



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial y de Sistemas

IMPLEMENTACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN PARA ATENDER INCIDENTES EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS

**Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Empresarial y de
Sistemas**

DANILO HUGO SANTIVÁÑEZ RÍOS

**Asesor:
Gabriela Cauvi Suazo**

**Lima - Perú
2018**

JURADO DE LA SUSTENTACION ORAL

.....
Presidente

.....
Jurado 1

.....
Jurado 2

Entregado el 22 de octubre **Aprobado por:**

.....
Graduando

Asesor de Tesis:

**UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA
FACULTAD DE INGENIERIA**

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Danilo Hugo Santiváñez Ríos, identificado con DNI N° 41017011 Bachiller del Programa Académico de la Carrera de Ingeniería Empresarial y de Sistemas de la Facultad de Ingeniería de la Universidad San Ignacio de Loyola, presento mi tesis titulada: Implementación de Calidad de Servicio en Tecnología de Información para atender Incidentes en una compañía de Seguros.

Declaro en honor a la verdad, que el trabajo de tesis es de mi autoría; que los datos, los resultados y su análisis e interpretación, constituyen mi aporte. Todas las referencias han sido debidamente consultadas y reconocidas en la investigación.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad u ocultamiento de la información aportada. Por todas las afirmaciones, ratifico lo expresado, a través de mi firma correspondiente.

Lima, mayo de 2018

.....
Danilo Hugo Santiváñez Ríos

DNI N° 41017011

EPÍGRAFE

El cambio es constante, por lo tanto, la innovación no es opcional,
es una obligación, es por ello por lo que toda idea con la
intención de mejorar siempre será bienvenida.

INDICE

JURADO DE LA SUSTENTACION ORAL	2
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	3
EPÍGRAFE	4
ÍNDICE.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	12
ÍNDICE DE ANEXOS	14
DEDICATORIA	17
AGRADECIMIENTO.....	18
RESUMEN.....	19
ABSTRACT	19
INTRODUCCIÓN	200
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	22
1.1. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.....	22
1.1.1. ATENCION DE INCIDENTES	24
1.1.2. ATENCION DE REQUERIMIENTOS	25
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	26
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	26
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	26
2. MARCO REFERENCIAL	27
2.1. ANTECEDENTES	27
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	27
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	30
2.1.3. ESTADO DEL ARTE	32
3. MARCO TEÓRICO	33
3.1. INCIDENCIA.....	33
3.2. MESA DE AYUDA	34
3.3. SLA	35
3.4. BUSINESS INTELLIGENCE	35
3.5. CALIDAD DE SERVICIO	36
3.6. PRODUCTIVIDAD	37
3.7. ITIL.....	38
3.8. ISO 20000	39
3.9. ISO 9001	39

3.10.	ITSM	41
3.11.	ISO 27001.....	41
4.	OBJETIVOS	42
4.1.	OBJETIVO GENERAL.....	42
4.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	42
5.	JUSTIFICACIÓN	43
5.1.	TEÓRICA.....	43
5.2.	PRÁCTICA.....	44
5.3.	SOCIAL	44
6.	HIPÓTESIS	45
6.1.	HIPÓTESIS GENERAL.....	45
6.2.	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	45
6.3.	PUNTOS CRÍTICOS	47
6.4.	PROBLEMAS SECUNDARIOS	48
7.	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	52
8.	MARCO METODOLÓGICO	55
8.1.	METODOLOGÍA	55
8.2.	PARADIGMA	55
8.3.	ENFOQUE	56
8.4.	MÉTODO.....	56
9.	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	57
10.	REPRESENTACIÓN DE PÉRDIDAS	59
11.	VARIABLES	60
11.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE	61
11.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	61
12.	POBLACIÓN Y MUESTRA	62
12.1.	POBLACIÓN.....	62
12.2.	MUESTRA.....	63
13.	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS	64
13.1.	INSTRUMENTOS.....	64
13.2.	TÉCNICAS	65
13.2.1.	LLUVIA DE IDEAS	65
13.2.2.	INTEGRACIÓN	67
13.2.2.1.	INTEGRACIÓN DE SERVICIO	68
13.2.2.2.	INTEGRACIÓN DE PROCESO.....	69

13.2.2.3.	INTEGRACIÓN ORGANIZATIVA	70
13.2.2.4.	INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA.....	70
14.	ENCUESTAS	71
14.1.	EXPLICACIÓN.....	74
15.	HERRAMIENTAS	78
15.1.	MAXIMO EAM.....	78
15.1.1.	DIAGRAMA DE ARQUITECTURA.....	80
15.1.2.	INTEGRACIÓN CON ORACLE	83
15.1.3.	INTEGRACIÓN CON SISTEMA DE RRHH.....	86
15.1.4.	INTEGRACIÓN CON IBM FILENET.....	90
15.2.	BITLOCKER.....	94
15.3.	TIVOLI REMOTE CONTROL.....	95
15.4.	VPN FORTICLIENT.....	96
15.5.	OFFICE 365.....	98
15.6.	TELEFONÍA IP.....	99
16.	PRESUPUESTO.....	101
16.1.	RECURSOS HUMANOS.....	101
17.	PROCEDIMIENTOS	103
17.1.	PROPUESTAS DE SOLUCIÓN.....	104
17.1.1.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	105
17.1.1.1.	REVISION DE PROCESOS.....	106
17.1.1.2.	ELABORACIÓN O CORRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	106
17.1.1.3.	CLASIFICACIÓN DEL PERSONAL.....	107
17.1.1.4.	IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS PROPUESTOS	107
17.1.1.5.	CORRECCIÓN O MEJORAS DE PROCESO	108
17.1.1.6.	CAPACITACIONES A PERSONAL.....	109
17.1.1.7.	IMPLEMENTACIÓN DE ENCUESTAS	109
17.1.1.8.	REUNIONES CON EL CLIENTE FOCAL	110
17.1.1.9.	INFORME DE RESULTADOS	111
17.1.1.10.	ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN	111
17.1.1.11.	CORRECCIONES O MEJORAS EN BASE A LOS RESULTADOS	112
17.1.1.12.	ELABORACIÓN DE INFORME FINAL	112
18.	PROCESOS.....	113
18.1.	PROCESO DE GESTIÓN Y CONTROL DE INCIDENTES	113
18.1.1.	PLANES DE REVISIÓN DE DOCUMENTO.....	113
18.1.2.	DESCRIPCIÓN	113
18.1.2.1.	DEFINICIÓN DE INCIDENTE	114
18.1.2.2.	DEFINICIÓN DE PROBLEMA	114
18.1.2.3.	DEFINICIÓN DE ERROR CONOCIDO	114
18.1.3.	OBJETIVOS	116
18.1.4.	ROLES Y CARGOS	116
18.1.4.1.	USUARIO FINAL.....	117

18.1.4.2.	REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE NIVEL 1.....	117
18.1.5.	FLUJO DE PROCESO.....	118
18.1.6.	NARRATIVA DEL PROCESO.....	118
18.1.7.	INFORMACIÓN DEL PROCESO	120
18.1.7.1.	DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE.....	121
18.1.7.2.	PARA INCIDENTES DE HARDWARE.....	121
18.1.7.3.	PARA INCIDENTES DE SOFTWARE	121
18.2.	PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE USUARIO	122
18.2.1.	DESCRIPCIÓN	122
18.2.2.	ALCANCE	122
18.2.3.	OBJETIVOS	123
18.2.4.	ROLES Y CARGOS	123
18.2.4.1.	USUARIO FINAL.....	124
18.2.4.2.	REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE NIVEL 1.....	125
18.2.5.	FLUJO DE PROCESO.....	125
18.2.6.	NARRATIVA DEL PROCESO.....	126
18.2.7.	INFORMACIÓN DEL PROCESO	129
18.3.	PROCESO PARA LAS ATENCIONES EN SITIO	132
18.3.1.	PLANES DE REVISIÓN DEL DOCUMENTO.....	132
18.3.2.	DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO.....	133
18.3.3.	DESCRIPCIÓN	133
18.3.4.	ALCANCE	133
18.3.5.	OBJETIVOS	136
18.3.6.	ROLES Y CARGOS	136
18.3.6.1.	USUARIO FINAL.....	137
18.3.6.2.	REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE NIVEL 1.....	137
18.3.6.3.	REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE NIVEL 2.....	138
18.3.6.4.	COORDINADOR DE SOPORTE EN SITIO	139
18.3.7.	FLUJO DE PROCESO.....	139
18.3.8.	NARRATIVA DEL PROCESO.....	140
18.4.	PROCESO DE GESTIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS	143
18.4.1.	DESCRIPCIÓN	143
18.4.2.	ALCANCE	144
18.4.3.	OBJETIVOS	145
18.4.4.	ROLES Y CARGOS	146
18.4.4.1.	ACCOUNT TEAM	146
18.4.4.2.	PROMOTOR DE CAMBIO.....	147
18.4.4.3.	APROBADOR DEL CAMBIO.....	148
18.4.4.4.	ASIGNADO AL CAMBIO	149
18.4.4.5.	COORDINADOR DE CAMBIOS	150
18.4.5.	FLUJO DE PROCESO.....	151
18.4.6.	NARRATIVA DEL PROCESO.....	151
18.5.	PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS DE EMERGENCIA	153
18.5.1.	FLUJO DE PROCESO.....	153
18.5.2.	NARRATIVA DEL PROCESO.....	154
18.6.	PROCESO DE COORDINACIÓN DE IMAC	155
18.6.1.	DESCRIPCIÓN	155
18.6.2.	ALCANCE	155
18.6.3.	OBJETIVOS	157

18.6.4.	ROLES Y CARGOS	157
18.6.4.1.	REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE NIVEL 1.....	158
18.6.4.2.	USUARIO FINAL.....	158
18.6.4.3.	PUNTO DE CONTACTO RIMAC.....	158
18.6.5.	FLUJO DE PROCESO	159
18.6.6.	NARRATIVA DEL PROCESO.....	159
18.7.	PROCESO USUARIOS AUSENTES	160
18.7.1.	OBJETIVO	160
18.7.2.	ROLES Y CARGOS	161
18.7.3.	FLUJO DE PROCESO	161
18.7.4.	NARRATIVA DEL PROCESO.....	162
18.8.	PROCESO GRUPO RESOLUTOR	163
18.8.1.	ROLES Y CARGOS	163
18.8.1.1.	USUARIO FINAL.....	164
18.8.1.2.	REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE NIVEL 1 / NIVEL 2	164
18.8.1.3.	GRUPO RESOLUTOR	164
18.8.2.	FLUJO DEL PROCESO	165
18.8.3.	NARRATIVA DEL PROCESO.....	166
19.	GARANTÍA POR TERCEROS	167
19.1.	MODELO SPARE.....	167
19.2.	IMPRESORAS	168
19.3.	TELEFONÍA IP	171
19.4.	PROYECTORES	172
19.5.	AURICULARES.....	174
19.6.	TABLETAS Y TELÉFONOS MÓVILES.....	175
19.7.	EQUIPOS DE ESCRITORIO Y LAPTOPS	177
20.	MÉTODO DE ANÁLISIS	179
20.1.	RESULTADOS	179
20.1.1.	PANORAMA GENERAL	179
20.1.1.1.	INCIDENTES GRUPO RESOLUTOR 2017	181
20.1.1.2.	INCIDENTES POR GRUPO SEGURIDAD	183
20.1.1.3.	INCIDENTES POR GRUPO DE TERCEROS	185
20.1.1.4.	CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS E IMAC.....	186
20.1.2.	INDICADORES INICIALES	188
20.1.2.1.	RESUMEN ÚLTIMO TRIMESTRE 2017.....	188
20.1.3.	VALIDACIÓN DE RESULTADOS.....	194
20.1.3.1.	RESUMEN PRIMER TRIMESTRE 2018	194
20.1.3.2.	RESUMEN SEGUNDO TRIMESTRE 2018	198
20.1.3.3.	RESUMEN SEMESTRAL 2018.....	203
20.1.4.	RESUMEN DE RESULTADOS.....	204
20.1.4.1.	INEFICACIA EN LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES	204
20.1.4.2.	PENALIDADES POR TICKETS NO ATENDIDOS.....	205
20.1.4.3.	CANTIDAD DE INCIDENTES NO SOLUCIONADOS.....	206
21.	IMPACTO	206
22.	VAN Y TIR	208
23.	DISCUSIÓN	209
24.	CONCLUSIONES	212
25.	RECOMENDACIONES	214

26. LECCIONES APRENDIDAS.....	216
27. REFERENCIAS	218

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°1: ESTADOS DE TICKETS	25
TABLA N°2: PLAN DE RECURSOS HUMANOS ALTERNATIVO DEL PROYECTO	57
TABLA N°3: VARIABLE DEPENDIENTE	61
TABLA N°4: VARIABLE INDEPENDIENTE	62
TABLA N°5: TABLA DE POBLACIÓN Y MUESTRA	63
TABLA N°6: RECURSOS HUMANOS DEL PROYECTO	101
TABLA N°7: TIEMPO ASIGNADO A CADA RECURSO	102
TABLA N°8: FODA	103
TABLA N°9: PLAZOS DE ENTREGABLES	105
PROCESO PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE INCIDENTES	113
TABLA N°10: ROLES Y CARGOS	116
TABLA N°11: NARRATIVA DEL PROCESO	119
PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES	122
TABLA N°12: ROLES Y CARGOS	123
TABLA N°13: NARRATIVA DEL PROCESO	127
TABLA N°14: HORARIO DE ATENCIÓN	129
PROCESO PARA LAS ATENCIONES EN SITIO	132
TABLA N°15: ROLES Y CARGOS	136
TABLA N°16: NARRATIVA DEL PROCESO	141
PROCESO DE GESTIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS	143
TABLA N°17: NARRATIVA DEL PROCESO	151
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS DE EMERGENCIA	153
TABLA N°18: NARRATIVA DEL PROCESO	154
PROCESO DE COORDINACIÓN DE IMAC	155
TABLA N°19: ROLES Y CARGOS	157
TABLA N°20: NARRATIVA DEL PROCESO	159
PROCESO USUARIOS AUSENTES	160
TABLA N°21: ROLES Y CARGOS	161
TABLA N°22: NARRATIVA DEL PROCESO	162
PROCESO GRUPO RESOLUTOR	163

TABLA N°23: ROLES Y CARGOS	163
TABLA N°24: NARRATIVA DEL PROCESO	166
TABLA N°25: MODELOS DE IMPRESORAS	169
TABLA N°26: INCIDENCIAS POR GRUPO RESOLUTOR 2017	180
TABLA N°27: CANTIDAD DE TICKETS POR GRUPO RESOLUTOR 2017	181
TABLA N°28: PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR GRUPO RESOLUTOR 2017	181
TABLA N°29: INCIDENCIAS POR GRUPO SEGURIDAD 2017.....	182
TABLA N°30: DISTRIBUCIÓN DE INCIDENCIAS POR TERCEROS 2017	185
TABLA N°31: DISTRIBUCIÓN DE REQUERIMIENTOS E IMAC 2017	186
TABLA N°32: RESUMEN DE TICKETS OCTUBRE 2017.....	188
TABLA N°33: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL OCTUBRE 2017	188
TABLA N°34: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA OCTUBRE 2017	188
TABLA N°35: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA OCTUBRE 2017	188
TABLA N°36: RESUMEN DE TICKETS NOVIEMBRE 2017.....	189
TABLA N°37: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL NOVIEMBRE 2017	189
TABLA N°38: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA NOVIEMBRE 2017	189
TABLA N°39: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA NOVIEMBRE 2017.....	189
TABLA N°40: RESUMEN DE TICKETS DICIEMBRE 2017	190
TABLA N°41: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL DICIEMBRE 2017	190
TABLA N°42: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA DICIEMBRE 2017	190
TABLA N°43: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA DICIEMBRE 2017.....	190
TABLA N°44: RESUMEN DE TICKETS ÚLTIMO TRIMESTRE 2017.....	191
TABLA N°45: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL ÚLTIMO TRIMESTRE 2017	192
TABLA N°46: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA ÚLTIMO TRIMESTRE 2017	192
TABLA N°47: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA ÚLTIMO TRIMESTRE 2017	192
TABLA N°48: CLASIFICACIÓN DE TICKETS PENDIENTES ÚLTIMO TRIMESTRE 2017	192
TABLA N°49: RESUMEN DE TICKETS ENERO 2018.....	193
TABLA N°50: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL ENERO 2018	193
TABLA N°51: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA ENERO 2018	193
TABLA N°52: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA ENERO 2018.....	193
TABLA N°53: RESUMEN DE TICKETS FEBRERO 2018	194
TABLA N°54: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL FEBRERO 2018	194
TABLA N°55: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA FEBRERO 2018	194
TABLA N°56: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA FEBRERO 2018.....	194
TABLA N°57: RESUMEN DE TICKETS MARZO 2018.....	195
TABLA N°58: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL MARZO 2018	195

TABLA N°59: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA MARZO 2018	195
TABLA N°60: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA MARZO 2018	195
TABLA N°61: RESUMEN DE TICKETS PRIMER TRIMESTRE 2018	196
TABLA N°62: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL PRIMER TRIMESTRE 2018	196
TABLA N°63: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA PRIMER TRIMESTRE 2018.....	196
TABLA N°64: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA PRIMER TRIMESTRE 2018.....	196
TABLA N°65: CLASIFICACIÓN DE TICKETS PENDIENTES PRIMER TRIMESTRE 2018.....	197
TABLA N°66: RESUMEN DE TICKETS ABRIL 2018.....	197
TABLA N°67: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL ABRIL 2018	197
TABLA N°68: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA 2018	198
TABLA N°69: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA ABRIL 2018	198
TABLA N°70: RESUMEN DE TICKETS MAYO 2018.....	198
TABLA N°71: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL MAYO 2018	198
TABLA N°72: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA MAYO 2018	199
TABLA N°73: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA MAYO 2018.....	199
TABLA N°74: RESUMEN DE TICKETS JUNIO 2018	199
TABLA N°75: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL JUNIO 2018	199
TABLA N°76: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA JUNIO 2018	200
TABLA N°77: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA JUNIO 2018.....	200
TABLA N°78: RESUMEN DE TICKETS SEGUNDO TRIMESTRE 2018	200
TABLA N°79: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL SEGUNDO TRIMESTRE 2018	200
TABLA N°80: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA SEGUNDO TRIMESTRE 2018.....	201
TABLA N°81: CLASIFICACIÓN DE TICKETS PENDIENTES SEGUNDO TRIMESTRE 2018	201
TABLA N°82: RESUMEN DE TICKETS PRIMER SEMESTRE 2018	202
TABLA N°83: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL PRIMER SEMESTRE 2018	202
TABLA N°84: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA PRIMER SEMESTRE 2018	202
TABLA N°85: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA PRIMER SEMESTRE 2018.....	203
TABLA N°86: CLASIFICACIÓN DE TICKETS PENDIENTES PRIMER SEMESTRE 2018	203

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°1: MODELO CANVAS	24
FIGURA N°2: TIEMPOS DE RESPUESTA.....	26
FIGURA N°3: MODELO DE ISHIKAWA.....	46
FIGURA N°4: FACTURACIÓN MENSUAL.....	56

FIGURA N°5: FÓRMULA DE MUESTRA.....	63
FIGURA N°6: RESULTADO DE LAS ENCUESTAS	76
FIGURA N°7: INICIO DE SESIÓN MAXIMO EAM.....	79
FIGURA N°8: MENÚ PRINCIPAL MAXIMO EAM	79
FIGURA N°9: VISTA EN CAPAS DE LA ARQUITECTURA.....	81
FIGURA N°10: VISTA OPERACIONAL Y FÍSICA DE LA ARQUITECTURA	82
FIGURA N°11: VISTA DE DISPOSICIÓN FÍSICA DE LA ARQUITECTURA	83
FIGURA N°12: INTEGRACIÓN CON ORACLE.....	84
FIGURA N°13: TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN DE ORACLE A MAXIMO	85
FIGURA N°14: REGISTRO DE INCIDENTES.....	92
FIGURA N°15: REGISTRO DE USUARIOS	92
FIGURA N°16: REGISTRO DE ACTIVOS.....	93
FIGURA N°17: CONTROL DE INCIDENTES	94
FIGURA N°18: BITLOCKER RECOVERY.....	95
FIGURA N°19: VPN FORTICLIENT	97
FIGURA N°20: INICIO DE SESIÓN VPN	97
FIGURA N°21: EQUIPO AVAYA MODELO 1608.....	99
FIGURA N°22: SESIÓN VIRTUAL AVAYA IP AGENT.....	100
FIGURA N°23: EJEMPLO ACTA DE REUNIÓN	104
FIGURA N°24: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	105
PROCESO PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE INCIDENTES	113
FIGURA N°25: FLUJO DE PROCESO	118
PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES	122
FIGURA N°26: FLUJO DE PROCESO	126
PROCESO PARA LAS ATENCIONES EN SITIO	132
FIGURA N°27: FLUJO DE PROCESO	140
PROCESO DE GESTIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS	143
FIGURA N°28: FLUJO DE PROCESO	151
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS DE EMERGENCIA	153
FIGURA N°29: FLUJO DE PROCESO	153
PROCESO DE COORDINACIÓN DE IMAC	155
FIGURA N°30: FLUJO DE PROCESO	159
PROCESO USUARIOS AUSENTES	160
FIGURA N°31: FLUJO DE PROCESO	161
FIGURA N°32: CONSTANCIA DE VISITA	163
PROCESO GRUPO RESOLUTOR	163

FIGURA N°33: FLUJO DE PROCESO	165
FIGURA N°34: MODELO SPARE	168
FIGURA N°35: LÍNEAS BASE JUNIO 2018	179
FIGURA N°36: PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR GRUPO RESOLUTOR 2017	182
FIGURA N°37: PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR SEGURIDAD 2017	184
FIGURA N°38: PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR TERCEROS 2017	186
FIGURA N°39: PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS E IMAC 2017	187
FIGURA N°40: VAN y TIR.....	209

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N°1: MODELO CANVAS	24
ANEXO N°2: ESTADOS DE TICKETS	25
ANEXO N°3: TIEMPOS DE RESPUESTA	26
ANEXO N°4: MODELO DE ISHIKAWA.....	46
ANEXO N°5: MATRIZ DE CONSISTENCIA	52
ANEXO N°6: PLAN DE RECURSOS HUMANOS ALTERNATIVO DEL PROYECTO.....	57
ANEXO N°7: FACTURACIÓN MENSUAL	60
ANEXO N°8: VARIABLE DEPENDIENTE	61
ANEXO N°9: VARIABLE INDEPENDIENTE.....	62
ANEXO N°10: TABLA DE POBLACIÓN Y MUESTRA.....	63
ANEXO N°11: FÓRMULA DE MUESTRA.....	63
ANEXO N°12: RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.....	76
ANEXO N°13: INICIO DE SESIÓN MAXIMO EAM	79
ANEXO N°14: MENÚ PRINCIPAL MAXIMO EAM	79
ANEXO N°15: VISTA EN CAPAS DE LA ARQUITECTURA	81
ANEXO N°16: VISTA OPERACIONAL Y FÍSICA DE LA ARQUITECTURA.....	82
ANEXO N°17: VISTA DE DISPOSICIÓN FÍSICA DE LA ARQUITECTURA.....	83
ANEXO N°18: INTEGRACIÓN CON ORACLE.....	84
ANEXO N°19: TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN DE ORACLE A MAXIMO	85
ANEXO N°20: REGISTRO DE INCIDENTES	92
ANEXO N°21: REGISTRO DE USUARIOS	92
ANEXO N°22: REGISTRO DE ACTIVOS	93
ANEXO N°23: CONTROL DE INCIDENTES	94
ANEXO N°24: BITLOCKER RECOVERY.....	95
ANEXO N°25: VPN FORTICLIENT	97
ANEXO N°26: INICIO DE SESIÓN VPN	97
ANEXO N°27: EQUIPO AVAYA MODELO 1608	99
ANEXO N°28: SESIÓN VIRTUAL AVAYA IP AGENT	100
ANEXO N°29: RECURSOS HUMANOS DEL PROYECTO.....	101
ANEXO N°30: TIEMPO ASIGNADO A CADA RECURSO.....	102
ANEXO N°31: FODA.....	103
ANEXO N°32: EJEMPLO ACTA DE REUNIÓN	104
ANEXO N°33: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	105
ANEXO N°34: PLAZOS DE ENTREGABLES.....	105
PROCESO PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE INCIDENTES	113
ANEXO N°35: ROLES Y CARGOS	116

ANEXO N°36:	FLUJO DE PROCESO	118
ANEXO N°37:	NARRATIVA DEL PROCESO	119
	PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES.....	122
ANEXO N°38:	ROLES Y CARGOS	123
ANEXO N°39:	FLUJO DE PROCESO	126
ANEXO N°40:	NARRATIVA DEL PROCESO	127
ANEXO N°41:	HORARIO DE ATENCIÓN	129
	PROCESO PARA LAS ATENCIONES EN SITIO	132
ANEXO N°42:	ROLES Y CARGOS	136
ANEXO N°43:	FLUJO DE PROCESO	140
ANEXO N°44:	NARRATIVA DEL PROCESO	141
	PROCESO DE GESTIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS	143
ANEXO N°45:	FLUJO DE PROCESO	151
ANEXO N°46:	NARRATIVA DEL PROCESO	151
	PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS DE EMERGENCIA	153
ANEXO N°47:	FLUJO DE PROCESO	153
ANEXO N°48:	NARRATIVA DEL PROCESO	154
	PROCESO DE COORDINACIÓN DE IMAC	155
ANEXO N°49:	ROLES Y CARGOS	157
ANEXO N°50:	FLUJO DE PROCESO	159
ANEXO N°51:	NARRATIVA DEL PROCESO	159
	PROCESO USUARIOS AUSENTES	160
ANEXO N°52:	ROLES Y CARGOS	161
ANEXO N°53:	FLUJO DE PROCESO	161
ANEXO N°54:	NARRATIVA DEL PROCESO	162
ANEXO N°55:	CONSTANCIA DE VISITA.....	163
	PROCESO GRUPO RESOLUTOR	163
ANEXO N°56:	ROLES Y CARGOS	163
ANEXO N°57:	FLUJO DE PROCESO	165
ANEXO N°58:	NARRATIVA DEL PROCESO	166
ANEXO N°59:	MODELO SPARE	168
ANEXO N°60:	MODELOS DE IMPRESORAS	170
ANEXO N°61:	LÍNEAS BASE JUNIO 2018.....	179
ANEXO N°62:	INCIDENCIAS POR GRUPO RESOLUTOR 2017	181
ANEXO N°63:	CANTIDAD DE TICKETS POR GRUPO RESOLUTOR 2017	182
ANEXO N°64:	PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR GRUPO RESOLUTOR 2017	182
ANEXO N°65:	INCIDENCIAS POR GRUPO DE SEGURIDAD 2017.....	183
ANEXO N°66:	PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR SEGURIDAD 2017	184
ANEXO N°67:	INCIDENCIAS POR GRUPO TERCEROS 2017.....	185
ANEXO N°68:	PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR TERCEROS 2017	186
ANEXO N°69:	DISTRIBUCIÓN DE REQUERIMIENTOS E IMAC 2017	187
ANEXO N°70:	PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS E IMAC 2017	187
ANEXO N°71:	RESUMEN DE TICKETS OCTUBRE 2017	189
ANEXO N°72:	DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL OCTUBRE 2017	189
ANEXO N°73:	PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA OCTUBRE 2017	189
ANEXO N°74:	PROMEDIO DE TICKETS Y SLA OCTUBRE 2017	189
ANEXO N°75:	RESUMEN DE TICKETS NOVIEMBRE 2017	190
ANEXO N°76:	DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL NOVIEMBRE 2017	190
ANEXO N°77:	PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA NOVIEMBRE 2017	190
ANEXO N°78:	PROMEDIO DE TICKETS Y SLA NOVIEMBRE 2017	190
ANEXO N°79:	RESUMEN DE TICKETS DICIEMBRE 2017	191

ANEXO N°80: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL DICIEMBRE 2017	191
ANEXO N°81: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA DICIEMBRE 2017.....	191
ANEXO N°82: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA DICIEMBRE 2017	191
ANEXO N°83: RESUMEN DE TICKETS ÚLTIMO TRIMESTRE 2017	192
ANEXO N°84: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL ÚLTIMO TRIMESTRE 2017	193
ANEXO N°85: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA ÚLTIMO TRIMESTRE 2017	193
ANEXO N°86: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA ÚLTIMO TRIMESTRE 2017.....	193
ANEXO N°87: CLASIFICACIÓN DE TICKETS PENDIENTES ÚLTIMO TRIMESTRE 2017	193
ANEXO N°88: RESUMEN DE TICKETS ENERO 2018	194
ANEXO N°89: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL ENERO 2018	194
ANEXO N°90: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA ENERO 2018	194
ANEXO N°91: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA ENERO 2018.....	194
ANEXO N°92: RESUMEN DE TICKETS FEBRERO 2018	195
ANEXO N°93: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL FEBRERO 2018	195
ANEXO N°94: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA FEBRERO 2018.....	195
ANEXO N°95: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA FEBRERO 2018	195
ANEXO N°96: RESUMEN DE TICKETS MARZO 2018	196
ANEXO N°97: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL MARZO 2018	196
ANEXO N°98: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA MARZO 2018.....	196
ANEXO N°99: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA MARZO 2018.....	196
ANEXO N°100: RESUMEN DE TICKETS PRIMER TRIMESTRE 2018.....	197
ANEXO N°101: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL PRIMER TRIMESTRE 2018.....	197
ANEXO N°102: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA PRIMER TRIMESTRE 2018.....	197
ANEXO N°103: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA PRIMER TRIMESTRE 2018	197
ANEXO N°104: CLASIFICACIÓN DE TICKETS PENDIENTES PRIMER TRIMESTRE 2018	198
ANEXO N°105: RESUMEN DE TICKETS ABRIL 2018	198
ANEXO N°106: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL ABRIL 2018	198
ANEXO N°107: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA ABRIL 2018.....	199
ANEXO N°108: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA ABRIL 2018.....	199
ANEXO N°109: RESUMEN DE TICKETS MAYO 2018	199
ANEXO N°110: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL MAYO 2018	199
ANEXO N°111: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA MAYO 2018.....	200
ANEXO N°112: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA MAYO 2018.....	200
ANEXO N°113: RESUMEN DE TICKETS JUNIO 2018.....	200
ANEXO N°114: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL JUNIO 2018	200
ANEXO N°115: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA JUNIO 2018	201
ANEXO N°116: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA JUNIO 2018	201
ANEXO N°117: RESUMEN DE TICKETS SEGUNDO TRIMESTRE 2018	201
ANEXO N°118: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL SEGUNDO TRIMESTRE 2018	201
ANEXO N°119: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA SEGUNDO TRIMESTRE 2018.....	202
ANEXO N°120: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA SEGUNDO TRIMESTRE 2018.....	202
ANEXO N°121: CLASIFICACIÓN DE TICKETS PENDIENTES SEGUNDO TRIMESTRE 2018	202
ANEXO N°122: RESUMEN DE TICKETS PRIMER SEMESTRE 2018	203
ANEXO N°123: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL PRIMER SEMESTRE 2018.....	203
ANEXO N°124: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA PRIMER SEMESTRE 2018	203
ANEXO N°125: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA PRIMER SEMESTRE 2018	204
ANEXO N°126: CLASIFICACIÓN DE TICKETS PENDIENTES PRIMER SEMESTRE 2018	204
ANEXO N°127: VAN Y TIR.....	209

DEDICATORIA

A mi familia, a mi madre Elsa y todos
aquellos que tienen ese afán de superación
sin importar las circunstancias.

AGRADECIMIENTO

A todas esas personas que siempre creen en mí,
los que me aconsejaron, me apoyaron
y están conmigo incondicionalmente.
Sé que puedo contar con ellos en cualquier momento.

RESUMEN

Partimos de la premisa que siempre hay algo que mejorar, que el ser humano nunca termina de aprender, de que hoy algo puede ser muy importante, pero que mañana probablemente ya no lo sea, es por ello por lo que todo proceso, toda metodología y todo grupo humano que lo administra tienen la facultad de mejorar, es por ello por lo que para el análisis de resultados se propuso implementar una serie de alternativas para mejorar la Calidad de Servicio, disminuyendo los tiempos de respuesta, aminorando el número de incidencias mediante acciones preventivas, llevar un mejor control de todos los procesos con la finalidad de generar la satisfacción de nuestro cliente obteniendo resultados significativos gracias a resultados que reflejan la medición comparativa del proceso del año pasado con el actual una vez implementado estas mejoras, se ve reflejado en porcentajes y en reducción de costos gracias a la simplificación de procesos.

ABSTRACT

We start from the premise that there is always something to improve, that the human being never stops learning, that today it can be very important, but that tomorrow it is not anymore, that is why everything he does, all the methodology the human group that administers it has the faculty to improve, what is it for the analysis of the results, to implement a series of alternatives to improve the quality of the service, decreasing the response times, reducing the number of incidents by preventive actions, To carry out a better control of all the processes

with the purpose of achieving the comparative measurement of the process of last year with the current one once these improvements are implemented, it is reflected in percentages and in cost reduction thanks to the simplification of processes.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la empresa IBM del Perú soporta diversos servicios de tecnología a nivel nacional para una serie de clientes en diversos rubros en el mercado, para este caso en particular vamos a enfocarnos en la compañía Rímac Seguros en donde cuentan una cantidad importante de equipos en su parque microinformático dentro de los cuales se presentan una serie de incidentes y requerimientos que implican hardware, software y conectividad en general.

Nuestra central se encuentra ubicada en el distrito de Lima, provincia y departamento de Lima – Perú, mientras que la central de Rímac Seguros se encuentra también en el distrito de Lima, provincia y departamento de Lima con sucursales a nivel nacional como Cuzco, Arequipa, Huancayo, Trujillo, Pucallpa y Piura.

Nuestro cliente es la compañía Rímac Seguros que actualmente cuenta con un parque microinformático de 12860 equipos aproximadamente, 4000 computadoras entre PC de escritorio y laptops, 4000 equipos celulares y 3800 tabletas y alrededor de 230 impresoras.

Tomando en cuenta lo anterior tenemos un número aproximado de 4000 usuarios distribuidos en los distintos locales en donde opera nuestro cliente, tanto en Lima, provincias y puntos de venta a nivel nacional.

A diario normalmente se presenta un promedio de 400 tickets diarios, 8000 tickets mensuales, de los cuales un 80% se llegan a atender dentro del tiempo establecido, casi un 20% se quedan en tiempo de espera y algunos quedan penalizados por no ponerlos en tiempo de espera (SLAHOLD).

Entiendo que hay una serie de procedimientos establecidos para poder satisfacer la demanda de los incidentes y requerimientos generados por el cliente, sin embargo, he encontrado algunos procedimientos que pueden ser mejorados para brindar una calidad de servicio óptima y generar un impacto positivo dentro del proyecto.