

RESUMEN

La empresa TCONTROL S.A., hace más de una década se dedica a la fabricación y distribución de tableros eléctricos. En la actualidad no cuenta con procesos definidos para la gestión de servicios TI para sus usuarios internos, razón por la cual, no se tiene un correcto servicio e historial de requerimientos, incidentes y cortes de servicio en general. La falta de estos procedimientos, repercute en la pérdida de tiempo y dinero, teniendo que contratar personal técnico externo para solventarlos. En este proyecto se enfoca el desarrollo de los procesos adecuados para la creación de servicios de la mesa de ayuda, aplicando la metodología ITIL V3 como marco de referencia con la finalidad de brindar calidad en los servicios TI a los usuarios internos. Para medir su nivel actual de madurez del servicio en las fases: estrategia, diseño y transición, se recopiló información mediante diferentes medios, cuyo puntaje fue 1,7 en una escala de 0 a 5, siendo 5 el mayor puntaje, llegando a un nivel de madurez del servicio a 2.8 como resultado final después del desarrollo e implementación de la investigación realizada, siendo este un referente muy importante si en el futuro la empresa desea implementar planes de mejora continua.

PALABRAS CLAVE:

- ❖ **TI,**
- ❖ **ITIL V3,**
- ❖ **NIVEL DE MADUREZ DEL SERVICIO,**
- ❖ **ESTRATEGIA,**
- ❖ **DISEÑO,**
- ❖ **TRANSICIÓN**

ABSTRACT

The company TCONTROL SA, for more than a decade is engaged in the manufacture and distribution of electrical panels. At present there has defined processes for managing IT services to internal users, why, you do not have a good service and history requirements, incidents and outages in general. The lack of these procedures affects the waste of time and money, having to hire external technical staff to resolve them. In this project the development of appropriate processes for creating services help desk focuses on the methodology ITIL V3 as a framework in order to provide quality IT services to internal users. To measure your current maturity level of service in stages: strategy, design and transition information is collected through various means, whose score was 1.7 on a scale of 0-5, with 5 being the highest score, reaching a level of service maturity 2.8 final result after the development and implementation of research conducted, this being a very important reference if in the future the company wants to implement continuous improvement plans.

KEYWORDS:

- ❖ **IT**
- ❖ **ITIL V3**
- ❖ **SERVICE MATURITY LEVEL**
- ❖ **STRATEGY**
- ❖ **DESIGN**
- ❖ **TRANSITION**