

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

“Implementación de ITIL V3 para la gestión de incidentes en la empresa
ECB2 S.A.C., 2020”

AUTOR:

Bach. Cáceres Soto, Gabriela Paola

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMATICA**

ASESOR:

Dr. Vegas Gallo, Edwin Agustín

ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2566-0115>

DNI N° 02771235

LIMA-PERÚ

2024

INFORME DE SIMILITUD
N°029-2023-UPCI-FCI-REHO-T

A : **MG. HERMOZA OCHANTE RUBÉN EDGAR**
Decano (e) de la Facultad de Ciencias e Ingeniería

DE : **MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**
Docente Operador del Programa Turnitin

ASUNTO : Informe de evaluación de Similitud de Trabajo de Suficiencia Profesional:
BACHILLER CACERES SOTO, GABRIELA PAOLA

FECHA : Lima, 15 de diciembre de 2023.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático **Turnitin** (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 20 palabras) se ha analizado el Trabajo de Suficiencia Profesional titulada: **“IMPLEMENTACIÓN DE ITIL V3 PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES EN LA EMPRESA ECB2 S.A.C., 2020”**, presentado por la Bachiller **CACERES SOTO, GABRIELA PAOLA**.
2. Los resultados de la evaluación concluyen que el Trabajo de Suficiencia Profesional en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 28%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Al término análisis, la Bachiller en mención **PUEDA CONTINUAR** su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes

Es cuanto hago de conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,



MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR
Universidad Peruana de Ciencias e Informática
Docente Operador del Programa Turnitin

Adjunto:

- *Recibo digital turnitin*
- *Resultado de similitud*

Dedicatoria

La presente investigación, quiero dedicársela a mis padres, por haberme dado la vida y haberme puesto en la senda del conocimiento; por haberme dedicado su vida y haber entregado años de esfuerzos y desvelos en mi formación personal y profesional.

Cáceres Soto Gabriela Paola

Agradecimiento

Quiero presentar mi agradecimiento a todas las personas que colaboraron conmigo en la formulación de la presente investigación, a mis profesores y condiscípulos; y a las autoridades de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, mi alma mater, por haberme formado profesionalmente.

Cáceres Soto Gabriela Paola

Declaración de Autoría

Nombres : Gabriela Paola

Apellidos : Cáceres Soto

Código : 1404000155

DNI : 70306085

Declaro que, soy el autor del trabajo realizado y que es la versión final que he entregado a la oficina del Decanato de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática.

Asimismo, declaro que he citado debidamente las palabras o ideas de otros autores, refiriendo expresamente el nombre de la obra y página o páginas que me sirvieron de fuente.

Lima, enero del 2024.

Índice

Caratula.....	1
Informe de similitud.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Declaración de autoría.....	5
Índice.....	6 - 7
Introducción.....	8
CAPITULO I.- Planificación del Trabajo de Suficiencia Profesional.....	9
1.1.Título y descripción del trabajo.....	9
1.1.1. Descripción del trabajo.....	9
1.2.Objetivos de trabajo.....	10
1.3.Justificación.....	10
CAPITULO II.- Marco Teórico.....	11-12
2.1.Fundamentos de la Gestión TI.....	13-15
2.2.Beneficios del ITIL.....	15-18
CAPITULO III.- Desarrollo de actividades programadas .-.....	19
3.1.Mesa Ayuda (Help Desk o Sevice Desk).....	19 -22
3.2.Base de datos de errores conocidos (KEDB).....	23-24
CAPITULO IV.- Resultados Obtenidos.....	25-26
Conclusiones V.....	27-28
Recomendaciones VI.....	29
Referencia bibliográfica.....	30

Anexos	31
Evidencia de similitud digital.....	31 -34
Autorización de publicación en repositorio.....	35

INTRODUCCIÓN

Que, la empresa NEXUZ S.A.C. actualmente enfrenta a problemas administrativos y operativos, esto se deberá solucionar eficientemente para así poder encaminar el negocio.

Uno de los problemas específicos son el caso del olvido de contraseñas hasta dar significado a los mensajes de error de las aplicaciones elaboradas, estos problemas requieren una respuesta inmediata para poder dar solución que afectan a la productividad de la empresa y en consecuencia generaría una mala imagen a la organización al no contar con la disponibilidad inmediata

Se debe de considerar que una empresa que ofrece servicios y gestión de incidencias y requerimientos de tecnologías de la información deberá de tener como prioridad el tipo de problema mencionado. Por lo que se puede percibir se enfrenta a problemas a nivel tecnológico que afecta directamente a la calidad de servicio tanto al cliente externo como interno, es por ello que se debe de considerar un buen planeamiento estratégico y además poder invertir en TI, de esta manera mejorar la operación de servicios; optimizando el marco trabajo y logrando la mejora continua.

CAPITULO I.- PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

1.1. Título y descripción del trabajo

Título del Trabajo

El presente trabajo de suficiencia profesional lo he titulado: Implementación de ITIL V3 para la gestión de incidentes en la empresa ECB2 S.A.C., 2020.

1.1.1. Descripción del Trabajo

Que, dentro de esta línea de pensamiento, debo precisar que El presente trabajo ayudará a optimizar el Proceso de Gestión de Incidentes y requerimientos aplicando ITIL V3 como conjunto de buenas prácticas a la empresa ubicada en Lima – Perú.

La realización de este trabajo se muestra en la necesidad de tiempos de respuestas adecuados ante las atenciones solicitadas. Así mitigar el impacto negativo en la satisfacción del cliente y asegurar la continuidad del negocio.

1.2. Objetivo del presente trabajo

Que, el objetivo será el de determinar en qué medida la implementación de ITIL V3 mejora la gestión de incidentes en la empresa ECB2, en ese sentido se plantea lo siguiente:

- a. Validar de qué manera la implementación de ITIL V3 mejora el registro de incidentes.
- b. Validar de qué manera la implementación de ITIL V3 mejora la priorización de incidentes.
- c. Validar de qué manera la implementación de ITIL V3 mejora el cierre de incidentes.

1.3. Justificación

Que, este proyecto se justifica en virtud de permitir optimizar y mejorar tiempos de respuesta, así como brindarles la mayor comodidad y satisfacción a los usuarios respecto de las necesidades o requerimientos de servicios de soporte técnico con la finalidad de mejorar la calidad de la atención a efectos de asegurar la continuidad de negocio.

CAPITULO II.- MARCO TEÓRICO

Ariza & Ramírez (2012) realizaron un estudio titulado "Plan de Acción para la Implementación de una Mesa de Servicio para la Administración de Incidentes y Solicitudes de Cambios Soportado en el Modelo de ITIL Caso Aplicado a la Empresa Soluciones y Servicios Informáticos Empresariales SAS"; por su parte Cifuentes (2017) realizó una tesis titulada "Propuesta de Ajuste al Modelo de Gestión de Incidentes de la Empresa Claro Colombia SA para el Mejoramiento Continuo de los Tiempos de Respuesta Basado en ITIL V3". El estudio identificó que los incidentes estaban siendo mal clasificados por parte de los clientes internos y existía un porcentaje considerable de incumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA). Por ello, se propuso un ajuste al modelo de gestión de incidencias para mejorar y simplificar el proceso de creación de incidencias por parte de los clientes internos y mejorar los tiempos de respuesta de estas solicitudes por parte de los especialistas a cargo.

García & Gavilanes (2015) realizaron una 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". El estudio concluyó que los procedimientos actuales podrían mejorarse con la implementación de las mejores prácticas de ITIL v3.

Por su parte, tenemos el trabajo denominado la aplicación de ITIL V3 para mejorar la gestión de servicios en el área de soporte de protransporte por Zamalloa & Pillaca (2018); esta tesis se centra en la necesidad de una mejor gestión de los

servicios de TI en las organizaciones del sector público, los autores proponen el uso de la metodología ITIL V3 para mejorar la gestión de servicios en el Instituto Metropolitano protransporte de Lima; por otro lado, tenemos el trabajo denominado desarrollo de un modelo de gestión de incidencias basado en ITIL V3 para el área de Facilities Management de la empresa TGESTIONA” por Cáceres (2019); esta tesis identifica la falta de una adecuada gestión de incidentes en muchas áreas del Facilities Management, en donde se sugiere la implementación de ITIL V3 para definir procesos de gestión de incidentes y mejorar la calidad del servicio, la conclusión es que se espera que los cambios propuestos al modelo actual de gestión de incidentes mejoren la calidad del servicio con tiempos de respuesta más cortos y procesos de solicitud de servicio más sencillos.

Asimismo, el trabajo denominado aplicación de ITIL V3 en procesos de gestión de incidentes en Ciencia activa, de Velásquez (2017), sostiene que en un estudio de la situación actual y la aplicación de ITIL V3 en el proceso de Gestión de Incidentes encontró que la aplicación de ITIL V3 mejoró resultados como la optimización de los tiempos de resolución y mejoró la percepción del usuario sobre el servicio de Help Desk.

2.1. Fundamentos de la Gestión TI (Tecnologías de la Información). -

Que, las tecnologías de la información son tan antiguas como la historia misma y han jugado un importante papel en la misma; sin embargo, no ha sido hasta tiempos recientes que mediante la automatización de su gestión se han convertido en una herramienta imprescindible y clave para empresas e instituciones.

La información es probablemente la fuente principal de negocio en el primer mundo y ese negocio a su vez genera ingentes cantidades de información, su correcta gestión es de importancia estratégica y no debe considerarse como una herramienta más entre muchas otras.

Según Yuliesky Bello, hasta hace poco las infraestructuras informáticas se limitaban a dar servicios de soporte y de alguna forma eran equiparables con el otro material de oficina; algo importante e indispensable para el correcto funcionamiento de la organización, pero poco más; sin embargo, en la actualidad esto ha cambiado y los servicios TI representan generalmente una parte sustancial de los procesos de negocio; algo de lo que es a menudo responsable el advenimiento de ubicuas redes de información: sirva de ejemplo la Banca Electrónica; en ese sentido, los objetivos de una buena gestión de servicios TI han de ser 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 y generar negocio.

Las tecnologías de la información (TI) se refieren al uso de cualquier computadora, dispositivo de almacenamiento, red y cualquier otro dispositivo electrónico para procesar, almacenar, proteger y distribuir información. Las TI son esenciales en casi todos los aspectos de la vida moderna y son fundamentales para operar y administrar empresas, gobiernos, educación y más. Las TI incluyen hardware, software, bases de datos, redes, internet y otras herramientas y dispositivos electrónicos utilizados para procesar, transmitir y almacenar información en el contexto digital.

En el contexto actual, donde la innovación y el emprendimiento son fundamentales para obtener ventajas competitivas, las TI desempeñan un papel crucial, las empresas reconocen que el mercado demanda innovación y que el éxito está estrechamente relacionado con la tecnología de la información, por lo tanto, es importante que las empresas reconozcan la importancia de la tecnología para administrar la complejidad de los procesos de negocio y lograr el éxito en un entorno empresarial cada vez más competitivo.

Además, las TI también son importantes para mejorar la relación con los clientes, aumentar la eficiencia operativa e impulsar la innovación en las operaciones empresariales, las TI permiten a las empresas obtener estabilidad y crecimiento económico al proporcionar herramientas y soluciones que les ayudan a conocer mejor a sus clientes ya ser más eficientes e innovadores en sus operaciones.

En resumen, la importancia de las TI en las organizaciones modernas radica en su capacidad para mejorar la eficiencia, la toma de decisiones, la

adaptabilidad al cambio tecnológico y la competitividad en el mercado, las TI son fundamentales para gestionar la complejidad de los procesos de negocio y lograr el éxito en un entorno empresarial en constante evolución.

2.2 Beneficios de ITIL. -

Que, ITIL, traducido al español, significa Librería de Infraestructura de Tecnologías de Información; según la página web de ITIL, es un conjunto de buenas prácticas y conceptos para la gestión y desarrollo de servicios de tecnologías de la información.

ITIL fue desarrollado a finales de la década de 1980 y se ha convertido en el estándar mundial de facto en la gestión de servicios informáticos; comenzó como una guía para el gobierno británico, pero su estructura base ha demostrado ser útil para organizaciones en todos los sectores, ha sido adoptado por innumerables compañías como base para consulta, educación y soporte de herramientas de software.

La calidad de los servicios que brindaba el gobierno británico era tan alta que se desarrolló la Librería de Infraestructura de TI (ITIL) para que los ministerios y demás oficinas del sector público de Gran Bretaña utilizaran de manera eficaz sus recursos de Tecnologías de Información (TI), desde entonces, su popularidad como pionera, impulsora y creadora de una gestión efectiva de TI originó la creación de un programa de certificación, convirtiéndose así en uno de los enfoques más aceptados para la gestión de servicios de TI en el mundo.

ITIL es un conjunto de documentos que describen los procesos requeridos para la gestión eficiente y efectiva de los servicios de tecnologías de información dentro de una organización, se basa en la calidad de servicio y el desarrollo eficaz y eficiente de los procesos que cubren las actividades más importantes de las organizaciones.

ITIL ofrece guías para la administración de los procesos de TI relacionados con la planificación, el establecimiento de una metodología de administración orientada a servicios, la gestión de la infraestructura de TI, la gestión de la seguridad, la perspectiva de negocio, la gestión de aplicaciones, la gestión de activos de software y la gestión de proveedores de servicios de TI.

En resumen, ITIL es un conjunto de buenas prácticas y conceptos para la gestión y desarrollo de servicios de tecnologías de la información, fue desarrollado para mejorar la calidad de los servicios de TI y garantizar que se corresponden con los objetivos del negocio y las expectativas del cliente.

La estructura de ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información) se compone de un conjunto de libros que describen cómo optimizar los procesos identificados y mejorar la coordinación entre ellos, además de detallar las mejores prácticas en la Gestión de Servicios de TI; estas guías ofrecen un marco común para todas las actividades de los departamentos internos de TI, a abarcar desde la provisión de servicios basados en la infraestructura de TI hasta el desarrollo del servicio, la administración de infraestructura y el soporte de servicio.

ITIL se divide en varios libros que cubren diferentes aspectos de la gestión de servicios de TI, como la estrategia de servicio, el diseño de servicios y la transición del servicio, estos libros recopilan las mejores prácticas para cada fase importante del ciclo de vida de la gestión de servicios de TI.

La estructura de ITIL permite describir las mejores prácticas de la Gestión de Servicios de TI independientemente de la estructura organizativa de la entidad, además, ITIL se enfoca en la infraestructura de TI, que incluye hardware, software, procedimientos, relaciones de comunicación, documentación y habilidades necesarias para respaldar los servicios de TI.

Los beneficios de ITIL incluyen:

- Mejor utilización de los recursos: ITIL define claramente hacia dónde deben dirigirse los recursos de la organización, lo que permite una mejor utilización de los mismos.
- Mayor competitividad: Al estar en una mejor posición para hacer cambios en la infraestructura de TI, la empresa se vuelve más competitiva.
- Optimización de la disponibilidad, confiabilidad y seguridad: ITIL optimiza la disponibilidad, confiabilidad y seguridad de toda la plataforma de TI, especialmente en los servicios críticos, lo que garantiza un mejor rendimiento.
- Eliminación del trabajo redundante: ITIL facilita el aprendizaje de experiencias previas, lo que ayuda a eliminar el trabajo redundante y mejora la eficiencia.

- Mejora de los procesos y plazos de los proyectos: Las metodologías de ITIL involucran la definición de procedimientos estándar, lo que ayuda a mejorar los procesos y plazos de los proyectos.
- Satisfacción de las demandas del negocio, clientes y usuarios: ITIL ayuda a brindar servicios que satisfacen las demandas del negocio, los clientes y los usuarios al definir roles y responsabilidades claras.
- Indicadores de desempeño demostrables: Los estándares de ITIL ofrecen indicadores de desempeño que permiten justificar incrementos de costo en calidad de servicio.

Estos beneficios contribuyen a una gestión de servicios de TI más eficiente y efectiva.

CAPITULO III.- DESARROLLO DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

3.1. Mesa Ayuda (Help Desk o Service Desk). -

Que, un Help Desk es un equipo centralizado dentro de una empresa que brinda soporte técnico de nivel 1, encargado de resolver problemas simples y comunes, se utiliza un software de Help Desk para organizar las conversaciones y atender a empleados o clientes en masa; algunas de las funciones y beneficios de un Help Desk incluyen:

- Organización de datos de clientes: Permite almacenar información como números de teléfono, correos electrónicos y otros datos relevantes de los clientes.
- Control del historial de atención: Facilita el seguimiento y registro del historial de atención brindada a los clientes, lo que ayuda a mantener un registro completo de las interacciones.
- Priorización de incidentes: Permite establecer prioridades en la resolución de incidentes, lo que ayuda a gestionar eficientemente los recursos y atender los problemas más urgentes primero.
- Optimización de procesos: Al definir procedimientos estándares, un Help Desk ayuda a mejorar los procesos y plazos de los proyectos, lo que contribuye a brindar servicios que satisfacen las demandas del negocio, los clientes y los usuarios.

- Mejora de la satisfacción de los usuarios: Al resolver incidencias de manera rápida y eficaz, un Help Desk mejora la satisfacción de los usuarios y contribuye a su fidelización.
- Herramienta de gestión de incidentes: Un software de Help Desk es esencial para registrar y gestionar la información de los incidentes, lo que facilita su seguimiento y resolución.

En resumen, un Help Desk es un equipo y un software que brinda soporte técnico de nivel 1 y ayuda a organizar y gestionar las solicitudes y problemas de los clientes o empleados de una empresa.

Que, en ese mismo sentido, se tiene que una unidad funcional en el contexto de ITIL se refiere a un grupo de personal dedicado que se encarga de manejar una variedad de eventos de servicio, estos eventos de servicio suelen ser atendidos a través de llamadas telefónicas, interfaces web o información automática de la infraestructura, esta unidad funcional tiene como objetivo optimizar la utilización de los recursos de la organización y dirigirlos hacia donde sean necesarios, al hacerlo, la empresa se vuelve más competitiva y está en una mejor posición para realizar cambios en su infraestructura de TI.

En el marco de ITIL, se definen dos conceptos clave: incidentes y problemas, un incidente se refiere a una interrupción no planificada de un servicio de TI o una reducción en su calidad, incluso el fallo de un elemento de configuración que aún no ha impactado en el servicio se considera un incidente, la gestión de incidentes tiene como objetivo restaurar el servicio normal lo más rápido posible y minimizar el impacto adverso en las operaciones comerciales,

los incidentes se detectan a través de eventos organizados o mediante el contacto de los usuarios con el servicio de mesa de ayuda, se clasifican, se priorizan y, si es necesario, se escalan a equipos de asistencia técnica con las habilidades adecuadas, después de investigar, diagnosticar y resolver el incidente, se verifica la satisfacción del usuario antes de cerrarlo, una herramienta de gestión de incidentes es esencial para registrar y gestionar la información relacionada con los incidentes.

Por otro lado, un problema es la causa de uno o más incidentes, el proceso de gestión de problemas se encarga de investigar y analizar más a fondo la causa de los incidentes, su objetivo es identificar y resolver las causas subyacentes para prevenir la recurrencia de incidentes similares en el futuro.

En resumen, ITIL proporciona un marco y mejores prácticas para la gestión de incidentes y problemas en el ámbito de los servicios de TI, esto ayuda a las organizaciones a mantener la disponibilidad, confiabilidad y seguridad de sus servicios, mejorar los procesos y plazos de los proyectos, y brindar servicios que satisfagan las demandas del negocio, los clientes y los usuarios.

La importancia de un Help Desk radica en su capacidad para brindar soporte técnico y resolver problemas de manera eficiente. Algunos de los beneficios claves de un Help Desk son:

- Mejor experiencia de atención al cliente: Un Help Desk bien implementado permite ofrecer una experiencia de ayuda que impulsa la satisfacción y la lealtad de los clientes.

- Resolución rápida de problemas: Un Help Desk permite interpretar y solucionar los problemas de los usuarios con la mayor brevedad posible, lo que ayuda a minimizar el impacto de las interrupciones en los servicios de TI.
- Organización y registro de incidentes: Un Help Desk proporciona una herramienta para registrar y gestionar la información de los incidentes, lo que facilita el seguimiento y la resolución eficiente de los problemas.
- Priorización y asignación adecuada de recursos: Un Help Desk ayuda a clasificar y priorizar los incidentes según su urgencia e impacto comercial, lo que permite asignar los recursos adecuados para resolverlos de manera apropiada.
- Mejora de los procesos y plazos: Al definir procedimientos estándares, un Help Desk contribuye a mejorar los procesos y plazos de los proyectos, lo que ayuda a brindar servicios que satisfagan las demandas del negocio, los clientes y los usuarios.
- Medición del desempeño: Un Help Desk proporciona indicadores de desempeño que permiten evaluar la eficiencia técnica y efectividad del soporte, lo que facilita la toma de decisiones y la mejora continua.

En resumen, un Help Desk desempeña un papel fundamental en la gestión de incidentes y problemas, brindando soporte técnico eficiente, mejorando la satisfacción del cliente y optimizando los recursos de la organización.

3.2. Base de datos de errores conocidos (KEDB). -

Una base de datos de errores conocidos es una herramienta utilizada en el marco de ITIL para almacenar y aprovechar el conocimiento adquirido de incidentes y problemas previos, así como la forma en que se resolvieron; su propósito es permitir que este conocimiento sea rápidamente aplicado en el diagnóstico y resolución de problemas en caso de que vuelvan a ocurrir.

La base de datos de errores conocidos guarda registros de incidentes y problemas anteriores, junto con la información sobre cómo se resolvieron, esto permite a los técnicos de soporte acceder a esta valiosa información al enfrentar problemas similares en el futuro.

Al tener acceso a la base de datos de errores conocidos, los técnicos pueden acelerar el proceso de resolución de problemas, evitar la repetición de soluciones ya conocidas y minimizar el impacto de los incidentes en los servicios de TI; entonces, la base de datos de errores conocidos es una parte integral de la gestión de problemas en ITIL; en ese sentido, ayuda a identificar y resolver las causas subyacentes de los incidentes, lo que a su vez contribuye a prevenir la recurrencia de problemas similares en el futuro.

La base de datos de errores conocidos es de gran importancia en la gestión de incidentes y problemas. Algunas de las razones por las que es importante son:

- Resolución más rápida de problemas: Al tener acceso a una base de datos de errores conocidos, los técnicos de soporte pueden encontrar soluciones previamente documentadas para problemas recurrentes; esto acelera el

proceso de resolución y minimiza el tiempo de inactividad de los servicios de TI.

- Evitar la repetición de errores: La base de datos de errores conocidos permite identificar patrones y tendencias en los problemas que ocurren con frecuencia, esto ayuda a implementar medidas preventivas y evitar la repetición de errores en el futuro.
- Mejora de la eficiencia: Al contar con una base de conocimientos de errores conocidos, los técnicos de soporte no tienen que comenzar desde cero cada vez que se presenta un problema, pueden aprovechar el conocimiento y las soluciones existentes, lo que ahorra tiempo y recursos.
- Mejora de la satisfacción del cliente: Al resolver problemas de manera más rápida y eficiente, se mejora la experiencia del cliente, los clientes se sienten atendidos y valorados cuando sus problemas se resuelven de manera oportuna.
- Mejora continua: La base de datos de errores conocidos también es una fuente de retroalimentación para mejorar los procesos y la calidad del servicio, al analizar los errores conocidos y las soluciones implementadas, se pueden identificar áreas de mejora y tomar medidas para evitar problemas futuros.

En resumen, una base de datos de errores conocidos es una herramienta valiosa que ayuda a mejorar la eficiencia, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente al proporcionar soluciones rápidas y efectivas a problemas recurrentes.

CAPITULO IV.- RESULTADOS OBTENIDOS

1. Que, las tecnologías de la información son tan antiguas como la historia misma y han jugado un importante papel en la misma; sin embargo, no ha sido hasta tiempos recientes que mediante la automatización de su gestión se han convertido en una herramienta imprescindible y clave para empresas e instituciones.
2. La información es probablemente la fuente principal de negocio en el primer mundo y ese negocio a su vez genera ingentes cantidades de información, su correcta gestión es de importancia estratégica y no debe considerarse como una herramienta más entre muchas otras.
3. Las tecnologías de la información (TI) se refieren al uso de cualquier computadora, dispositivo de almacenamiento, red y cualquier otro dispositivo electrónico para procesar, almacenar, proteger y distribuir información. Las TI son esenciales en casi todos los aspectos de la vida moderna y son fundamentales para operar y administrar empresas, gobiernos, educación y más.
4. En el contexto actual, donde la innovación y el emprendimiento son fundamentales para obtener ventajas competitivas, las TI desempeñan un papel crucial, las empresas reconocen que el mercado demanda innovación y que el éxito está estrechamente relacionado con la tecnología de la información, por lo tanto, es importante que las empresas reconozcan la importancia de la

tecnología para administrar la complejidad de los procesos de negocio y lograr el éxito en un entorno empresarial cada vez más competitivo.

5. Que, la importancia de las TI en las organizaciones modernas radica en su capacidad para mejorar la eficiencia, la toma de decisiones, la adaptabilidad al cambio tecnológico y la competitividad en el mercado, las TI son fundamentales para gestionar la complejidad de los procesos de negocio y lograr el éxito en un entorno empresarial en constante evolución.

CAPITULO V.- CONCLUSIONES

1. ITIL fue desarrollado a finales de la década de 1980 y se ha convertido en el estándar mundial de facto en la gestión de servicios informáticos; comenzó como una guía para el gobierno británico, pero su estructura base ha demostrado ser útil para organizaciones en todos los sectores, ha sido adoptado por innumerables compañías como base para consulta, educación y soporte de herramientas de software.
2. La calidad de los servicios que brindaba el gobierno británico era tan alta que se desarrolló la Librería de Infraestructura de TI (ITIL) para que los ministerios y demás oficinas del sector público de Gran Bretaña utilizaran de manera eficaz sus recursos de Tecnologías de Información (TI), desde entonces, su popularidad como pionera, impulsora y creadora de una gestión efectiva de TI originó la creación de un programa de certificación, convirtiéndose así en uno de los enfoques más aceptados para la gestión de servicios de TI en el mundo.
3. ITIL es un conjunto de documentos que describen los procesos requeridos para la gestión eficiente y efectiva de los servicios de tecnologías de información dentro de una organización, se basa en la calidad de servicio y el desarrollo eficaz y eficiente de los procesos que cubren las actividades más importantes de las organizaciones.

4. ITIL ofrece guías para la administración de los procesos de TI relacionados con la planificación, el establecimiento de una metodología de administración orientada a servicios, la gestión de la infraestructura de TI, la gestión de la seguridad, la perspectiva de negocio, la gestión de aplicaciones, la gestión de activos de software y la gestión de proveedores de servicios de TI.

5. En resumen, ITIL es un conjunto de buenas prácticas y conceptos para la gestión y desarrollo de servicios de tecnologías de la información, fue desarrollado para mejorar la calidad de los servicios de TI y garantizar que se corresponden con los objetivos del negocio y las expectativas del cliente.

6. La estructura de ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información) se compone de un conjunto de libros que describen cómo optimizar los procesos identificados y mejorar la coordinación entre ellos, además de detallar las mejores prácticas en la Gestión de Servicios de TI; estas guías ofrecen un marco común para todas las actividades de los departamentos internos de TI, a abarcar desde la provisión de servicios basados en la infraestructura de TI hasta el desarrollo del servicio, la administración de infraestructura y el soporte de servicio.

CAPITULO VI.- RECOMENDACIONES

1. La estructura de ITIL permite describir las mejores prácticas de la Gestión de Servicios de TI independientemente de la estructura organizativa de la entidad, además, ITIL se enfoca en la infraestructura de TI, que incluye hardware, software, procedimientos, relaciones de comunicación, documentación y habilidades necesarias para respaldar los servicios de TI.
2. Que, un Help Desk es un equipo centralizado dentro de una empresa que brinda soporte técnico de nivel 1, encargado de resolver problemas simples y comunes, se utiliza un software de Help Desk para organizar las conversaciones y atender a empleados o clientes en masa.
3. La importancia de un Help Desk radica en su capacidad para brindar soporte técnico y resolver problemas de manera eficiente, un Help Desk desempeña un papel fundamental en la gestión de incidentes y problemas, brindando soporte técnico eficiente, mejorando la satisfacción del cliente y optimizando los recursos de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ariza Zambrano, S. P. & Ramírez Cuero, H. (2012). Plan de Acción Para la Implementación de una Mesa de Servicio para la Administración de Incidentes y Solicitudes de Cambios Soportado en el Modelo de ITIL Caso Aplicado a la Empresa Soluciones y Servicios Informáticos Empresariales S.A.S. Bogotá
- Cáceres Castillo, C. A. (2019). Desarrollo de un modelo de gestión de incidentes basado en ITIL V3 para el área de Facilities Management de la empresa Tgestiona. Lima.
- Cifuentes Obando, J. F. (2017). Propuesta de Ajuste al Modelo de Gestión de Incidentes de la Empresa Claro Colombia S.A. para el Mejoramiento Continuo de los Tiempos de Respuesta Basado en ITIL V3. Bogotá D.C.
- García Correa, J. B. & Gavilanes Balarezo, M. A. (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
- Zamalloa Pacheco, W. M. & Pillaca Huamaní, V. A. (2018). Aplicación de ITIL V3 para Mejorar la Gestión de Servicios en Área de Soporte en Protransporte. Lima.

ANEXOS

Anexo 1.- Evidencia de similitud digital

IMPLEMENTACIÓN DE ITIL V3 PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES EN LA EMPRESA ECB2 S.A.C., 2020

por CACERES SOTO GABRIELA PAOLA

Fecha de entrega: 15-dic-2023 03:41p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2290484106

Nombre del archivo: FICIENCIA_PROFESIONAL_INGENIERIA_DE_SISTEMAS_18_DE_ENERO_3.docx (176.77K)

Total de palabras: 4596

Total de caracteres: 24680

IMPLEMENTACIÓN DE ITIL V3 PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES EN LA EMPRESA ECB2 S.A.C., 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	docshare.tips Fuente de Internet	4%
2	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	2%
5	issuu.com Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	inba.info Fuente de Internet	1%
8	ingenierafinanciera.wordpress.com Fuente de Internet	1%

9	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	1%
10	docplayer.es Fuente de Internet	1%
11	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
12	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	1%
13	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
14	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
15	slideplayer.es Fuente de Internet	1%
16	qdoc.tips Fuente de Internet	1%
17	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
18	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1%
19	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%

20 Submitted to Comando de Educación y Doctrina del Ejército <1 %
Trabajo del estudiante

21 cdn.www.gob.pe <1 %
Fuente de Internet

22 wikiindex.org <1 %
Fuente de Internet

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Anexo 2.- Autorización de publicación en repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: CACERES SOTO GABRIELA PAOLA
DNI: 70306085 Correo electrónico: gabriela.caceres.qcs@gmail.com
Domicilio: Jr. TONAS Ubillos N° 254 - ENADI
Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 951571531

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO O TESIS

Facultad/Escuela: INGENIERÍA DE SISTEMAS & INFORMÁTICA
Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)
Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
"IMPLEMENTACION DE JTL V3 PARA LA GESTIÓN DE
INCIDENTES EN LA EMPRESA ECB2 S.A.C 2020"

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) Mg. () Dr. () PhD. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

() No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los

10 días del mes de DICIEMBRE de 2023.



