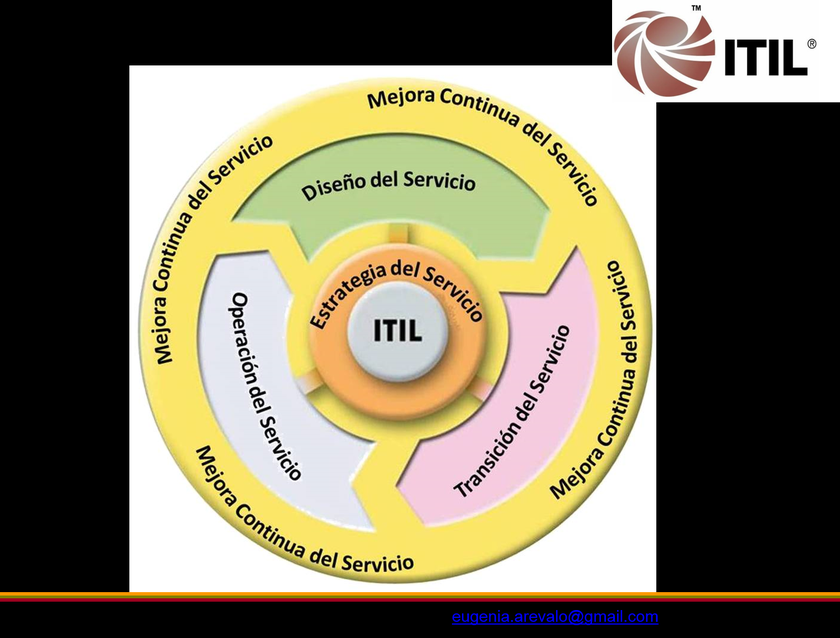
Una vez estos instalados servicios básicos, las empresas deben analizar sus procesos de negocio, e integrar las tecnologías de la información y la comunicación que optimizarán a estos procesos para aumentar la productividad. Para, en definitiva, producir más y mejor en menor tiempo, y que todos podamos disfrutar de tiempo para innovar. Desafortunadamente, no todas las empresas utilizan los servicios TIC, y algunas no los utilizan de manera adecuada. Aunque el uso de la TIC es un factor clave en la productividad, su uso llevado bajo el encabezado de «servicio» no está generalizado

### Yendo a la Gestión de Servicios

Los proveedores de los servicios de TI no pueden seguir manteniendo su enfoque en la tecnología y sus propias organizaciones, ahora tienen que considerar la calidad de los servicios que proveen y enfocarse en sus relaciones con los clientes y la experiencia de los usuarios

Usualmente la gestión de servicios de TI involucra el uso de outsourcings y servicios compartidos. Es extremadamente importante mantener una base de conocimientos amplia y bien documentada dentro de la organización para que estas prácticas sean exitosas.

Hay que tener en cuenta el Gobierno de Outsourcing y Proveedores.



### ¿Qué implica gestionar los servicios TI?

Proporcionar una adecuada gestión de la calidad.

Aumentar la eficiencia.

Alinear los procesos de negocio y la infraestructura TI.

Reducir los riesgos asociados a los Servicios TI.

Generar nuevos negocios.

Las empresas tienen como objetivo principal vender sus productos y/o servicios en el mercado. Y para conseguirlo necesitan primero presentar el producto y/o servicio a sus clientes para que lo conozcan. Esa es una función del marketing.

Por medio de la tecnología las TIC facilitan el trabajo de presentar el producto a los clientes y conseguir ventas de maneras distintas.

### La gestión de servicios es un soporte para el negocio

De manera análoga al área de Marketing, las TIC también permiten mejorar la gestión financiera (en la contabilidad, la banca electrónica o la facturación electrónica), la logística y la distribución (en el seguimiento de flotas, la gestión de almacén, el comercio electrónico), los recursos humanos (en la formación a distancia e-learning, la gestión del conocimiento, el seguimiento personalizado), la producción y los procesos (gestión de compras, órdenes de producción, gestión de recursos ERP).

### Beneficios de la Gestión de Servicios

Los siguientes son algunos de los beneficios que debe tener una adecuada Gestión del Servicio en las Tecnologías de Información:

Maximiza la calidad del servicio apoyando al negocio de forma expresa.

Ofrece una visión clara de la capacidad del área IT

Aumenta la satisfacción en el trabajo mediante una mayor comprensión de las expectativas y capacidades del servicio

Minimiza el ciclo de cambios y mejora los resultados de los procesos y proyectos IT

Facilita la toma de decisiones de acuerdo con indicadores de IT y de negocio

…los modelos ITSM conllevan “adicción” al buen gobierno y a la visión por servicios

… alejan el fantasma de que el negocio tercerice el área de TI

Productos y servicios:

Un producto es una configuración de recursos, creada por la organización, que será potencialmente valioso para sus clientes. Un servicio es un medio para permitir la creación conjunta de valor al facilitar resultados que los clientes quieren lograrlo, sin que el cliente tenga que administrar costos específicos y riesgos. Una oferta de servicio es una descripción de uno o más servicios, diseñada para abordar necesidades de un grupo de consumidores objetivo.

Relaciones de servicios

La gestión de la relación de servicio consiste en actividades conjuntas realizadas por un proveedor de servicio y un consumidor de servicios para garantizar la creación conjunta de valor continúo basado en ofertas de servicio acordadas y disponibles.

Resultados, Costos y Riesgos:

Un servicio es un medio para permitir la creación conjunta de valor al facilitar resultados que los clientes quieren lograr sin que el cliente tenga que administrar costos específicos y riesgos. Los costos se refieren a la cantidad de dinero gastado en una actividad o recurso específicos. Los riesgos se refieren a posibles eventos que podrían causar daño o pérdida, o hacer que sea más difícil para lograr objetivo

Utilidad y garantía:

La utilidad es la funcionalidad que ofrece un producto o servicio para satisfacer una necesidad particular, en donde se puede utilizar para determinar si un servicio es "adecuado para su propósito" y se requiere que un servicio respalde el desempeño del consumidor o elimine limitaciones del consumidor.

La garantía es la garantía de que un producto o servicio cumplirá con los requisitos acordados, en donde se puede utilizar para determinar si un servicio es "adecuado para su uso" y se requiere que un servicio tenga condiciones definidas y acordadas que se cump

Cuatro dimensiones de la gestión del servicio:

Con el fin de apoyar el enfoque holístico de la gestión de servicios, ITIL define cuatro dimensiones que colectivamente son críticas para la facilitación efectiva y eficiente del valor para los clientes y otras partes interesadas en forma de productos y servicios, estos son (AXELOS, 2019)

Dimensión 1: Organizaciones y personas.

•Estructuras organizacionales formales.

•Cultura

•Dotación de personal y competencias requeridas.

•Roles y responsabilidades.

Dimensión 2: Información y tecnología.

•Información y conocimiento

•Tecnologías.

• Relaciones entre los componentes.

• Para muchos servicios, la gestión de la información es el medio principal para brindar valor al cliente.

Dimensión 3: Socios y proveedores

Relaciones de proveedor de servicios y consumidor de servicios.

•Estrategia de socios y proveedores de la organización.

• Integración y gestión de servicios.

•Suministro de bienes y servicio

Dimensión 4: Flujos de valor y procesos.

•Los flujos de valor definen las actividades, flujos de trabajo, controles y procedimientos necesarios para lograr los objetivos acordados.

•Un flujo de valor es una serie de pasos que una organización se compromete a crear y entregar productos y servicios para consumidores de servicios.

•Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas o interactivas que transforma las entradas en salidas. Los procesos están diseñados para lograr un objetivo específico.

•Un proceso bien definido puede mejorar la productividad dentro y entre las organizaciones.

•Factores externos que influyen en las dimensiones.

•Estas cuatro dimensiones representan perspectivas que son relevantes para toda el Sistema de Valor del Servicio (SVS), incluida la totalidad de la cadena de valor del servicio y todas las prácticas de ITIL. Las cuatro dimensiones están restringidas o influenciadas por varios factores externos que a menudo están fuera del control de la SVS (AXELOS, 2019)

Fuente: ITIL Foundation

Elaboración: Axelos Limite

Sistema de valor del servicio (SVS):

El Sistema de Valor del Servicio (SVS) de ITIL, describe cómo todos los componentes y actividades de la organización trabajan juntos como un sistema, para permitir la creación de valor.

Estos componentes y actividades, junto con los recursos de la organización se pueden configurar y reconfigurar en múltiples combinaciones de forma flexible a medida que cambian las circunstancias, pero esto requiere la integración y coordinación de actividades, prácticas, equipos, autoridades y responsabilidades para ser verdaderamente efectivo.

El propósito del SVS es asegurar que la organización pueda co-crear valor de manera continua con todos los interesados a través del uso y gestión de productos y servicios (AXELOS, 2019).

Fuente: ITIL Foundation

Elaboración: Axelos Limited.

La estructura del SVS se muestra en la figura 06, al lado izquierdo de la figura muestra la oportunidad y demanda seguido del SVS y sus fuentes internas y externas, al lado derecho se muestra el valor creado por la organización, sus clientes y otras partes interesadas.

Oportunidad demanda y valor

Las oportunidades representan opciones o posibilidades para agregar valor a las partes interesadas o de lo contrario mejorar la organización. La demanda es la necesidad o el deseo de productos y servicios entre consumidores internos y externos. Los resultados del SVS es el valor, ya que puede permitir la creación de muchos diferentes tipos de valor para un amplio grupo de partes interesadas (AXELOS, 2019).

Cadena de valor del servicio

El elemento central del SVS es la Cadena de Valor del Servicio, un modelo operativo que describe las actividades clave necesarias para responder a la demanda y facilitar la creación de valor a través de la creación y gestión de productos y servicios. Como se muestra en la figura 11, la cadena de valor del servicio incluye seis actividades de la cadena de valor, que conducen a la creación de productos, servicios y a su vez el valor (AXELOS, 2019).

Las actividades de la cadena de valor del servicio representan los pasos que una organización realiza en la creación de valor, cada actividad contribuye a la cadena de valor transformando insumos específicos en salidas. Para poder convertir entradas en salidas, las actividades de la cadena de valor utilizan diferentes combinaciones de prácticas ITIL, y por ello cada actividad puede recurrir a recursos internos o de terceros, procesos habilidades y competencias de una o más prácticas de gestión de ITIL.

A continuación, se detallan las actividades de la cadena de valor de servicio:

Planificación (Plan), El propósito es asegurar una comprensión compartida de la visión, el estado actual y la dirección de mejora para las cuatro dimensiones y todos los productos y servicios en toda la organización.

•Mejorar (Improve), El propósito es garantizar la mejora continua de productos, servicios y prácticas en todas las actividades de la cadena de valor y las cuatro dimensiones de la gestión del servicio.

Involucrar (Engage), El propósito es proporcionar una buena comprensión de necesidades de las partes interesadas, compromiso continuo con todas las partes interesadas, transparencia y buenas relaciones con todos los interesados.

Diseño y Transición (Design and transition), El propósito es asegurar que los productos y servicios satisfacen continuamente las expectativas de los interesados en cuanto a calidad, costos y tiempo de comercialización.

Obtener / Construir (Obtain/build), El propósito es asegurar que los componentes de servicio están disponibles donde y cuando se necesiten, y cumplen con las especificaciones acordadas.

Entrega y Soporte (Deliver and support), El propósito es asegurar que los servicios son entregados y respaldados de acuerdo con las especificaciones acordadas y con las expectativas de los interesados.

Mejora continua: La mejora continua es una actividad organizacional recurrente que se realiza en todos los niveles, para garantizar que el desempeño de la organización satisfaga continuamente las expectativas de los interesados. La figura 12 permite visualizar un resumen muy detallado, respecto a la mejora continua que presenta ITIL en esta nueva versión (AXELOS,2019).

**VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE ITIL**

**Ventajas**

Mayor integración de la organización de TI con el Negocio al proporcionarle seguridad, precisión, velocidad y disponibilidad de los servicios entregados según los niveles de servicio acordados.

ITIL se enfoca más a los procesos de negocios.

Su estructura es más sencilla que otros marcos de referencia.

Se puede tomar los procesos que se requieran y adaptarlos a la organización.

Es la la base de los demás marcos y otros marcos están basados en ITIL.

ITIL nos va ayudar hacer más rápidos los cambios.

Proporciona mayor comunicación con los usuarios finales mediante el uso del proceso del servicio de gestión

Mejora en la calidad del servicio entregado al cliente de acuerdo a sus necesidades específicas.

Entrega de un servicio de soporte más confiable para el Negocio por parte de la organización de TI.

Mejora en la satisfacción del cliente y del usuario final.

Incrementar la productividad del negocio, eficiencia y efectividad, y los ahorros financieros por una gestión mejorada de los recursos.

Proporciona una guía práctica sobre cómo los individuos pueden aprovechar Mejora Continua del Servicio (CSI) para maximizar los beneficios de la adopción y adaptación de ITIL.

Desventajas

Su introducción puede llevar tiempo y bastante esfuerzo, y supone un cambio de cultura en la organización.

ITIL presenta una introducción demasiado ambiciosa puede llevar a la frustración porque nunca se alcanzan los objetivos.

No hay progreso por la falta de comprensión sobre lo que deben dar los procesos, cuáles son los indicadores de desempeño, y cómo se controlan los procesos.

No se ven las reducciones de costo y la mejora en la entrega de los servicios.

Se requiere tiempo y esfuerzo necesario para su implementación.

Falta de comprensión o conocimientos sobre la adopción de ITIL

Tener expectativas a corto plazo.

Dejar el desarrollo de las estructuras de proceso a un departamento de especialistas puede aislar al departamento de la organización y puede fijar una dirección no aceptada por los otros departamentos.

Si hay poca inversión en las herramientas de soporte, los procesos no harán justicia y el servicio no mejorará. Se pueden necesitar más recursos y más personal si la organización se encuentra sobrecargada con las actividades de rutina de la Administración de Servicio TI.

Que el personal no se involucre y se comprometa.

### HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

* 1. HIPÓTESIS GENERAL

Al Implementar el estándar de gestión de servicios ITIL permitirá una mejor gestión de servicios TI, proveedores y mejor calidad de servicio de posventa.

* 1. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

•La implementación de gestión de servicios TI basado en ITIL mejoraría atención de posventa.

•La implementación de gestión de servicios TI basado en ITIL mejoraría la adquisición de productos informáticos.

• La implementación de gestión de servicios TI basado en ITIL mejoraría los tiempos de atención de servicios TI.

* 1. VARIABLES

### VARIABLES INDEPENDIENTE

Gestión de servicios

### VARIABLE DEPENDIENTE

Calidad de gestión de servicios TI

### OPERACIONALIDAD DE LAS VARIABLES

INDEPENDIENTE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | TECNICAS |
| Gestión de servicios | Atención al cliente | Satisfacción del cliente Capacidad de respuesta | Encuestas |
| Gestión de servicios | Proveedores | Tiempo de entrega Adquisiciones | Análisis de variación Análisis de observación |
| Gestión de servicios | Procesos | Numero de cotizaciones Cantidad de requerimiento | Análisis de comparaciones |

DEPENDIENTE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | TECNICAS |
| Calidad de gestión de servicios de TI | Calidad de producto | Cumplir las expectativas del cliente | Encuestas |

* 1. TIPO

Por la naturaleza de la situación problemática que se pretende resolver, el propósito y el objetivo planteado, la presente tesis debe ser considerada como un trabajo de investigación aplicada y correlacional. Para la gestión de servicios TI se implementará la metodología basada en ITIL que permita mejorar la atención al cliente y para la adquisición de productos informáticos se implementará la metodología del PMBOOK en el área de conocimiento de Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK® página 39).

* 1. UNIVERSO SOCIAL

Profesionales: Ingenieros de Sistemas y carrera vinculadas a la prestación servicios de TI, posventa: en temas de posventa, atención de servicios TI

* 1. MUESTRA

Todos los proyectos y evolutivos de pequeño tamaño realizados por ITIPERU desde el 2019 hasta el 2020 donde opta por: proyectos de equipos informáticos, sistema de cámaras de videogilancia

### MÉTODO

* 1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la tesis se realizarán las siguientes actividades:

1.Realizar la incorporación de sus sistemas del proveedor en el portal de la empresa pata contar con el inventario en tiempo real empleando procesos basado en el estándar de ITIL y la Guía del pmbook.

2.Diseñar los procesos para automatizara con herramientas como BizAgi para poder tener mapeado todo los procesos internos y externos

3.La gestión de atención será automatizada mediante el portal e compras de la empresa

4.Evaluar la información de los proyectos. - En esta fase se realizará la evaluación de la información de los proyectos de gestión de servicios

Para el desarrollo de la investigación estará basado en estándar de servicios ITIL y la guía del pmbook.

* 1. ESTRATEGIA DE PRUEBA DE HIPÓTESIS

Se desarrollará una metodología de procesos y/o tareas de medición en 5 etapas

1. Planificar

• La hipótesis nula(H0) es el valor hipotético del parámetro que se compra con el resultado muestral resulta muy poco probable cuando la hipótesis es cierta.

2. Nivel de significancia

• El nivel de significancia es del 5%

3. Estadística de prueba.

• La estadística de prueba la estadística muestral, se tomará la media de la muestra aleatoria. Basado en las encuestas .

4. Valores críticos de la estadística de prueba.

• Se establece los niveles críticos de prueba ejecución de las activaciones de los chips prepagos será menores de 3 minutos.

5. Determinar el valor real de la estadística de prueba.

• Se debe probar un valor hipotético de la media poblacional, se tomará una muestra aleatoria y se determinará el valor medio muestral.

* 1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

• Cuestionario: Se emplearon estos instrumentos en las entrevistas realizadas al personal involucrado del área de tecnologías de la información para verificar la calidad de servicio que se brinda.

• Técnicas: A través de una encuesta destinada a encuestar a los clientes frecuentes de la empresa sobre los servicios que se brindan.

• Encuesta. - Para la presente investigación se utilizó la encuesta para identificar y validar los indicadores que se requieren identificar para el mejor conocimiento de las variables y así poder tener un mejor juicio y visión para la elaboración del plan. Los instrumentos son medios para la recolección de datos, en este estudio el instrumento es el cuestionario, la cual se aplicó a los colaboradores de la empresa para la realización del llenado efectivo de las encuestas.

• Dimensiones En el presente trabajo de investigación se desea evaluar como la aplicación de la metodología ITIL contribuye a la mejora de la gestión de servicios de TI, por lo que se decide descomponer dicha variable para su evaluación, en función de:

|  |  |
| --- | --- |
| VARIABLE | DIMENSIONES |
| Gestión de Servicios | . Atención al cliente  . Proveedores |

Tabla realizada por el autor

• Indicadores

Una vez establecidas las dimensiones de la variable, se definen los indicadores que muestran el comportamiento de dicha variable o dimensión ya que representan un indicio, señal o medida que permite cuantificar las dimensiones de la variable. Estos indicadores se detallan en la sección de pruebas y resultados, antes de la implementación de la metodología ITIL 4. se levanta dicha información mediante técnicas de recolección de datos como: encuestas para conocer su nivel de satisfacción en relación al servicio brindado por el área

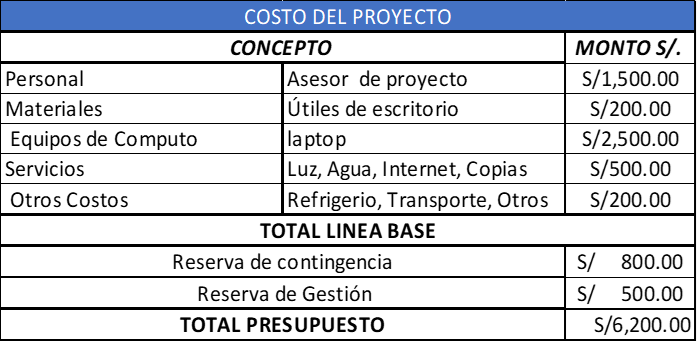
|  |  |
| --- | --- |
| DIMENSIONES | INDICADORES |
| Atención al cliente | . Satisfacción del cliente  . Capacidad de respuesta |
| Proveedores | Tiempo de entrega  Matriz de Adquisiciones |

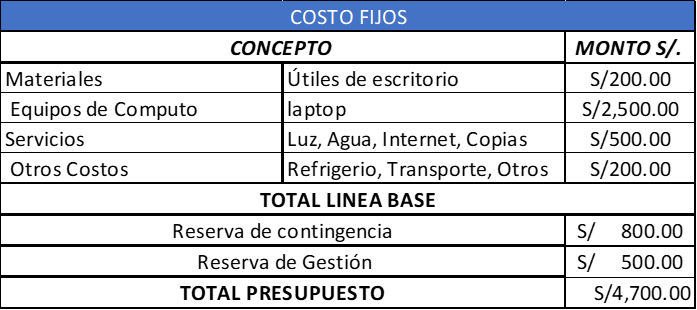
Tabla 06: realizada por el autor

### CRONOGRAMA

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tarea | Duración | Comienzo | Final |
| Cronograma de tesis | 240 días | 1/05/2021 | 30/ 10/21 |
| Recopilación de Información | 5 días | 05/07/21 | 9/07/21 |
| Análisis de Información | 2 días | 19//07/21 | 20/07/21 |
| Tratamiento de datos | 2 días | 02/08/21 | 3/08/21 |
| Planteamiento del problema | 3 días | 09/08/21 | 11/08/21 |
| Formulación del problema | 4 días | 16/08/21 | 20/08/21 |
| Formulación de objetivos | 8 días | 23/08/21 | 3/09/21 |
| Objetivos específicos | 3 días | 06/09/21 | 08/09/21 |
| Hipótesis general | 3 días | 13/09/21 | 15/09/21 |
| Hipótesis Especificas | 3 días | 15/09/21 | 17/09/21 |
| Gestión de servicios | 10 días | 20/09/21 | 30/09/21 |
| Definición de ITIL | 2 días | 01/10/21 | 02/10/21 |
| Gestión de servicios | 2 días | 04/10/21 | 05/10/21 |
| Productos y servicios | 3 días | 11/10/21 | 13/10/21 |

### PRESUPUESTO





### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

* Chaiña, K. “SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS USANDO LA BIBLIOTECA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (ITIL V.3) EN LA EMPRESA ELECTROSUR S.A. TACNA” (2013). Tacna, Perú.
* Pink Elephant Iberoamérica (2019) <https://pinkelephant-latam.com/itil-4/>
* Valencia, V., “Externalización de servicios de TI: aplicación al EEES” (2015). España.
* Zelada, C., “Propuesta de mejora de los procesos de servicio postventa de una empresa comercializadora de bienes de capital” (2017). Perú.
* ITIL, 08 de mayo del 2017. Recuperado de: <http://itilmmatiasc.blogspot.com/2017/05/ventajas-y-desventajas-de-itil.html>
* AXELOS. (2019). ITIL Foundation, ITIL 4 Edition. Reino Unido: The Stationery Office.
* Berlanga Silvente, V., & Rubio Hurtado, M. J. (2012). Clasificación de pruebas no paramétricas. Cómo aplicarlas en SPSS. Barcelona: Revista Reire.
* Beyond20. (1 de Julio de 2019). What is the ITIL 4 service value chain? Obtenido de : [www.beyond20.com/blog/what-is-the-itil-4-service-value-chain/](http://www.beyond20.com/blog/what-is-the-itil-4-service-value-chain/)
* ITIL4 (2019) puede usarse para mejorar el Servicio al Cliente en Incidentes / Requerimientos / Consultas / Reportes. <https://www.linkedin.com/pulse/itil4-2019-puede-usarse-para-mejorar-el-servicio-al-en-olaya-t-phd>