



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS, CÓMPUTO Y
TELECOMUNICACIONES

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS Y
TELECOMUNICACIONES

IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO ITIL EN UNA
ENTIDAD BANCARIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TI
ALINEADOS AL NEGOCIO

Lima Peru 2023

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de: Ingeniero en Sistemas y Computo.

AUTOR

Bach. Aponte Chirinos, Yuri Igor

Asesor:

Mg. Ing. Diaz Flores Paul Alberto

IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO ITIL EN UNA ENTIDAD BANCARIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TI ALINEADOS AL NEGOCIO

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.autonoma.edu.co Fuente de Internet	<1%
5	oa.upm.es Fuente de Internet	<1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
7	www.ibm.com Fuente de Internet	<1%
8	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%

RESUMEN

El presente trabajo está desarrollado bajo el esquema de demostrar suficiencia profesional en la línea de implementación de procesos de tecnología de información para la mejora continua en empresas del Perú, en la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas, Computo y Telecomunicaciones de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; cuyo objetivo general consistió en implementar el Proceso de Niveles de Servicio de ITIL V3 edición 2011 para mejorar la calidad de los servicios de TI en una entidad bancaria a cargo de una empresa de tecnología de TI, en la ciudad de Lima en el 2019; teniendo una implementación del tipo proyecto en el que se diseñaron evaluaciones, actividades, tareas y análisis de resultados, las que finalmente demostraron que la implementación de un proceso ITIL mejora la calidad del servicio que una empresa brinda a sus clientes externos e internos.

Palabras claves: Gestión de servicios, ITIL, Tecnología de la información (TI), Proceso de Niveles de Servicio.

ABSTRACT

The present work is developed under the scheme of demonstrating professional proficiency in the implementation of information technology processes for continuous improvement in Peruvian companies, in the professional school of Systems Engineering, Computing, and Telecommunications of the “Inca Garcilaso de la Vega” University. The general objective was to implement the ITIL V3 Edition 2011 Service Level Process to improve the quality of IT services in a banking entity under the responsibility of an IT technology company in Lima in 2019. The implementation was carried out as a project, in which assessments, activities, tasks, and results analysis. Finally, it was demonstrated that the implementation of an ITIL process improves the quality of service that a company provides to its external and internal customers.

Keywords: Service Management, ITIL, Information Technology (IT), Service Level Process.