



**Análisis sobre la aplicación de las buenas prácticas ITIL y el impacto en los servicios a clientes Delivery y Operación de la empresa ÉRIMON S.A**

Imbaquingo Carlozama, Erika Guissela y Pinzón Arpi, Mónica Michelle

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Finanzas y Auditoría

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Licenciada en Finanzas

Contadora Pública-Auditora

Ing. Cantuña Alejandro, Mauro Vinicio

31 de agosto del 2020



### Document Information

<b>Analyzed document</b>	Tesis, Analisis de las buenas practicas ITIL en la empresa ERIMON.docx (D77910398)
<b>Submitted</b>	8/18/2020 7:54:00 PM
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	mvcantunia@espe.edu.ec
<b>Similarity</b>	2%
<b>Analysis address</b>	mvcantunia.espe@analysis.arkund.com

### Sources included in the report

<b>W</b>	URL: <a href="https://docplayer.es/2077840-til-un-modelo-para-la-gestion-de-servicios-de-ti-en-...">https://docplayer.es/2077840-til-un-modelo-para-la-gestion-de-servicios-de-ti-en- ...</a> Fetched: 5/31/2020 4:41:22 PM	2
<b>W</b>	URL: <a href="https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2560/1/tm4546.pdf">https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2560/1/tm4546.pdf</a> Fetched: 6/4/2020 2:31:06 AM	9
<b>SA</b>	<b>tesis_cquezada.docx</b> Document tesis_cquezada.docx (D40113547)	5
<b>W</b>	URL: <a href="https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/20065/Adaptacion_de_la_metodolog...">https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/20065/Adaptacion_de_la_metodolog ...</a> Fetched: 10/9/2019 11:01:04 PM	6
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.cedia.edu.ec/dmdocuments/publicaciones/Libros/GTI3.pdf">https://www.cedia.edu.ec/dmdocuments/publicaciones/Libros/GTI3.pdf</a> Fetched: 2/27/2020 8:40:56 PM	1
<b>SA</b>	<b>Tesis Grace Godoy v9.docx</b> Document Tesis Grace Godoy v9.docx (D55305572)	2
<b>SA</b>	<b>6416331c8b303bf24a94ee4208162babd127d909.docx</b> Document 6416331c8b303bf24a94ee4208162babd127d909.docx (D59317015)	1
<b>W</b>	URL: <a href="https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/ITSM-gestion-de-servicios-de-TI">https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/ITSM-gestion-de-servicios-de-TI</a> Fetched: 8/18/2020 7:55:00 PM	1

*Firma:*

*Ing. Cantuña Alejandro, Mauro  
Vinicio  
Director de tesis*



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y  
DEL COMERCIO**

**CARRERA DE LICENCIATURA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el trabajo de titulación, "Análisis sobre la aplicación de las buenas prácticas ITIL y el impacto en los servicios a clientes Delivery y Operación de la empresa ÉRIMON S.A" fue realizado por las señoritas **Imbaquingo Carozama, Erika Guissela** y **Pinzón Arpi, Mónica Michelle** el cual ha sido revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 18 de agosto del 2020

Firma:

**Ing. Cantuña Alejandro, Mauro Vinicio**

C. C-1712742707



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y  
DEL COMERCIO**

**CARRERA DE LICENCIATURA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA**

Nosotras, **Imbaquingo Carlozama, Erika Guissela**, con cédula de ciudadanía n°1718603432, y **Pinzón Arpi, Mónica Michelle**, con cédula de ciudadanía n°1720446655, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **Análisis sobre la aplicación de las buenas prácticas ITIL y el impacto en los servicios a clientes Delivery y Operación de la empresa ÉRIMON S.A** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

**Sangolquí, 18 de agosto del 2020**

.....  
**Imbaquingo Carlozama, Erika Guissela**  
C.C.: 1718603432

.....  
**Pinzón Arpi, Mónica Michelle**  
C.C.: 1720446655



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y  
DEL COMERCIO**

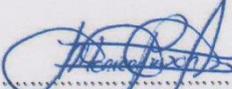
**CARRERA DE LICENCIATURA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN**

Nosotras, **Imbaquingo Carlozama, Erika Guissela**, con cédula de ciudadanía n° 1718603432, y **Pinzón Arpi, Mónica Michelle**, con cédula de ciudadanía n° 1720446655, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **Análisis sobre la aplicación de las buenas prácticas ITIL y el impacto en los servicios a clientes Delivery y Operación de la empresa ÉRIMON S.A** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Sangolquí, 18 de agosto del 2020

  
.....  
Imbaquingo Carlozama, Erika Guissela  
C.C.: 1718603432

  
.....  
Pinzón Arpi, Mónica Michelle  
C.C.: 1720446655

## Dedicatoria

### **Erika Guissela Imbaquingo Carlozama:**

*Esta tesis dedico a Dios que en todo este proceso ha sido una iluminación y refugio en mis momentos difíciles.*

*A mis padres que gracias a su apoyo, dedicación y comprensión han logrado que yo llegue hasta donde estoy, han sido mi pilar fundamental en mi vida, que nunca han dejado que me dé por vencida antes las dificultades que la vida me presente.*

*A mi hermano que para mí ha sido un ejemplo a seguir, por su apoyo constante y el gran motivo que me dio para seguir adelante que es mi sobrino demostrarle que siempre se tiene que perseverar por las metas que uno se plantea.*

*Gracias a mi amiga de tesis que con su apoyo en todo el camino universitario me enseñó el significado de la verdadera amistad, me ha demostrado que es estar en las buenas y malas, pero siempre hemos salido juntas.*

### **Mónica Michelle Pinzón Arpi:**

*Esta tesis dedico a Dios que ha sido mi refugio en mis momentos difíciles y a Juan Pablo II por su iluminación en todo momento.*

*A mi madre por haber estado a mi lado siempre, me ha dado fuerzas para seguir adelante a pesar de las dificultades de la vida.*

*A mi padre por haber estado en mi vida apoyándome a pesar de la distancia que nos separa, por estar siempre pendiente de mí y nunca dejarme sola.*

*Gracias a mi amiga de tesis que con su apoyo en todo el camino universitario me enseñó el significado de la verdadera amistad, me ha demostrado que es estar en las buenas y malas, pero siempre hemos salido juntas.*

## **Agradecimiento**

*Gracias a la Universidad de las Fuerzas Armadas que nos ha permitido vivir esta etapa tan importante en nuestra vida, que es la especialización en la carrera que elegimos*

*Al ingeniero Mauro Cantuña por su ayuda y apoyo en todo el proceso de realización de la tesis, además de impartirnos sus conocimientos, que nos permitió plasmarlos en la vida profesional y personal.*

*Gracias a todas a las personas que estuvieron durante toda nuestra etapa universitaria, a nuestros docentes que en cada clase supieron explicarnos con objetividad teórica como también con las explicaciones y ejercicios prácticos que nos ayudaron a poder incursionar en el camino laboral. A nuestros compañeras y compañeros que fueron parte importante de nuestro proceso de aprendizaje; con ellos aprendimos a crecer como profesionales como también se crearon estrechas relaciones de amistad*

Erika Guissela Imbaquingo Carlozama

Mónica Michelle Pinzón Arpi

## Índice general

Resultados de la herramienta Urkund .....	2
Certificado del director .....	3
Responsabilidad de autoría.....	4
Autorización de publicación.....	5
Dedicatoria.....	6
Agradecimiento .....	7
Índice de tablas.....	12
Índice de figuras.....	21
Resumen .....	28
<i>Palabras claves</i> .....	28
Abstract.....	29
Keywords .....	29
Planteamiento del problema .....	30
Objetivos .....	33
Objetivo General.....	33
Objetivos específicos .....	33
Justificación.....	33
Determinación de variables .....	34
Presuposiciones .....	35
Hipótesis .....	35
Capítulo I.....	36
<i>Marco referencial</i> .....	36
Modelo ITIL.....	36
ITIL Versión 3 .....	36
Beneficios en la Gestión de Servicios con ITIL .....	37
Beneficios que obtendrá el cliente .....	37
Beneficios que obtienen las organizaciones que proveen los servicios.....	38
Administración de servicios de ITIL.....	38
Ciclo de vida del servicio.....	38
Estrategia del servicio.....	39
Diseño de servicio (SD) .....	40
Transición de Servicio (ST).....	43
Operación de servicio (SO).....	45
Mejora continua .....	47
Certificaciones para ITIL V3.....	49

Certificación Fundamentos de ITIL.....	49
Relación entre la Gestión de Servicios TI y las Buenas Prácticas ITIL.....	50
ISO 9001-2015 .....	52
Capitulo II.....	53
<i>Marco conceptual</i> .....	53
Itil.....	53
Gestión de servicios.....	54
Service Delivery .....	54
Operación de servicios.....	54
Gestión de Eventos.....	55
Gestión de Incidentes .....	55
Cumplimiento de la solicitud .....	56
Gestión del acceso .....	56
Gestión de problemas.....	56
Gestión de las operaciones de TI.....	56
Gestión de Instalaciones de TI.....	56
Service Delivery .....	56
Hewlett Packard Enterprise.....	57
F5 Networks.....	57
Microsoft .....	57
VMware .....	58
Scality .....	58
Micro Focus International.....	58
Centro de Datos.....	58
Impresión.....	59
Seguridad .....	59
Redes .....	59
Aplicaciones.....	59
Cloud computing.....	60
Redes empresariales .....	60
Infraestructura TI.....	60
Gestión de TI .....	60
Consultoría .....	61
Soporte TI.....	61
OGC .....	61
SLA´s.....	62
RFC .....	62

CCMI .....	62
Información de la empresa.....	62
Capítulo III .....	64
<i>Diseño metodológico</i> .....	64
Introducción al diseño metodológico .....	64
Definición del objeto de estudio .....	65
Enfoque metodológico .....	65
Enfoque cualitativo.....	65
Métodos de investigación.....	66
Fuentes de información.....	66
Determinación de la población y del tamaño de muestra .....	67
Diseño de instrumentos de investigación .....	68
Detalle del procedimiento de toma de datos. ....	69
Capítulo IV .....	70
<i>Análisis de datos</i> .....	70
Introducción al análisis de encuestas.....	70
Análisis encuestas clientes .....	71
Análisis encuesta corta cliente interno .....	88
Análisis encuesta larga cliente interno .....	118
Evaluación de grado de satisfacción de clientes por área .....	408
Nivel de satisfacción por área departamental.....	409
Evaluación del Grado Madurez ITIL V3.....	410
Tablas cruzadas.....	435
Tablas cruzadas por componente, grado de madurez y nivel de satisfacción cliente .	435
Tabla cruzada encuesta corta cliente interno con el grado madurez .....	455
Contrastación de hipótesis.....	460
Capítulo V .....	460
<i>Propuesta</i> .....	460
Introducción.....	460
Estrategia del servicio.....	461
Diseño del servicio.....	461
Transición del servicio.....	461
Mejora continua .....	462
Capítulo VI .....	463
Conclusiones y recomendaciones .....	463
Conclusiones.....	463
Recomendaciones.....	464

Bibliografía.....	466
Anexos.....	469

## Índice de tablas

Tabla 1 Tipos de clientes .....	67
Tabla 2 Servicios y Soluciones de la empresa ÉRIMON S.A .....	68
Tabla 3 Personal interno primera línea jerárquica .....	69
Tabla 4 Personal interno segunda línea jerárquica.....	70
Tabla 5 Agilidad del personal de venta.....	71
Tabla 6 Contenido de cotizaciones .....	72
Tabla 7 Conocimiento del persona.....	73
Tabla 8 Cumplimiento sobre el producto .....	74
Tabla 9 Cumplimiento en instalacione.....	75
Tabla 10 Documentación del proyecto .....	76
Tabla 11 Solución técnica .....	77
Tabla 12 Gestión del responsable del proyect.....	78
Tabla 13 Gestión del administrado.....	79
Tabla 14 Tiempo de entrega .....	80
Tabla 15 Tiempo de instalación .....	81
Tabla 16 Tiempo personal operativo .....	82
Tabla 17 Trato del personal de ventas .....	83
Tabla 18 Atención del responsable de proyecto.....	84
Tabla 19. Atención por responsable de proyecto .....	85
Tabla 20 Atención del administrador .....	86
Tabla 21 Atención del personal operativo .....	87
Tabla 22 Servicios que ofrece.....	88
Tabla 23 Actividades de la cadena de valor.....	89
Tabla 24 Estrategia bajo misión, visión .....	90
Tabla 25 Creación de cuentas contables .....	91
Tabla 26 Identificación de servicios en el portafolio.....	92
Tabla 27 Porcentaje de servicios desarrollados .....	93
Tabla 28 Servicios mitigan el riesgo.....	94
Tabla 29 Identificar los elementos de funcionalidad .....	95
Tabla 30 Evaluación de las estrategias empresariales.....	96
Tabla 31 Evaluación de las estrategias empresariales.....	97
Tabla 32 Personal para la capacidad de la infraestructura .....	98
Tabla 33 Indicador de satisfacción al cliente .....	99
Tabla 34 Política para la transición .....	100
Tabla 35 Requerimientos para la transición del servicio.....	101
Tabla 36 Personal con roles específicos.....	102
Tabla 37 Procedimiento para la ejecución de cambio .....	103
Tabla 38 Planificación para la ejecución de pruebas.....	104
Tabla 39 Monitoreo de configuración .....	105
Tabla 40 Verificación de nuevas funcionalidades.....	106
Tabla 41 Herramienta para conocer el nivel de satisfacción del cliente.....	107
Tabla 42 Identificación de los servicios .....	108
Tabla 43 Atención de eventos.....	109
Tabla 44 Análisis de incidentes en Aranda desk .....	110
Tabla 45 Identificación de la causa raíz de problemas.....	111
Tabla 46 Matrices para la evaluación de rendimientos.....	112
Tabla 47 Evaluaciones Benchmark .....	113
Tabla 48 Recopilación de información bajo objetivos.....	114
Tabla 49 Responsables con acceso a la información.....	115

Tabla 50	Acciones correctivas para procesos de TI .....	116
Tabla 51	Personal para actividades de mejora continua .....	117
Tabla 52	Servicio que ofrece a clientes.....	118
Tabla 53	Servicios que satisfagan al mercado .....	119
Tabla 54	Herramientas para garantizar la seguridad.....	120
Tabla 55	Capital financiero para recurso de producci3n.....	121
Tabla 56	Capacidad de los equipos de trabajo.....	122
Tabla 57	Recursos dentro del 1rea de activos .....	123
Tabla 58	Funciones integradas de acuerdo a la capacidad de los activos .....	124
Tabla 59	Funciones de las 1reas de trabajo para la operativizaci3n .....	125
Tabla 60	Servicios a diferentes tipos de clientes.....	126
Tabla 61	Actividades de la cadena de valor para el cliente .....	127
Tabla 62	Estrategias bajo misi3n, visi3n y objetivos.....	128
Tabla 63	Necesidades espec3ficas de los clientes .....	129
Tabla 64	Conjunto de reglas para el perfil de 1reas .....	130
Tabla 65	Conoce el precio de mercado de servicios que ofrece.....	131
Tabla 66	Control de las cuentas contables en costos de servicios .....	132
Tabla 67	Valoraci3n econ3mica sobre el riesgo .....	133
Tabla 68	Portafolio de servicios disponibles al cliente.....	134
Tabla 69	Valoraci3n econ3mica sobre el riesgo .....	135
Tabla 70	Proceso formal en el desarrollo del portafolio.....	136
Tabla 71	Servicios m1s demandado .....	137
Tabla 72	Desarrollo de backup para prestaci3n de servicios.....	138
Tabla 73	Monitoreo de la demanda de mercad .....	139
Tabla 74	Consejo en la direcci3n de la empresa para establecer estrategia .....	140
Tabla 75	Consejo para evaluar las estrategias.....	141
Tabla 76	Personal capacitado para administraci3n de presupuesto.....	142
Tabla 77	Responsable contable para el control de ingresos .....	143
Tabla 78	Evaluaci3n de las condiciones del mercado .....	144
Tabla 79	Personal para evaluar las necesidades del cliente .....	145
Tabla 80	1rea de planificaci3n para crear nuevos servicios .....	146
Tabla 81	Documentaci3n de procesos productivos .....	147
Tabla 82	Departamento encargado de evaluar el desarrollo .....	148
Tabla 83	1rea de control de inconformidade .....	149
Tabla 84	Indicador para el l3mite de presupuesto.....	150
Tabla 85	Indicador para resultados de negocios rentables.....	151
Tabla 86	Indicador para satisfacci3n de clientes .....	152
Tabla 87	Indicador para nuevos clientes.....	153
Tabla 88	Indicador de porcentaje de ingreso.....	154
Tabla 89	Indicadores ara el grado de satisfacci3n del cliente.....	155
Tabla 90	Indicador de porcentaje de insatisfacci3n .....	156
Tabla 91	Indicador de nuevas propuestas.....	157
Tabla 92	Servicios que cumplen est1ndares de calidad.....	158
Tabla 93	Garantizar la efectividad durante el dise1no de servicio.....	159
Tabla 94	Servicios con oportunidad de flexibilidad.....	160
Tabla 95	Dise1no de matrices para la efectividad .....	161
Tabla 96	Dise1no de servicio entre los recursos .....	162
Tabla 97	Considera todos los elementos para la identificaci3n de requerimientos .....	163
Tabla 98	Calidad en el 1rea desarrollada.....	164
Tabla 99	An1lisis de requerimientos .....	165
Tabla 100	Procesos para el cumplimiento de requerimientos .....	166

Tabla 101	Evalúan los riesgos en el diseño .....	167
Tabla 102	Diseño bajo parámetro de Arquitectura orientada a servicios .....	168
Tabla 103	Sistema de configuración en el sistema de gestión de contenido .....	169
Tabla 104	Catálogo de diseño de proyectos futuros.....	170
Tabla 105	Aseguramientos en procesos críticos .....	171
Tabla 106	Control sobre las actividades que impactan al negocio .....	172
Tabla 107	Servicios que garantizan la rentabilidad .....	173
Tabla 108	El diseño se basa en las especificaciones para el desarrollo del servicio .....	174
Tabla 109	Desarrollo de prototipos para solución de procesos .....	175
Tabla 110	Modelos de diseño en soluciones TI.....	176
Tabla 111	Catálogo de servicio del negocio .....	177
Tabla 112	Catálogos sobre información de servicios de apoyo.....	178
Tabla 113	Sistema de gestión de configuración en catálogo de servicios .....	179
Tabla 114	Servicios bajo parámetros de calidad .....	180
Tabla 115	Niveles de funcionalidad para prestar el servicio .....	181
Tabla 116	Recopilan opiniones a clientes Recopilan opiniones a clientes.....	182
Tabla 117	Supervisión sobre desempeño de servicios en TI.....	183
Tabla 118	Servicios cuenta con plan de capacidad.....	184
Tabla 119	Monitoreo de capacidad de servicios.....	185
Tabla 120	Planes para optimizar la infraestructura.....	186
Tabla 121	Planes de contingencia para mitigar el riesgo .....	187
Tabla 122	Planes de continuidad de operaciones .....	188
Tabla 123	Objetivos para garantizar la calidad.....	189
Tabla 124	Plan de continuidad para garantizar la continuidad .....	190
Tabla 125	Objetivo de garantizar la calidad .....	191
Tabla 126	Plan de continuidad del negocio.....	192
Tabla 127	Existen actividades para control de accesos .....	193
Tabla 128	Veracidad de la información de las actividades .....	194
Tabla 129	Planes de seguridad para regulaciones.....	195
Tabla 130	Auditorias para cumplimiento de políticas.....	196
Tabla 131	Contratación de proveedor de acuerdo a las necesidades .....	197
Tabla 132	Necesidades del ciclo del servicio .....	198
Tabla 133	Base de proveedores .....	199
Tabla 134	Personal para la elaboración de catálogos.....	200
Tabla 135	Persona para la actualización de la información.....	201
Tabla 136	Respaldo de catálogo de información.....	202
Tabla 137	Personal para la comunicación directa con el cliente.....	203
Tabla 138	Personal para la creación de actualizaciones según Acuerdo de nivel del servicio .....	204
Tabla 139	Persona evalúa los niveles de servicios .....	205
Tabla 140	Personal de asegura la capacidad instalada .....	206
Tabla 141	Personal encargado del plan de capacidad .....	207
Tabla 142	Área encargada de crear estrategias.....	208
Tabla 143	Personal cumple los niveles de calidad .....	209
Tabla 144	Personal para el plan de contingencia.....	210
Tabla 145	Personal para proponer mejoras .....	211
Tabla 146	Personal para plan de contingencia.....	212
Tabla 147	Monitoreo para analizar la efectividad de los planes.....	213
Tabla 148	Persona encargada de manejar los planes de recuperación .....	214
Tabla 149	Empleados para políticas de seguridad.....	215
Tabla 150	Difusión de políticas de seguridad .....	216

Tabla 151	Análisis de gestión de riesgos .....	217
Tabla 152	Actualización de información de proveedores.....	218
Tabla 153	Personal para monitorear procesos de negociación .....	219
Tabla 154	Monitoreo y evaluación el desempeño de proveedor.....	220
Tabla 155	Desarrollo de indicador para conocer los servicios .....	221
Tabla 156	Indicador sobre servicios que cumplen los SLA´s.....	222
Tabla 157	Indicador para conocer la satisfacción de clientes.....	223
Tabla 158	Indicador para conocer la satisfacción del cliente según SLA´s.....	224
Tabla 159	Indicador para incidentes de servicios .....	225
Tabla 160	Porcentaje de cumplimientos de plan de contingencia .....	226
Tabla 161	Indicador para el tiempo promedio de resolver problemas .....	227
Tabla 162	Indicador para el tiempo de función de servicios sin interrupciones.....	228
Tabla 163	Indicador de capacidad norma .....	229
Tabla 164	Indicador de eficiencia de habilidad del servicio .....	230
Tabla 165	Porcentaje por el número de pruebas de desastres ejecutados .....	231
Tabla 166	Porcentaje de número de fallas .....	232
Tabla 167	Nivel de cumplimiento de políticas de seguridad .....	233
Tabla 168	Porcentaje de incidentes de seguridad.....	234
Tabla 169	Indicador de número de personal capacitado en seguridad.....	235
Tabla 170	Porcentaje de número de proveedores actuales.....	236
Tabla 171	Indicador de cumplimiento de contrato de soporte con clientes .....	237
Tabla 172	Indicador de número de contratos .....	238
Tabla 173	Manual de políticas para transición de servicios.....	239
Tabla 174	Planes de liberación para implementar paquetes de servicio .....	240
Tabla 175	Al realizar cambio se aplica ciclo de transición .....	241
Tabla 176	Proceso estratégico en metas específicas de transición.....	242
Tabla 177	Parámetros internos para ciclo de transición .....	243
Tabla 178	Control sobre documentación para preparar procesos .....	244
Tabla 179	Control de verificación .....	245
Tabla 180	Desarrollo de procesos para controlar cambios.....	246
Tabla 181	Base de datos con CMDB .....	247
Tabla 182	Solicitudes de cambio según la importancia .....	248
Tabla 183	Matrices para conocer resultados de cambio .....	249
Tabla 184	Herramienta con registro de activos de servicio .....	250
Tabla 185	Monitoreo de control de inventarios.....	251
Tabla 186	Monitoreo de funcionamiento de activos.....	252
Tabla 187	Evaluaciones de base de datos de gestión de configuración.....	253
Tabla 188	Ciclo de vida del servicio con monitoreo constante.....	254
Tabla 189	Desarrollo de herramientas para auditorías automáticas.....	255
Tabla 190	Plan para realizar cambios inesperados solicitados por el cliente .....	256
Tabla 191	Modelo de administración para implementar nuevas versiones .....	257
Tabla 192	Cambio o actualización de versión se les informa a los clientes .....	258
Tabla 193	Marco de trabajo durante la gestión de nuevas versiones .....	259
Tabla 194	Capacitaciones innovar los servicios .....	260
Tabla 195	Planificación sobre recursos usados .....	261
Tabla 196	Tiempos y horarios para ejecución de las pruebas .....	262
Tabla 197	Incidentes y errores dentro de los procesos de monitoreo.....	263
Tabla 198	Planifican con tiempo las actividades pretenden evaluar.....	264
Tabla 199	Evaluaciones en los servicios.....	265
Tabla 200	Desempeño rendimiento de los servicios ofertados.....	266
Tabla 201	Evaluaciones sobre los riesgos en cada servicio .....	267

Tabla 202	Rendimiento de los servicios prestados .....	268
Tabla 203	Evaluaciones sobre rendimiento expectativas del usuario .....	269
Tabla 204	Cliente informe gestión cambio del servicio .....	270
Tabla 205	Roles y responsabilidades .....	271
Tabla 206	Desempeño efectúan base estrategia de mejora .....	272
Tabla 207	Medios de comunicación empleados de la empresa importancia de la .....	273
Tabla 208	Adquisición, procesamiento y almacenamiento de información .....	274
Tabla 209	Seguimiento proceso a la gestión del cambio .....	275
Tabla 210	Personal dedicado a coordinar cambios de los servicios .....	276
Tabla 211	Solicitudes de los clientes respecto al cambio de un servicio .....	277
Tabla 212	Equipo de activos del servicio desde la adquisición hasta la .....	278
Tabla 213	Recopilación y procesamiento de los datos relativos a los activos del .....	279
Tabla 214	Gestión de configuración se realice en base a las políticas .....	280
Tabla 215	Procesos que intervienen durante la gestión de configuración .....	281
Tabla 216	Configuración de versiones en los servicios .....	282
Tabla 217	Errores ocurridos de los servicios implementar de cliente .....	283
Tabla 218	Errores durante la producción .....	284
Tabla 219	Documentación sobre la versión del servicio prestado .....	285
Tabla 220	Errores encontrados en la implementación del servicio .....	286
Tabla 221	Proyectos ciclos de transición del servicio .....	287
Tabla 222	Plan de transición del servicio .....	288
Tabla 223	Solicitudes de cambios existen en la empresa .....	289
Tabla 224	Solicitudes de cambios son aprobadas por gerencia .....	290
Tabla 225	Status solicitud de cambio .....	291
Tabla 226	Hardware y software en la empresa .....	292
Tabla 227	Comparación entre lo físico de los hardware y software registrados en .....	293
Tabla 228	Nivel de cumplimiento solicitudes de cambio .....	294
Tabla 229	Indicaron que permite versiones nuevas en la implementación del servicio ....	295
Tabla 230	Indicador que analice los servicios que no cumplen las .....	296
Tabla 231	Indicador de errores hallados durante cada etapa de la prueba del servicio ....	297
Tabla 232	Servicios son riesgosos para la empresa .....	298
Tabla 233	Rendimiento esperado en comparación real al servicio prestado .....	299
Tabla 234	Indicador servicios no cumplen el rendimiento .....	300
Tabla 235	Rendimiento en realidad en comparación con las expectativas del cliente .....	301
Tabla 236	Indicador del desempeño dentro del área de TI .....	302
Tabla 237	Indicador conocimiento se encuentra cada persona sobre la información .....	303
Tabla 238	Indicador utiliza la información obtenida toma de decisiones .....	304
Tabla 239	Personal del área de TI refiere las actividades, grupos, equipos, sección .....	305
Tabla 240	Los conceptos compartidos con el personal de la empresa .....	306
Tabla 241	Nuevas funciones dentro de los servicios a conocer el cliente .....	307
Tabla 242	Satisfacción del cliente calidad del servicio prestado .....	308
Tabla 243	Herramienta que permita conocer la satisfacción del cliente .....	309
Tabla 244	Tareas de diseño y transición de los servicios .....	310
Tabla 245	Servicios importantes .....	311
Tabla 246	Directriz que le permita clasificar la información .....	312
Tabla 247	Guía permite clasificar los tipos de acceso .....	313
Tabla 248	Clasificaciones de las autorizaciones .....	314
Tabla 249	Manuales de procedimientos dentro del área de servicios alineados con .....	315
Tabla 250	Protocolos en relación entre procesos del área administrativa y objetivos .....	316
Tabla 251	Eventos dentro de los servicios .....	317
Tabla 252	Clasificación eventos .....	318

Tabla 253	Información del evento en forma manual o automática.....	319
Tabla 254	Clasificación de eventos según importancia .....	320
Tabla 255	Mecanismo que permita monitorear los servicios prestados.....	321
Tabla 256	Incidentes comunicados desde la mesa de servicios.....	322
Tabla 257	Incidentes comunicados son revisados por una herramienta de monitoreo .....	323
Tabla 258	Tiempo para atender un incidente .....	324
Tabla 259	Niveles para manejar incidentes.....	325
Tabla 260	Service Desk evalúa incidentes .....	326
Tabla 261	Mecanismo para la base de información para examinar un incidente .....	327
Tabla 262	Verificación de la condición de incidentes abiertos .....	328
Tabla 263	Herramienta para ingresar requerimientos de soporte.....	329
Tabla 264	Monitoreo de casos de soporte .....	330
Tabla 265	Service Desk culmino las peticiones.....	331
Tabla 266	Causas los incidentes.....	332
Tabla 267	Problemas hallados en los incidentes.....	333
Tabla 268	Problemas y cierre por medio de RFC.....	334
Tabla 269	Monitoreo los problemas comunicados .....	335
Tabla 270	Mecanismo para recopilación de gestión de acceso.....	336
Tabla 271	Permisos concedidos .....	337
Tabla 272	Permisos en base de los ciclos de estrategia .....	338
Tabla 273	Acceso de los usuarios.....	339
Tabla 274	Personal que notifica al cliente sobre el evento .....	340
Tabla 275	Aseguración de la generación de eventos y responsables adecuados .....	341
Tabla 276	Personal intervienen en la solución de incidentes y problemas .....	342
Tabla 277	Monitoreo de eventos reportados de incidentes .....	343
Tabla 278	Monitoreo eficiente de incidentes .....	344
Tabla 279	Personal que mantenga el sistema para la gestión de.....	345
Tabla 280	Personal que comunique al área de TI y el nivel comercial .....	346
Tabla 281	Personal técnico para soporte .....	347
Tabla 282	Personal encargada de la administración de los servicios.....	348
Tabla 283	Empleado dedicado atender inicialmente la petición .....	349
Tabla 284	Personal que realice el seguimiento hasta el cierre de la .....	350
Tabla 285	Coordinación con los diferentes equipos de la empresa.....	351
Tabla 286	Gestión de problemas de sus clientes .....	352
Tabla 287	Personal que realice el cierre de todos los problemas.....	353
Tabla 288	Contacto directo con proveedores externos para resolver .....	354
Tabla 289	Innovación en los mecanismos que faciliten la otorgación y control de .....	355
Tabla 290	Pruebas para validad accesos.....	356
Tabla 291	Indicador sobre eventos ocurridos.....	357
Tabla 292	Indicador que permita conocer el número de incidentes.....	358
Tabla 293	Indicador sobre porcentajes el número de incidentes que .....	359
Tabla 294	Indicador conocer el tiempo que gestión el incidente hasta .....	360
Tabla 295	Indicador permite conocer en porcentaje los incidentes .....	361
Tabla 296	Indicador para conocer en porcentaje y numéricamente los .....	362
Tabla 297	Indicador promedio manejo de incidentes .....	363
Tabla 298	Indicador para personas que atienden en el soporte solicitados.....	364
Tabla 299	Indicador problemas detectados.....	365
Tabla 300	Indicador que permite conocer el tiempo el tiempo promedio en atender un problema.....	366
Tabla 301	Indicador que permite conocer los problemas que terminaron en incidentes ...	367
Tabla 302	Indicador sobre accesos asignados por error .....	368

Tabla 303	Planes de mejora continua para los servicios que ofertan la empresa.....	369
Tabla 304	Planes para adaptarse de mejor manera sobre los cambios dentro de la.....	370
Tabla 305	Gestión para asegurar la alineación con la empresa y posean los .....	371
Tabla 306	Responsabilidades en los roles que ejercen las personas de proyectos.....	372
Tabla 307	Analizar y conocer las oportunidades de mejores según de FODA .....	373
Tabla 308	Mejora continua dentro de los niveles de servicios.....	374
Tabla 309	Resultados de los servicios concedidos se realiza los procesos dentro del .....	375
Tabla 310	Mediciones para conocer la calidad de los procesos ofertados por la .....	376
Tabla 311	Mediciones de rendimiento de los procesos ofertados por la empresa.....	377
Tabla 312	Indicadores de calidad para evaluar los resultados en cualitativos o .....	378
Tabla 313	Indicadores para evaluar el rendimiento dentro de la evaluación de.....	379
Tabla 314	Prioridad del conocimiento y sabiduría dentro de los técnicos.....	380
Tabla 315	Comparaciones para analizar conocimiento de los técnicos y eficiencia de .....los procesos .....	381
Tabla 316	Administración de enfocada en mejoras de la empresa.....	382
Tabla 317	Servicios ofertados se basan en otros marcos de trabajos o sistemas .....	383
Tabla 318	Recopilación de información en base de la visión empresarial y de TI .....	384
Tabla 319	Empresa miden base de la misión empresarial .....	385
Tabla 320	Requisitos para la base de metas y objetivos de la organización .....	386
Tabla 321	Requisitos del negocio recopilado que mide en base a .....	387
Tabla 322	Medición actual sobre los servicios prestados .....	388
Tabla 323	Personal que recopila información de mejora de servicios .....	389
Tabla 324	Monitoreo en los servicios prestados.....	390
Tabla 325	Mecanismo automático recopilación datos .....	391
Tabla 326	Seguimiento sobre recopilación de datos .....	392
Tabla 327	Transformación de datos se realizan por prioridad .....	393
Tabla 328	Herramienta que realiza el procesamiento de datos que .....	394
Tabla 329	Capacidades para analizar los resultados de las encuestas.....	395
Tabla 330	Comunicación de los resultados.....	396
Tabla 331	Planes de mejora con los resultados obtenidos.....	397
Tabla 332	Formato que permita interpretación para la toma de decisiones.....	398
Tabla 333	Eliminación de permisos.....	399
Tabla 334	El equipo de TI tiene información respecto a calidad y rendimiento.....	400
Tabla 335	Mejorar servicios para establecer acciones correctivas.....	401
Tabla 336	Personal que realiza actividades de mejora dentro de los servicios .....	402
Tabla 337	Personal que realice indicadores de desempeño .....	403
Tabla 338	Coordinación para las actividades de mejora en cada etapa del ciclo .....	404
Tabla 339	Indicador que permita conocer el número de auditoras establecidas.....	405
Tabla 340	Indicador que permita conocer el número de quejas de los clientes .....	406
Tabla 341	Indicador sobre la satisfacción del servicio .....	407
Tabla 342	Niveles de satisfacción .....	409
Tabla 343	Nivel de satisfacción por área operacional .....	409
Tabla 344	Ponderación.....	411
Tabla 345	Número de respuestas área software .....	412
Tabla 346	Grado de madurez software .....	412
Tabla 347	Número de respuestas área F5 .....	414
Tabla 348	Grado de madurez F5 .....	415
Tabla 349	Número de respuestas área CAS .....	417
Tabla 350	Grado de madurez CAS .....	417
Tabla 351	Número de respuestas área Data Center .....	419
Tabla 352	Grado de madurez Data Center .....	419

Tabla 353	Número de respuestas en el ciclo estrategia del servicio .....	421
Tabla 354	Grado de madurez estrategia del servicio .....	422
Tabla 355	Número de respuestas en el ciclo diseño del servicio.....	424
Tabla 356	Grado de madurez diseño del servicio .....	424
Tabla 357	Número de respuestas en el ciclo transición del servicio.....	426
Tabla 358	Grado de madurez transición del servicio.....	426
Tabla 359	Número de respuestas en el ciclo operación del servicio .....	428
Tabla 360	Grado de madurez operación del servicio .....	428
Tabla 361	Número de respuestas en el ciclo mejora continua del servicio .....	430
Tabla 362	Grado de madurez mejora continua del servicio.....	431
Tabla 363	Grado de madurez total.....	433
Tabla 364	Tabla cruzada de principios claves en Estrategia del servicio por área y nivel de satisfacción.....	435
Tabla 365	Tabla cruzada de procesos en estrategia del servicio por área y nivel de satisfacción.....	436
Tabla 366	Tabla cruzada de roles en estrategia del servicio por área y nivel de satisfacción .....	437
Tabla 367	Tabla cruzada de indicadores en estrategia del servicio por área y nivel de satisfacción.....	438
Tabla 368	Tabla cruzada de principios claves en diseño del servicio por área y nivel de satisfacción.....	439
Tabla 369	Tabla cruzada de procesos en diseño del servicio por área y nivel de satisfacción.....	440
Tabla 370	Tabla cruzada de roles en diseño del servicio por área y nivel de satisfacción.....	441
Tabla 371	Tabla cruzada de indicadores en diseño del servicio por área y nivel de satisfacción.....	442
Tabla 372	Tabla cruzada de principios claves en transición del servicio por área y nivel de satisfacción.....	443
Tabla 373	Tabla cruzada de procesos en transición del servicio por área y nivel de satisfacción.....	444
Tabla 374	Tabla cruzada de roles en transición del servicio por área y nivel de satisfacción.....	445
Tabla 375	Tabla cruzada de indicadores en transición del servicio por área y nivel de satisfacción.....	446
Tabla 376	Tabla cruzada de principios claves en operación del servicio por área.....	447
Tabla 377	Tabla de cruzada de procesos en operaciones del servicio por área y nivel de calidad .....	448
Tabla 378	Tabla cruzada de roles en operaciones del servicio por área y nivel de satisfacción.....	449
Tabla 379	Tabla cruzada de indicadores en operaciones del servicio por área y nivel de satisfacción.....	450
Tabla 380	Tabla cruzada de principios claves en mejora continua por área y nivel de satisfacción.....	451
Tabla 381	Tabla cruzada de procesos en mejora continua por área y nivel de satisfacción.....	452
Tabla 382	Tabla cruzada de roles en mejora continua por área y nivel de satisfacción....	453
Tabla 383	Tabla cruzada de indicadores en mejora continua por área y nivel de satisfacción.....	454
Tabla 384	Cruce información satisfacción cliente con área estrategia del servicio .....	455
Tabla 385	Cruce información satisfacción cliente con área diseño del servicio .....	456

Tabla 386	Cruce información satisfacción cliente con área transición del servicio .....	457
Tabla 387	Cruce información satisfacción cliente con área operación del servicio .....	458
Tabla 388	Cruce información satisfacción cliente con área mejora continua .....	459
Tabla 389	Correlación variables.....	460

## Índice de figuras

Figura 1	Árbol de problemas .....	32
Figura 2.	Organigrama estructural.....	64
Figura 3	Agilidad del personal de ventas.....	72
Figura 4	Contenido de cotizaciones .....	73
Figura 5	Conocimiento del personal.....	74
Figura 6	<i>Cumplimiento sobre el producto.....</i>	75
Figura 7	Cumplimiento en instalaciones.....	76
Figura 8	Documentación del proyecto .....	77
Figura 9	Solución técnica .....	78
Figura 10	Gestión del responsable del proyecto .....	79
Figura 11	Gestión del administrador .....	80
Figura 12	Tiempo de entrega .....	81
Figura 13	Tiempo de instalación .....	82
Figura 14	Tiempo personal operativo.....	83
Figura 15	Trato del personal de ventas .....	84
Figura 16	Atención del responsable de proyecto.....	85
Figura 17	Atención por responsable de proyecto .....	86
Figura 18	Atención del administrador .....	87
Figura 19	Atención del personal operativo .....	88
Figura 20	Servicios que ofrece.....	89
Figura 21	Actividades de la cadena de valor .....	90
Figura 22	Estrategia bajo misión, visión .....	91
Figura 23	Creación de cuentas contables .....	92
Figura 24	<i>Identificación de servicios en el portafolio .....</i>	93
Figura 25	Porcentaje de servicios desarrollados .....	94
Figura 26	Servicios mitigan el riesgo.....	95
Figura 27	Identificar los elementos de funcionalidad .....	96
Figura 28	Evaluación de las estrategias empresariales.....	97
Figura 29	Establecimiento de niveles de calidad .....	98
Figura 30	Personal para la capacidad de la infraestructura .....	99
Figura 31	Indicador de satisfacción al cliente .....	100
Figura 32	Política para la transición .....	101
Figura 33	Requerimientos para la transición del servicio.....	102
Figura 34	Personal con roles específicos.....	103
Figura 35	Procedimiento para la ejecución de cambios .....	104
Figura 36	Planificación para la ejecución de pruebas.....	105
Figura 37	Monitoreo de configuración .....	106
Figura 38	Verificación de nuevas funcionalidades.....	107
Figura 39	Herramienta para conocer el nivel de satisfacción del cliente.....	108
Figura 40	Identificación de los servicios .....	109
Figura 41	Atención de eventos.....	110
Figura 42	Análisis de incidentes en Aranda desk .....	111
Figura 43	Identificación de la causa raíz de problemas.....	112
Figura 44	Matrices para la evaluación de rendimientos.....	113
Figura 45	Evaluaciones Benchmark.....	114
Figura 46	Recopilación de información bajo objetivos .....	115
Figura 47	Responsables con acceso a la información.....	116
Figura 48	Acciones correctivas para procesos de TI .....	117
Figura 49	Personal para actividades de mejora continua .....	118

Figura 50	Servicio que ofrece a clientes.....	119
Figura 51	Servicios que satisfagan al mercado .....	120
Figura 52	Herramientas para garantizar la seguridad.....	121
Figura 53	Capital financiero para recurso de producción.....	122
Figura 54	Capacidad de los equipos de trabajo .....	123
Figura 55	Recursos dentro del área de activos .....	124
Figura 56	Funciones integradas de acuerdo a la capacidad de los activos .....	125
Figura 57	Funciones de las áreas de trabajo para la operativización .....	126
Figura 58	Servicios a diferentes tipos de clientes.....	127
Figura 59	Actividades de la cadena de valor para el cliente .....	128
Figura 60	Estrategias bajo misión, visión y objetivos.....	129
Figura 61	Necesidades específicas de los clientes .....	130
Figura 62	Conjunto de reglas para el perfil de áreas .....	131
Figura 63	<i>Conoce el precio de mercado de servicios que ofrece</i> .....	132
Figura 64	Control de las cuentas contables en costos de servicios.....	133
Figura 65	Valoración económica sobre el riesgo.....	134
Figura 66	Portafolio de servicios disponibles al cliente.....	135
Figura 67	Portafolio de servicios en desarrollo.....	136
Figura 68	Proceso formal en el desarrollo del portafolio.....	137
Figura 69	Servicios más demandados .....	138
Figura 70	Desarrollo de backup para prestación de servicios .....	139
Figura 71	Monitoreo de la demanda de mercado .....	140
Figura 72	Consejo en la dirección de la empresa para establecer estrategias .....	141
Figura 73	Consejo para evaluar las estrategias .....	142
Figura 74	<i>Personal capacitado para administración de presupuesto</i> .....	143
Figura 75	<i>Responsable contable para el control de ingresos</i> .....	144
Figura 76	Evaluación de las condiciones del mercado .....	145
Figura 77	Personal para evaluar las necesidades del cliente .....	146
Figura 78	Área de planificación para crear nuevos servicios.....	147
Figura 79	Documentación de procesos productivos.....	148
Figura 80	Departamento encargado de evaluar el desarrollo .....	149
Figura 81	<i>Área de control de inconformidades</i> .....	150
Figura 82	Indicador para el límite de presupuesto.....	151
Figura 83	<i>Indicador para resultados de negocios rentables</i> .....	152
Figura 84	Indicador para satisfacción de clientes.....	153
Figura 85	Indicador para nuevos clientes.....	154
Figura 86	Indicador de porcentaje de ingreso .....	155
Figura 87	Indicadores ara el grado de satisfacción del cliente .....	156
Figura 88	Indicador de porcentaje de insatisfacción.....	157
Figura 89	Indicador de nuevas propuestas .....	158
Figura 90	Servicios que cumplen estándares de calidad.....	159
Figura 91	Garantizar la efectividad durante el diseño de servicio.....	160
Figura 92	Servicios con oportunidad de flexibilidad.....	161
Figura 93	Diseño de matrices para la efectividad.....	162
Figura 94	Diseño de servicio entre los recursos.....	163
Figura 95	Considera todos los elementos para la identificación de requerimientos .....	164
Figura 96	Calidad en el área desarrollada.....	165
Figura 97	Análisis de requerimientos .....	166
Figura 98	Procesos para el cumplimiento de requerimientos .....	167
Figura 99	Evalúan los riesgos en el diseño .....	168
Figura 100	Diseño bajo parámetro de Arquitectura orientada a servicios.....	169

Figura 101	Sistema de configuración en el sistema de gestión de contenido .....	170
Figura 102	Catálogo de diseño de proyectos futuros .....	171
Figura 103	Aseguramientos en procesos críticos .....	172
Figura 104	Control sobre las actividades que impactan al negocio .....	173
Figura 105	Servicios que garantizan la rentabilidad .....	174
Figura 106	El diseño se basa en las especificaciones para el desarrollo del servicio .....	175
Figura 107	Desarrollo de prototipos para solución de procesos .....	176
Figura 108	Modelos de diseño en soluciones TI .....	177
Figura 109	Catálogo de servicio del negocio .....	178
Figura 110	Catálogos sobre información de servicios de apoyo .....	179
Figura 111	Sistema de gestión de configuración en catálogo de servicios .....	180
Figura 112	Servicios bajo parámetros de calidad .....	181
Figura 113	Niveles de funcionalidad para prestar el servicio .....	182
Figura 114	Recopilan opiniones a clientes .....	183
Figura 115	Supervisión sobre desempeño de servicios en TI .....	184
Figura 116	Servicios cuenta con plan de capacidad .....	185
Figura 117	Monitoreo de capacidad de servicios .....	186
Figura 118	Planes para optimizar la infraestructura .....	187
Figura 119	Planes de contingencia para mitigar el riesgo .....	188
Figura 120	Planes de continuidad de operaciones .....	189
Figura 121	Objetivos para garantizar la calidad .....	190
Figura 122	Plan de continuidad para garantizar la continuidad .....	191
Figura 123	Objetivo de garantizar la calidad .....	192
Figura 124	Plan de continuidad del negocio .....	193
Figura 125	Existen actividades para control de accesos .....	194
Figura 126	Veracidad de la información de las actividades .....	195
Figura 127	Planes de seguridad para regulaciones .....	196
Figura 128	Auditorías para cumplimiento de políticas .....	197
Figura 129	Contratación de proveedor de acuerdo a las necesidades .....	198
Figura 130	Necesidades del ciclo del servicio .....	199
Figura 131	Base de proveedores .....	200
Figura 132	Personal para la elaboración de catálogos .....	201
Figura 133	Persona para la actualización de la información .....	202
Figura 134	Respaldo de catálogo de información .....	203
Figura 135	Personal para la comunicación directa con el cliente .....	204
Figura 136	Personal para la creación de actualizaciones según Acuerdo de nivel .....	205
Figura 137	Persona evalúa los niveles de servicios .....	206
Figura 138	Personal de asegura la capacidad instalada .....	207
Figura 139	Personal encargado del plan de capacidad .....	208
Figura 140	Área encargada de crear estrategias .....	209
Figura 141	Personal cumple los niveles de calidad .....	210
Figura 142	Personal para el plan de contingencia .....	211
Figura 143	Personal para proponer mejoras .....	212
Figura 144	Personal para plan de contingencia .....	213
Figura 145	Monitoreo para analizar la efectividad de los planes .....	214
Figura 146	Persona encargada de manejar los planes de recuperación .....	215
Figura 147	Empleados para políticas de seguridad .....	216
Figura 148	Difusión de políticas de seguridad .....	217
Figura 149	Análisis de gestión de riesgos .....	218
Figura 150	Actualización de información de proveedores .....	219
Figura 151	Personal para monitorear procesos de negociación .....	220

Figura 152	Monitoreo y evaluación el desempeño de proveedor.....	221
Figura 153	Desarrollo de indicador para conocer los servicios.....	222
Figura 154	Indicador sobre servicios que cumplen los SLA´s .....	223
Figura 155	Indicador para conocer la satisfacción de clientes.....	224
Figura 156	La satisfacción del cliente según SLA´s .....	225
Figura 157	Indicador para incidentes de servicios.....	226
Figura 158	Porcentaje de cumplimientos de plan de contingencia .....	227
Figura 159	Indicador para el tiempo promedio de resolver problemas .....	228
Figura 160	Tiempo de función de servicios sin interrupciones .....	229
Figura 161	Indicador de capacidad normal .....	230
Figura 162	Indicador de eficiencia de habilidad del servicio .....	231
Figura 163	Número de pruebas de desastres ejecutados .....	232
Figura 164	Porcentaje de número de fallas.....	233
Figura 165	Nivel de cumplimiento de políticas de seguridad .....	234
Figura 166	Porcentaje de incidentes de seguridad.....	235
Figura 167	Indicador de número de personal capacitado en seguridad.....	236
Figura 168	Porcentaje de número de proveedores actuales .....	237
Figura 169	Cumplimiento de contrato de soporte con clientes .....	238
Figura 170	Indicador de número de contratos .....	239
Figura 171	Manual de políticas para transición de servicios.....	240
Figura 172	Planes de liberación .....	241
Figura 173	Aplicación ciclo de transición.....	242
Figura 174	Proceso estratégico en metas específicas de transición .....	243
Figura 175	Parámetros internos para ciclo de transición .....	244
Figura 176	Control sobre documentación.....	245
Figura 177	Control de verificación.....	246
Figura 178	Desarrollo de procesos para controlar cambios.....	247
Figura 179	Base de datos con CMDB .....	248
Figura 180	Solicitudes de cambio según la importancia .....	249
Figura 181	Matrices para conocer resultados de cambio .....	250
Figura 182	Herramienta con registro de activos de servicio .....	251
Figura 183	Monitoreo de control de inventarios.....	252
Figura 184	Monitoreo de funcionamiento de activos .....	253
Figura 185	Evaluaciones de base de datos.....	254
Figura 186	Ciclo de vida del servicio.....	255
Figura 187	Desarrollo de herramientas .....	256
Figura 188	Plan para realizar cambios inesperados.....	257
Figura 189	Modelo de administración .....	258
Figura 190	Cambio o actualización de versión .....	259
Figura 191	Marco de trabajo durante la gestión .....	260
Figura 192	Capacitaciones innovar los servicios.....	261
Figura 193	Planificación sobre recursos usados .....	262
Figura 194	Tiempos y horarios.....	263
Figura 195	Incidentes y errores.....	264
Figura 196	Planifican con tiempo las actividades .....	265
Figura 197	Evaluaciones en los servicios.....	266
Figura 198	Desempeño rendimiento .....	267
Figura 199	Evaluaciones sobre los riesgos .....	268
Figura 200	Rendimiento de los servicios.....	269
Figura 201	Evaluaciones sobre rendimiento .....	270
Figura 202	Cliente informe gestión cambio .....	271

Figura 203	Roles y responsabilidades.....	272
Figura 204	Desempeño efectúan base estrategia .....	273
Figura 205	Medios de comunicación.....	274
Figura 206	Adquisición, procesamiento y almacenamiento de información .....	275
Figura 207	Seguimiento proceso a la gestión del cambio .....	276
Figura 208	Cambios de los servicios.....	277
Figura 209	Solicitudes de los clientes .....	278
Figura 210	Equipo de activos del servicio .....	279
Figura 211	Recopilación y procesamiento.....	280
Figura 212	Gestión de configuración.....	281
Figura 213	Gestión de configuración.....	282
Figura 214	Configuración de versiones en los servicios .....	283
Figura 215	Errores ocurridos.....	284
Figura 216	Errores durante la producción .....	285
Figura 217	Documentación sobre la versión .....	286
Figura 218	Errores encontrados en la implementación .....	287
Figura 219	Proyectos ciclos de transición del servicio.....	288
Figura 220	Plan de transición del servicio .....	289
Figura 221	Solicitudes de cambios existen en la empresa .....	290
Figura 222	Solicitudes de cambios son aprobadas por gerencia.....	291
Figura 223	Status solicitud de cambio.....	292
Figura 224	Hardware y software en la empresa .....	293
Figura 225	Comparación entre lo físico y registrado .....	294
Figura 226	Nivel de cumplimiento solicitudes de cambio .....	295
Figura 227	Indicaron que permite versiones nuevas .....	296
Figura 228	Indicador que analice los servicios .....	297
Figura 229	Indicador de errores hallados .....	298
Figura 230	Servicios son riesgosos para la empresa .....	299
Figura 231	Rendimiento esperado vs real.....	300
Figura 232	Indicador servicios no cumplen el rendimiento .....	301
Figura 233	Rendimiento en realidad vs expectativa .....	302
Figura 234	Indicador del desempeño dentro del área de TI .....	303
Figura 235	Indicador conocimiento se encuentra cada persona.....	304
Figura 236	Indicador información de toma de decisiones.....	305
Figura 237	Personal del área de TI refiere las actividades .....	306
Figura 238	Los conceptos compartidos con el personal de la empresa.....	307
Figura 239	Nuevas funciones dentro de los servicios.....	308
Figura 240	Satisfacción del cliente calidad.....	309
Figura 241	Herramienta que permita conocer la satisfacción .....	310
Figura 242	Tareas de diseño y transición de los servicios.....	311
Figura 243	Servicios importantes .....	312
Figura 244	Directriz que le permita clasificar la información .....	313
Figura 245	Guía permite clasificar los tipos de acceso.....	314
Figura 246	Clasificaciones de las autorizaciones .....	315
Figura 247	Manuales de procedimientos.....	316
Figura 248	Protocolos en relación entre procesos .....	317
Figura 249	Eventos dentro de los servicios .....	318
Figura 250	Clasificación eventos.....	319
Figura 251	Información del evento .....	320
Figura 252	Clasificación de eventos según importancia .....	321
Figura 253	Mecanismo que permita monitorear .....	322

Figura 254	Incidentes comunicados desde la mesa de servicios .....	323
Figura 255	Incidentes comunicados son revisados .....	324
Figura 256	Tiempo para atender un incidente .....	325
Figura 257	Niveles para manejar incidentes .....	326
Figura 258	Service Desk evalúa incidentes.....	327
Figura 259	Mecanismo para la base de información .....	328
Figura 260	Verificación incidentes abiertos .....	329
Figura 261	Herramienta para ingresar requerimientos .....	330
Figura 262	Monitoreo de casos de soporte .....	331
Figura 263	Service Desk culminó las peticiones .....	332
Figura 264	Causas los incidentes .....	333
Figura 265	Problemas hallados en los incidentes .....	334
Figura 266	Problemas y cierre por medio de RFC .....	335
Figura 267	Monitoreo los problemas comunicados .....	336
Figura 268	Mecanismo para recopilación.....	337
Figura 269	Permisos concedidos .....	338
Figura 270	Permisos en base de los ciclos de estrategia .....	339
Figura 271	Acceso de los usuarios .....	340
Figura 272	Personal que notifica al cliente.....	341
Figura 273	Aseguración de la generación de eventos.....	342
Figura 274	Personal intervienen en la solución de incidentes .....	343
Figura 275	Monitoreo de eventos reportados de incidentes .....	344
Figura 276	Monitoreo eficiente de incidentes .....	345
Figura 277	Personal que mantenga el sistema para la gestión .....	346
Figura 278	Personal que comunique al área de TI.....	347
Figura 279	Personal técnico para soporte.....	348
Figura 280	Personal encargada de la administración.....	349
Figura 281	Empleado dedicado atender inicialmente la petición .....	350
Figura 282	Personal que realice el seguimiento.....	351
Figura 283	Coordinación con los diferentes equipos .....	352
Figura 284	Gestión de problemas de sus clientes.....	353
Figura 285	Personal que realice el cierre problemas.....	354
Figura 286	Contacto directo con proveedores.....	355
Figura 287	Innovación en los mecanismos .....	356
Figura 288	Pruebas para validad accesos .....	357
Figura 289	Indicador sobre eventos ocurridos.....	358
Figura 290	Indicador que permita conocer el número de incidentes.....	359
Figura 291	Indicador sobre porcentajes el número de incidentes.....	360
Figura 292	Indicador conocer el tiempo .....	361
Figura 293	Indicador permite conocer en porcentaje de incidentes.....	362
Figura 294	Indicador para conocer incidentes prioritarios .....	363
Figura 295	Indicador promedio manejo de incidentes .....	364
Figura 296	Indicador para personas que atienden .....	365
Figura 297	Indicador problemas detectados .....	366
Figura 298	Indicador que permite conocer el tiempo.....	367
Figura 299	Indicador que permite conocer los problemas .....	368
Figura 300	Indicador sobre accesos asignados por error.....	369
Figura 301	Planes de mejora continua.....	370
Figura 302	Planes para adaptarse de mejor manera.....	371
Figura 303	Gestión para asegurar la alineación con la empresa .....	372
Figura 304	Responsabilidades en los roles.....	373

Figura 305	Analizar y conocer las oportunidades.....	374
Figura 306	Mejora continua dentro de los niveles de servicios.....	375
Figura 307	Resultados de los servicios concedidos .....	376
Figura 308	Mediciones para conocer la calidad de los procesos.....	377
Figura 309	Mediciones de rendimiento de los procesos ofertados .....	378
Figura 310	Indicadores de calidad para evaluar .....	379
Figura 311	Indicadores para evaluar el rendimiento.....	380
Figura 312	Prioridad del conocimiento y sabiduría .....	381
Figura 313	Comparaciones para analizar conocimiento de los técnicos.....	382
Figura 314	Administración de enfocada en mejoras de la empresa .....	383
Figura 315	Servicios ofertados se basan en otros marcos .....	384
Figura 316	Recopilación de información en base de la visión .....	385
Figura 317	Empresa miden base de la misión empresarial .....	386
Figura 318	Requisitos para la base de metas .....	387
Figura 319	Requisitos del negocio recopilado de gobierno TI .....	388
Figura 320	Medición actual sobre los servicios prestados.....	389
Figura 321	Personal que recopila información .....	390
Figura 322	Monitoreo en los servicios prestados .....	391
Figura 323	Mecanismo automático recopilación datos .....	392
Figura 324	Seguimiento sobre recopilación de datos .....	393
Figura 325	Transformación de datos se realizan por prioridad .....	394
Figura 326	Herramienta que realiza el procesamiento datos.....	395
Figura 327	Capacidades para analizar los resultados .....	396
Figura 328	Comunicación de los resultados.....	397
Figura 329	Planes de mejora con los resultados obtenidos.....	398
Figura 330	Formato que permita interpretación para la toma de decisiones .....	399
Figura 331	Eliminación de permisos .....	400
Figura 332	El equipo de TI tiene información .....	401
Figura 333	Mejorar servicios acciones correctivas .....	402
Figura 334	Personal que realiza actividades de mejora .....	403
Figura 335	Personal que realice indicadores de desempeño .....	404
Figura 336	Coordinación para las actividades de mejora .....	405
Figura 337	Indicador que permita conocer el número de auditoras .....	406
Figura 338	Indicador que permita conocer el número de quejas .....	407
Figura 339	Indicador sobre la satisfacción del servicio.....	408
Figura 340	Nivel de satisfacción por área operacional .....	410
Figura 341	Grado de madurez software .....	413
Figura 342	Grado de madurez F5 .....	416
Figura 343	Grado de madurez CAS .....	418
Figura 344	Grado de madurez Data Center .....	420
Figura 345	Grado de madurez estrategia del servicio .....	422
Figura 346	Grado de madurez diseño del servicio .....	425
Figura 347	Grado de madurez transición del servicio.....	427
Figura 348	Grado de madurez operación del servicio .....	429
Figura 349	Grado de madurez mejora continua del servicio.....	431
Figura 350	Grado de madurez total.....	434

## Resumen

En la actualidad las empresas buscan entregar servicios con excelencia y de calidad para la satisfacción del cliente, por lo cual, las organizaciones han implementado marcos de referencias y buenas prácticas para mejorar la gestión de los servicios de TI. La aplicación de las Buenas Prácticas ITIL permiten que los procesos que se ejecutan cumplan con ciertos requerimientos indispensables para que los servicios prestados se efectúen con estándares de calidad indispensables para el buen funcionamiento de la empresa.

El presente trabajo de investigación analizará el uso de las buenas prácticas ITIL en la empresa ÉRIMON S.A, la cual cuenta con una trayectoria de más de tres décadas en el mercado ofreciendo servicios de planificación, gestión y ejecución de proyectos de integración de servicios de Tecnologías de la Información, representa a varias empresas líderes en tecnología.

El análisis abarcará la investigación de uso de ITIL desde antes de su aplicación y sobre cómo fue el cambio al aplicarlas, al mismo tiempo se investigará cómo es la relación en la aplicación de las buenas prácticas con los clientes. Estas variaciones de los datos, al momento de estudiarlos, nos permitirán evidenciar la importancia que tiene el uso de ITIL en las empresas que ofrecen servicios informáticos.

### Palabras claves

- **BUENAS PRÁCTICAS ITIL V3**
- **GESTIÓN DEL SERVICIO**
- **CICLO DE VIDA DEL SERVICIO**
- **SERVICIOS DELIVERY**
- **SERVICIOS DE OPERACIÓN**

## **Abstract**

Currently, companies seek to deliver services with excellence, quality and customer satisfaction, which is why organizations have implemented reference frameworks and good practices to improve IT service management. The application of ITIL Good Practices allows the processes to be carried out to meet certain essential requirements so that the services provided comply with the quality standards essential for the proper functioning of the company.

This research work will analyze the use of ITIL in the company, which has a history about three decades in the market offering planning, management, and execution services for IT services integration, represents several leading technology companies.

The analysis will cover the research on the use of ITIL since before its application and about how was the change when it's applying them at the same time, we will investigate how the relationship is in the application of good practices with customers. When we study these changes on the data, will allow us to demonstrate the importance of the use of ITIL in companies that offer computer services.

### **Keywords**

- **ITIL V3 GOOD PRACTICES**
- **SERVICE MANAGEMENT**
- **SERVICE LIFE CYCLE**
- **DELIVERY SERVICES**
- **OPERATION SERVICES**

## Planteamiento del problema

En el Ecuador existen varias organizaciones dedicadas a la prestación de servicios de TI, como es el caso de la empresa ÉRIMON S.A. que lleva 30 años en el mercado nacional, cuyo giro de negocio se centra en dos áreas:

- El área de servicios de la empresa se enfoca en la parte de consultoría, soporte TI y sus servicios gestionados como lo son: impresión, redes, aplicaciones y seguridades.
- El área de Soluciones se dedica a gestionar servicios de cloud computing, Datacenter, redes empresariales, infraestructura TI y gestión de TI.

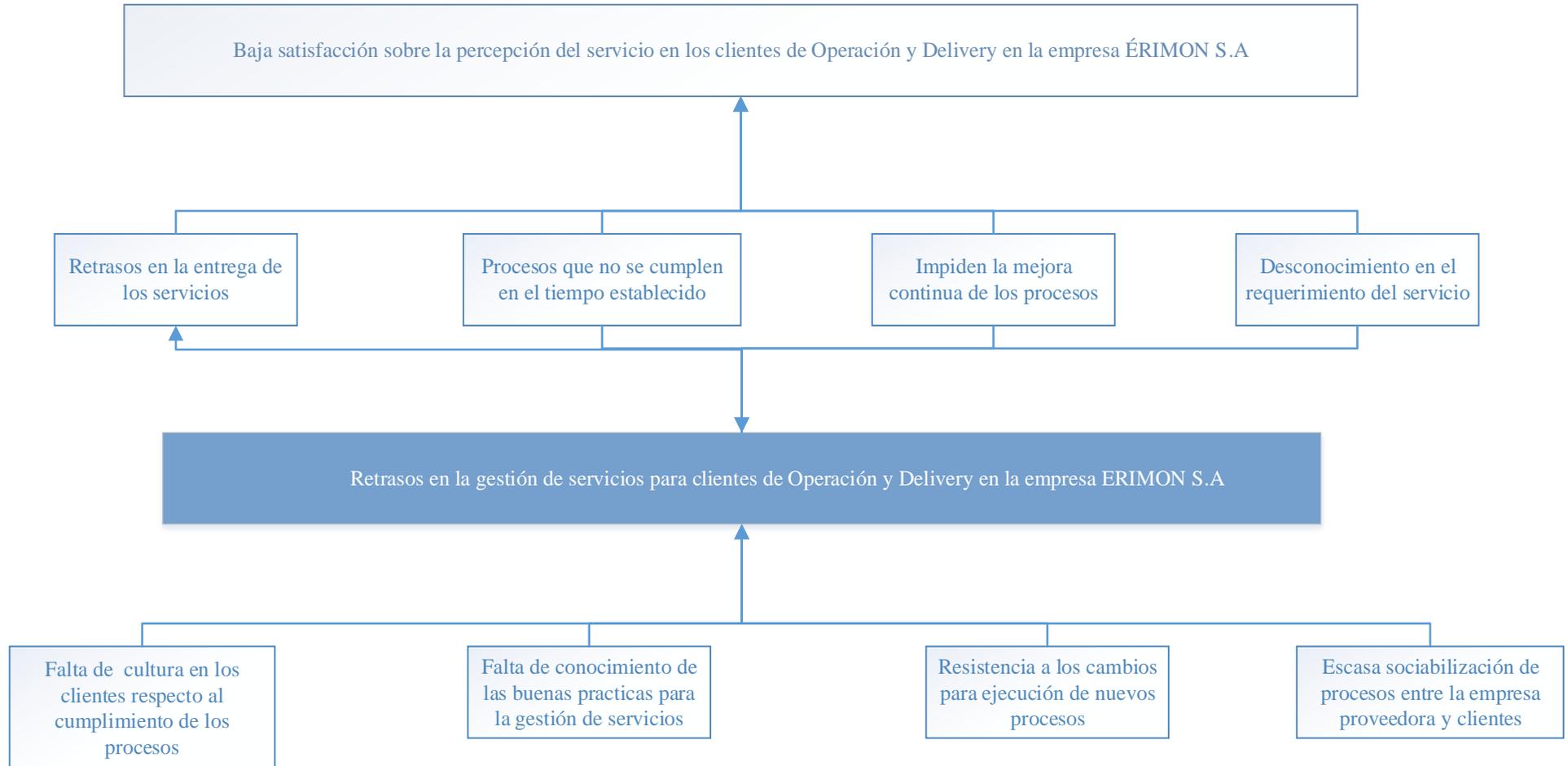
Las tecnologías de la información (TI) cada vez tienen un papel más importante en las empresas nacionales e internacionales. Estas tecnologías dan soporte a los principales servicios y procesos vitales en los negocios, siendo varios de estos procesos los que generan valor agregado a la empresa. Sin embargo, existen varios indicios que el área de TI no satisface las necesidades de la empresa, una de las razones que produce la insatisfacción en la prestación del servicio, es la falta de conocimiento por parte de los clientes sobre los beneficios que genera la aplicación de las Buenas Prácticas ITIL en la gestión del servicio.

El Ecuador tiene una cultura conservadora lo que genera que la mayoría de personas tengan resistencia a los cambios. Los empresarios en especial en las PYMES o empresas familiares son tradicionales al momento de gestionar los procesos dentro de la organización, por ende al querer implementar ITIL existen inconvenientes entre la empresa proveedora del servicio y el usuario receptor del mismo, debido a que el cliente se resiste a

la implementación por el desconocimiento de los beneficios o a su vez por la creencia que ITIL es innecesario puesto que no les ayuda a generar ingresos.

La escasa socialización de ITIL por parte de las empresas proveedoras de servicios TI hacia sus clientes provoca que exista retrasos en la entrega de los servicios originando quejas por parte de los usuarios, debido a la falta de comunicación entre el cliente y proveedor, lo que produce que los procesos de gestión de servicio no se cumplan en el tiempo establecido. La implementación de ITIL depende tanto de la empresa proveedora de servicios y los usuarios, pues que es una relación directa en todo el ciclo de vida del servicio.

Por lo cual el problema radica en que las empresas proveedoras de servicios de Tecnologías de la Información no implementan totalmente ITIL en la gestión de servicios debido a la falta de colaboración de los clientes, lo que provoca que los procesos sean poco eficientes y eficaces, y los usuarios se sientan poco satisfechos con la percepción del servicio.

**Figura 1***Árbol de problemas*

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Analizar el cumplimiento actual referente a las Buenas prácticas ITILV3 y el impacto en los servicios a clientes delivery y operación de la empresa ÉRIMON S.A., lo cual servirá de base para generación de propuestas que le permita a la organización prestar servicios de calidad.

### ***Objetivos específicos***

- ✓ Identificar la situación actual en cuanto a las buenas prácticas ITIL de la empresa en la prestación de servicios a clientes.
- ✓ Verificar el cumplimiento de ITIL V3 en la gestión de servicios mediante evaluaciones realizadas al personal interno
- ✓ Realizar un análisis sobre el grado de satisfacción del cliente sobre la aplicación de Buenas Prácticas ITIL.
- ✓ Estructurar una base de datos con propuesta de calidad para prestar un buen servicio.

## **Justificación**

La investigación dará a conocer la importancia que existe al entender y aplicar las diferentes publicaciones sobre la metodología de las Buenas prácticas ITIL como un marco de cumplimiento para que se dé la gestión a los recursos tecnológicos en favor de diferentes áreas departamentales. Las empresas tienen nuevos planes y objetivos que se basan en cumplirlos con calidad, apoyándose en las herramientas tecnológicas

Durante el paso del tiempo se han desarrollado grandes cambios respecto al manejo de los sistemas de información a nivel global, lo cual dio como resultado crear nuevas guías para su correcto funcionamiento y control, lo que hoy conocemos como ITILV3. Una de las

razones más importante fue la de generar mayor ahorro a la hora de desarrollar proyectos de tecnología para que fueran más rentables.

Los continuos cambios en las versiones de ITIL han permitido desarrollar mejoras en gestión de servicios de TI. La V3 de ITIL propone la alineación e integración entre el negocio y las áreas de tecnologías de la información para que este se encuentre en la mejor posición. De esta forma exista una automatización en la gestión de servicios y una mejora continua que se observará en cada una de las fases del ciclo de vida del servicio.

Con el uso de las buenas prácticas de ITIL tiene como fin el prestar una mejor atención sobre los servicios ofertados a los clientes tanto en las áreas delivery y operación, para atender de forma eficiente sus requerimientos y se desarrolle una mejor cultura organizacional.

Para ÉRIMON S.A. siendo una empresa destacada en el mercado por la calidad en la prestación de servicios a nivel nacional, es de suma importancia contar con estrategias que le permitan mejorar los procesos durante la prestación de servicios a todos sus clientes de acuerdo a las Buenas Prácticas de ITIL V3. Para ello se realizará un diagnóstico interno sobre como el personal ejecuta sus procedimientos de acuerdo a las Buenas Prácticas y una evaluación sobre la apreciación de los clientes por los servicios contratados, para luego crear propuestas eficaces que le permitirá a la empresa mejorar sus procesos de atención a los requerimientos de los clientes.

### **Determinación de variables**

La determinación de las variables en el presente trabajo de investigación, se describirán la variable independiente y variable dependiente para su posterior análisis

Variable Independiente: Buenas prácticas ITIL

Variable dependiente: Gestión de servicios hacia los clientes de delivery y operación

## **Presuposiciones**

La presente investigación busca analizar el impacto que tiene las buenas prácticas ITIL en los servicios que ofrecen las empresas de TI. Las empresas tienen poca preocupación por establecer buenas prácticas en la organización al ofrecer un servicio de calidad, si la relación entre las dos es directa, es decir, si se aplica las buenas prácticas ITIL en la empresa y se observa mejoras en la prestación de servicios de TI, es necesario implementar ITIL en la organización para que se ofrezcan servicios de calidad, de lo contrario si no existe una relación directa, se debe enfocar en el costo beneficio para implementar ITIL.

## **Hipótesis**

H1: Las Buenas Prácticas ITIL en la gestión de servicios mejorará la calidad durante la prestación de los servicios

H0: Las Buenas Prácticas ITIL en la gestión de servicios no mejorará la calidad durante la prestación de los servicios

## Capítulo I

### Marco referencial

#### *Modelo ITIL*

En los años ochenta los diversos organismos que eran parte de la administración del Reino Unido explicaron sobre la dependencia que se tiene a la tecnología e informática y la necesidad de tener servicios de calidad. Por esta razón la Agencia Central de Telecomunicaciones y Computación (OCT) con los responsables de TIC's de las organizaciones desarrollaron las Buenas Prácticas (Cárdenas, 2017).

Se han desarrollado estándares con los que se pretende logra garantizar un alto grado de calidad en todos los servicios de TI, sin importar en que parte del proceso se encuentre. Anteriormente solo se ofrecían servicios de soporte técnico, pero la evolución constante de la sociedad, ha provocado que se presente un mercado demandante más exigente, por esta razón se han creado guías o pautas en los procesos que les permita ofrecer servicios de acuerdo a las necesidades del mercado.

El marco de buenas prácticas ITIL por su importancia se ha convertido en un modelo que ha sido referente desde 1990, primordialmente porque ofrece lineamientos esenciales que constantemente se están actualizando por los resultados obtenidos a lo largo del tiempo, que han sido evaluados por expertos en el área de Tecnologías de las Información. En la actualidad es considerado a nivel internacional como un estándar, ya que se enfoca en la mejora continua en el área de calidad; en el que se considera dos enfoques, el de la empresa proveedora de servicios de tecnología de la información y el de usuario, permitiendo que su alcance se extienda a cualquier tipo de empresas.

#### *ITIL Versión 3*

La versión se centra en la vinculación de TI y el negocio, y la gestión del servicio en todo el ciclo de vida. Las buenas prácticas ayudan a los proveedores de servicios de TI a competir en el mercado y generar valor en sus clientes.

Quintero (2016), expresa que ITIL V3 presenta un paso importante, debido a que recoge las experiencias de las versiones anteriores y se centra en apoyar a las organizaciones para que obtengan ventajas competitivas, ofrece valor a través de las buenas prácticas en la gestión del servicio, por combinar los enfoque antiguos y nuevos para que los usuarios no tengan inconvenientes al adoptarlas.

Presenta actividades estructuradas diseñadas para cumplir objetivos concretos, los procesos desarrollados con las buenas prácticas de ITIL V3 requieren una entrada y producen una serie de salidas, para la cual se define responsabilidad y controles de gestión para obtener salidas efectivas, también establece estándares, guías e instrucciones para que exista una gestión de servicio de TI (The Stationery Office, 2016).

### ***Beneficios en la Gestión de Servicios con ITIL***

Las buenas prácticas son consideradas como un importante marco de referencia a nivel mundial en la gestión de Servicios de tecnología de la información, debido a que expresan un enfoque en el sentido universal de la gestión de servicios. En el desarrollo de sus prácticas se puede entender todos los procesos para que la emisión de servicios sean considerados como uno en forma general, para de esta forma alinear los objetivos y estrategias; con el fin que las empresas puedan ganar representatividad en el mercado.

### ***Beneficios que obtendrá el cliente***

- Gracias a una mejor comunicación entre el cliente y el proveedor se logra efectivizar los servicios para que se presten servicios con mejor nivel de calidad.
- Se establece mejores líneas de comunicación para que el cliente pueda describir los requerimientos o necesidades sobre los servicios que se le ofertan.
- Se gestiona mejorar la calidad, disponibilidad y coste del servicio.
- Se desarrollan líneas de comunicación que pueden ser entendidas entre todas las áreas de la organización.

### ***Beneficios que obtienen las organizaciones que proveen los servicios***

- Se observa como las estructuras se vuelven más comprensibles y más eficaces para proveer el servicio.
- Se priorizan los objetivos de cada área, que estarán alineados a los objetivos que tiene la empresa.
- Existe un mayor control en relación a los servicios de infraestructura y facilidad al momento de manejar cambios.
- Al seguir la metodología de las buenas prácticas de ITIL se desarrollará una mejor cultura organizacional como también a la prestación de servicios, se induce a un óptimo sistema para la gestión de la calidad que se basa en la ISO 9001/2015

### ***Administración de servicios de ITIL***

La aplicación de la gestión de servicios considera como objetivo primordial el crear valor a todos los procesos de servicios de Tecnologías de la Información, al hacer uso de las Buenas Prácticas permite a la empresa crear dentro de sus actividades procesos de calidad y crear mayor valor a los servicios ofertados (Polet, 2015).

Al otorgar servicios en Tecnologías de la Información, de acuerdo a las buenas prácticas, existe la apertura a desarrollar y gestionar los procesos dentro del ciclo de vida de forma más especializada de acuerdo con lineamientos estratégicos, con él se presta calidad en todos los productos que se encuentre disponibles tanto en el diseño, transición y en las operaciones del servicio.

### ***Ciclo de vida del servicio***

El enfoque que expresa ITIL V3 se basa en el ciclo de vida del servicio, el cual tiene 5 componentes fundamentales que forma la gestión de ITIL, cada uno de los ciclos contienen principios, procesos, roles e indicadores.

### **Estrategia del servicio**

Considera como su objetivo principal el concernir la gestión de los servicios en relación a los movimientos que existan dentro del negocio, siendo este activo estratégico. Este detalla los servicios de TI que oferta como empresa y detalla sus características, se describen de forma minuciosa los métodos en los que se trabajó para ofertar el servicio. Con estos análisis, de ser el caso, se puede mejorar los procesos paulatinamente (The Stationery Office, 2016).

El proceso Gestión Financiera de servicios (FMS), especifica el costo y el valor del servicio ofrecido, incluyendo el valor de todo lo que se ha necesitado para el mismo, crean servicios competitivos en el mercado en cuestiones de costo y calidad. Permite identificar gastos del servicio y se obtiene indicadores entre el precio del servicio y el costo de éste.

La Gestión de la demanda es un proceso mediante el cual se permite visualizar la disponibilidad de los servicios ofreciendo un óptimo nivel de calidad. Por esta razón es importante que se desarrollen asociaciones estratégicas por parte de la empresa proveedora y el cliente. Se establecerá un contrato donde se determine el tiempo de uso, la cantidad en el caso de existir bienes tangibles y otros requerimientos que sean considerados necesarios (Huercano, 2017).

**Principios claves.** Dentro de este ciclo se encuentran varios principios que tienen como objetivo facilitar la identificación de las estrategias que se acoplen a cada cliente; considerando sus necesidades.

*Creación de valor.* Se realiza una valoración de los servicios mediante el análisis de la condición del servicio, para esto se determina cuáles son los servicios que son irremplazables.

*Activos de servicios.* Son considerados a aquellos activos relacionados con los recursos y la capacidad de las empresas proveedoras que respaldan a la empresa que ofrece servicios de tecnología de la información.

*Tipos de proveedores de servicios.* Es importante considerar que existen diferentes tipos de proveedores siendo clasificados de acuerdo al servicio que ofrezcan. Estos pueden ser internos, compartidos y externos. Tienen como objetivo integrar todas las unidades del negocio a la que se presta el servicio, siendo su meta principal el lograr la excelencia funcional.

*Estructura del servicio.* Es considerada como una herramienta indispensable al aplicar la cadena de valor, para que se logren cumplir los objetivos empresariales.

*Fundamentos de la estrategia que existe en los servicios.* Este sub grupo considera las 4P de Mintzberg que son: Perspectiva, posición, planes y patrones que están alineados con el objetivo de direccionar las actividades.

**Procesos.** Está directamente relacionado con la gestión financiera y la de portafolio de servicios, busca cumplir las expectativas de los clientes.

*Gestión financiera.* Es considerada como una herramienta que ayuda a la creación de directrices que pueden ser cuantificables. Tiene como objetivo el identificar el precio de un servicio considerando todos los aspectos del costo original y determinar un valor comercial.

*Gestión de portafolio de servicios.* Dentro del portafolio se considera todos los servicios y el estado de ejecución en el que se encuentre un proyecto.

Adicional, considera todos los servicios que se encuentran ofertando en la actualidad.

### ***Diseño de servicio (SD)***

Al realizar los diseños de acuerdo a las especificaciones expresadas en los procesos o documentación de respaldo, se llega a establecer una Gestión del Nivel de Servicio que se encuentran aclarado en las especificaciones del Service level, en cambio en la gestión del Diseño de servicio se encuentran los requerimientos que se ofertan en los catálogos de

servicio. Capacity Management conocido como Gestión de la capacidad, durante esta se expone un “performance” en el cual se observará la administración de los requerimientos o demandas que tengan los servidores.

Durante la Gestión de la Disponibilidad conocida como el Availability Management que relacionan de forma directa con la gestión de la capacidad, este se encargará de manera primordial en desarrollar planes de disponibilidad y analizará los cambios e impacto que se ocasionen. Se explica a todos los usuarios la gran importancia que tiene la información y su fácil acceso (The Stationery Office, 2016, pág. 6).

**Principios claves.** Está compuesta por un conjunto de principios que tienen como fin establecer una guía sobre el correcto proceso de diseño y creación en el servicio.

*Metas.* Establece objetivos para el negocio bajo estándares de calidad, su diseño es efectivo en todos los procesos del ciclo de vida del servicio para contribuir a la mejora continua basada en la calidad.

*Diseño equilibrado.* Este tiene como fin el exponer un equilibrio entre los requisitos que funcionen de acuerdo a los servicios y los objetivos basado en el rendimiento del servicio.

*Identificar los requisitos del servicio.* En este sub componente hace mención a considerar los elementos de los servicios y que estos se logren interrelacionar para que pueda cumplir los requerimientos con la calidad esperada.

*Actividades y aspectos de diseño.* Se debe analizar los requerimientos, para que ofrezcan una mejor funcionalidad bajo un enfoque estructurado considerando las prestaciones de los proveedores de los servicios de TI.

*Arquitectura orientada al servicio.* ITIL recomienda que se haga practico el uso de un enfoque de arquitectura que se encuentre orientada a servicios en el que se pueda desarrollar enfoques flexibles.

*Gestión de servicios de negocio.* Es considerado como la aplicación de una estrategia y procedimientos en base de los componentes de TI y que se encuentren bajo los objetivos del negocio para poder mitigar el impacto de cambios tecnológicos.

*Modelos de diseño de servicio.* Los procesos que se ejecuten dentro del diseño del servicio es una de las tareas más importantes ya que puede pronosticar el éxito o fracaso del servicio.

**Procesos.** Dentro de este componente se consideran las funciones y las técnicas que se los estime como asociados al negocio. Entre ellos se encuentra la gestión de catálogo, los niveles de servicio, capacidad y disponibilidad.

*Gestión del catálogo del servicio.* Tiene como meta principal el crear y mantener actualizado un catálogo de servicios en el que se presente el manejo de la información para que esta sea precisa y garantice la calidad de la información.

*Gestión del nivel de servicios.* Dentro de este subcomponente se encuentra el proceso de negociación de acuerdo al nivel del servicio. En este aspecto se considera el diseño bajo los parámetros del cliente y la propuesta que le ofrece la empresa.

*Gestión de la capacidad.* Este se mantiene durante todo el ciclo de vida del servicio con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las buenas practicas en las tecnologías de la información.

*Gestión de la disponibilidad.* Dentro de este proceso tiene como objetivo que se garantice el cumplimiento de los niveles acordados en los servicios de TI para que estos operen normalmente.

*Gestión de la continuidad de los servicios TI.* Como su nombre lo explica tiene como meta que se conserve la continuidad de los servicios manteniendo un

monitoreo y creando planes de recuperación para tener estrategias de mitigación de riesgos.

*Gestión de la seguridad de la información.* Tiene como objetivo principal el garantizar la privacidad y confidencialidad de la información que se maneja en el sistema operativo.

*Gestión de proveedores.* Tiene como meta el administrar a los proveedores de servicios, con el fin de garantizar la calidad del servicio que necesita el cliente en su negocio.

### ***Transición de Servicio (ST)***

Durante el proceso de diseño e implementación de los servicios, en los métodos se extienden la versión de SLA, en el que se busca mejorar el impacto en la producción donde existan Gestión de cambios, para conocer el proceso de examinación, autorización y revisión; para minimizar los posibles riesgos a los usuarios.

En la ejecución de la Gestión de los Activos de Servicio se mantiene una continua investigación, de esta manera se logrará controlar los componentes que se encuentran en la infraestructura de TI con el objetivo de ofrecer un servicio; mientras tanto en la Gestión de Versiones y el Despliegue se puede controlar todas las versiones, en esto considera los elementos nuevos como los modificados que se implementarán en el ambiente de desarrollo del sistema (The Stationery Office, 2016, pág. 5).

**Principio y políticas.** Se consideraron en función de la definición de los servicios y la utilidad que estos ofrezcan, se encuentran descritos en la estrategia del servicio. Para esto se considera la aplicación de políticas formales en donde se implemente los cambios en todos los servicios, y se adapte un marco de trabajo con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios.

**Procesos.** Se desarrollan varios grupos de procesos que se basan en el ciclo de vida que son importantes para la transición.

*Planificación de la transición y soporte.* En este proceso se considera la coordinación de todas las actividades que sean necesarios para el funcionamiento del servicio. Se organiza el flujo de actividades con la ejecución de los cambios.

*Gestión de cambios.* Tiene como objetivo el controlar los cambios que se generan al prestar un servicio y en la solución de problemas de acuerdo a las necesidades de la organización.

*Activos del servicios y gestión de la configuración.* Tiene como meta principal llevar un control de la información de cada componente de la configuración de los activos de acuerdo a los servicios y su gestión.

*Gestión de versiones e implementación.* Se encarga de planificar y garantizar que los cambios que se acordaron den resultados de calidad. Se realizará un plan de transición para que se adhiera a un modelo de implementación. Este aspecto garantiza que las personas que están relacionadas con los cambios ejecuten un soporte bajo los requerimientos necesarios.

*Validación del servicio y pruebas.* Tiene como objetivo el asegurar los niveles de calidad de acuerdo a lo establecido en el diseño del servicio.

*Evaluación.* Debe establecer medios para que se pueda determinar cuál fue el rendimiento de un servicio y saber que tanto aporta al negocio

*Gestión del conocimiento.* Abarca el ámbito de mejorar la calidad de acuerdo a la toma de decisiones que se den dentro de la organización. Adicional, espera que el proveedor sea más eficiente y mejorar la calidad de todos los servicios.

### **Operación de servicio (SO)**

Al gestionar las operaciones que ocurren diariamente en los servicios de TI se busca garantizar que se mantengan óptimos, por lo que es recomendable realizar una Gestión de Incidentes que tiene como objetivo el restaurar la normalidad en los servicios. En la Gestión de Eventos es necesario implementar una estrategia para el monitoreo de los cambios que deben ser documentados y observar su cumplimiento de acuerdo a las necesidades de los clientes. Se tiene que crear un proceso para gestionarlas y de ser el caso generar cambios que disminuirían el impacto de daño a los clientes. Se ejecutan protocolos de respuestas oportunas. Con la Gestión de problemas se administran y monitorean el problema desde el inicio hasta que este sea resuelto (The Stationery Office, 2016).

**Principios claves.** Adicional de centrarse en la gestión este también propone medidas durante el proceso de ejecución y en la optimización de los procesos de acuerdo al costo y la calidad de cada uno de los servicios.

*Funciones, grupos, equipos, departamentos y divisiones.* Dentro de este aspecto se considera todos los conceptos que abarca ITIL con el fin de facilitar el entendimiento en la gestión de las operaciones dentro de las organizaciones.

*Lograr el balance en las operaciones del servicio.* Busca establecer un equilibrio entre los trabajos ejecutados todos los días, considerando nuevos procesos.

*Prestación del servicio.* Busca garantizar la entrega de forma oportuna de los servicios para que se puedan sustentar las necesidades de los cliente.

*Operación y participación del staff en el diseño y durante la transición del servicio.* Se considerará la participación de todo el personal en la operación sobre cada una de las actividades con el fin de determinar las estrategias para que se asimile los objetivos de los servicios.

*Salud de la operación.* Hace mención a los servicios que son irremplazables dentro de la organización con el objetivo de mitigar futuros incidentes.

*Comunicación.* Es importante considerar la existencia de buenas relaciones de comunicación entre los equipos o el área de trabajo.

*Documentación.* Se crea y realizar documentación que sirva de soporte en función de las planificaciones. Esto tiene que estar en función de los manuales y los procesos técnicos.

**Procesos.** Dentro de los procesos principales se consideran la gestión de los eventos, incidentes, el cumplimiento y solución de problemas.

*Gestión de eventos.* Es la administración sobre los acontecimientos detectables que sean muy importantes para la gestión de la estructura de las tecnologías de la información o en la provisión de los servicios.

*Gestión de incidentes.* Este se encuentra directamente relacionado con el proceso de gestión, para que restablezca el funcionamiento del servicio en un corto periodo de tiempo con el fin de minimizar el impacto y que su solución cubra las expectativas del cliente.

*Gestión de peticiones.* Tiene como objetivo el responder las peticiones que puedan tener los usuarios de acuerdo al servicio que este ofrezca, estas peticiones son importantes ya que agilizan los procesos

*Gestión de problemas.* Su función es encargarse de la administración del ciclo de vida de los problemas que pueden ocurrir, por esta razón es importante la previsión de los problemas que se pudiesen presentar por un evento.

*Gestión de peticiones.* Tiene como objetivo el responder las peticiones que puedan tener los usuarios de acuerdo al servicio que este ofrezca, estas peticiones son importantes ya que le agilizan los procesos.

*Gestión de acceso.* Su responsabilidad principal es designar autoridades para que exista un correcto uso de los servicios y prevenir que ingrese personal no autorizado.

### ***Mejora continua***

Para que exista un proceso de mejora continua se debe conocer los detalles y su funcionamiento en los procesos, esto en la mayoría de casos se lo hace mediante el uso de indicadores que evalúan el rendimiento de las actividades, de esta forma se logra controlar los componentes que se utilizan en la aplicación de ITIL dentro de la empresa. Se tiene como objetivo principal recomendar actividades de mejora en los procesos. Se monitorea y analiza los parámetros para el seguimiento en los Niveles de Servicios y contrastarlos con las necesidades actuales (The Stationery Office, 2016).

**Principios claves.** En este ciclo se propone mejoras con el objetivo de mantener e incrementar la significancia de un servicio.

*Mejora continua del servicio y el cambio organizativo.* Se realiza una mejora en la gestión de todos los servicios para establecer el plan de cambio y se puedan explicar los beneficios.

*Propiedad.* Se desarrollan estrategias donde se busca que la mejora continua se encuentre alineadas al negocio.

*Definición del rol.* El ciclo de vida de los servicios está basado en las operaciones y análisis que se encuentran enfocados con la mejora bajo programas estrictos.

*Impulsores internos y externos.* Las mejoras que se pueden observar dentro de la organización podrían ser estructuras organizacionales y aspectos más amplios como las políticas. Normalmente se sugiere el uso de un análisis FODA

*Gestión del nivel de servicio.* Para conseguir el éxito en la provisión de los servicios se debe de considerar un proceso de gestión de acuerdo a los niveles.

*Ciclo de Deming.* Se basa en el ciclo de calidad, mediante la realización de métricas con la que se puede evaluar la eficacia

*Medición del servicio.* Se debe generar métricas para que se pueda definir la calidad y los valores de acuerdo a las actividades que se ofrecen en el catálogo de servicios.

*Gestión del conocimiento.* Busca generar conocimiento basándose en la transformación de la información

*Comparativas.* Se realizan evaluaciones de forma comparativa ya sea entre la misma organización u otras que se encuentre dentro de su mismo giro del negocio.

*Gobierno.* Es la responsabilidad en la que los directivos y responsables de cada área puedan garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

*Marcos de trabajo y sistemas de calidad.* Se relaciona con varios sistemas de gestión ya sean estos en marcos de trabajo, modelos o estándares.

**Procesos.** Tiene como objetivo establecer pasos para la mejora en la calidad de los servicios. Se consideran 7 pasos que se deben de cumplir desde la recopilación de datos, luego se define la medición de la situación actual en función de todos los requisitos, después recopilar datos tomando en cuenta el grupo de información en donde se establezca una frecuencia de monitoreo, para posteriormente crear procesos y manipular los datos. Se deben de tomar las acciones correctivas en base a los conocimientos que se adquirió luego de la mejora de servicios.

**Roles.** Es un grupo de actividades y responsabilidades que se deben asignar a una persona o equipo de trabajo de acuerdo al tipo de procesos o proyectos que se encuentren ejecutando.

**Indicadores.** El ejecutar indicadores en todos los componentes tiene como objetivo principal logra identificar cuáles son los índices que les permitirá medir y evaluar, ejecutando un seguimiento de acuerdo al ciclo de vida de un servicio.

### ***Certificaciones para ITIL V3***

Existen cuatros niveles en la certificación de ITIL V3 que se describirán a continuación:

#### ***Certificación Fundamentos de ITIL***

Es el nivel de Fundamentos en ITIL en que se hace énfasis de acuerdo a las fases de los servicios que tienen en el Ciclo de vida con los procesos y las funciones. Es un prerequisite obtener la certificación de Fundamentos para los siguientes niveles. El obtener la certificación de Fundamentos es equivalente a 3 créditos en el esquema de ITIL para que se logre alcanzar el nivel Experto (Globalknowledge, 2015).

#### **Certificación ITIL; Nivel Intermedio**

En este nivel se observa la existencia de rutas importantes en la formación, de acuerdo al ciclo de vida y de capacidad, en cada uno de ellos existen una serie de certificaciones o una media final en la racionalización (Diálogo TI, 2017).

#### **Certificación ITIL Nivel Experto**

Este nivel Experto es dirigido a aquellas personas que se encuentran motivadas a demostrar su nivel de conocimiento en ITIL. Al lograr este nivel en la certificación el profesional obtendrá beneficios en su desarrollo profesional, ya que progresa en el campo de TI (Peoplecert, 2018).

### **Certificación ITIL Nivel Avanzado**

Este certificado es considerado como ITIL Máster, es el máximo nivel de certificación en ITIL. Esto logrará validar al profesional la aplicación de nuevos métodos, principios y otros en el mundo de los negocios dentro de un mercado tan competitivo (Fuentes, 2018).

### ***Relación entre la Gestión de Servicios TI y las Buenas Prácticas ITIL***

Al detallar la historia de ITIL, es analizar desde sus inicios la Gestión de los servicios de TI. A lo largo de los años ITIL se la logrado convertir en un punto muy relevante y es considerado como un estándar en la gestión de servicios en el área de TI a nivel mundial (Morales M. , 2017).

Se considera de gran importancia mencionar aspectos que han destacado durante su evolución. En la década de los 70s el uso de TI y los servicios de información tenían un enfoque al desarrollo de softwares. Cabe recalcar que en esta época cuando se menciona estos temas se entiende que se oponen el desarrollo de una nueva aplicación de software en una organización, ya que estas se implementaban con el fin de obtener lucros, que alcancen a cumplir objetivos y estén bien posicionados con la competencia. Aunque en este punto se debía aprovechar todos los recursos para la entrega de los servicios de un negocio. En este punto, es donde inicia el tema de Gestión de Servicios de TI.

Para la época de los 80s la aplicación de Gestión en los servicios de Tecnología de la información considerando las expectativas y la evolución tecnológica de las organizaciones; la practica dio su primer paso al momento de implementarlas y al diseñar nuevas arquitecturas y redes. Los administrativos empresariales vieron la oportunidad de aprovechar las TI como una herramienta de apoyo que colaboraría al cumplimiento de estrategias, se entendió la perspectiva de la Gestión del servicio en el núcleo principal durante el tratamiento de aspectos sobre la entrega de servicios que las nuevas tecnologías brindan.

En este periodo de tiempo es cuando se desarrolló el termino mesa de ayuda que tenía como fin administrar todos los procesos de provisión de servicios que se brindaran y que estén relacionados con las tecnologías de la información, puesto en marcha por parte de las empresas proveedoras de estos servicios (Moreno, 2017).

En Reino Unido se encontró la necesidad de incursionar en este campo para buscar el incremento de su eficiencia en la gestión, con el objetivo de estandarizar las mejores prácticas para la Gestión de los servicios en TI y así lograr que las organizaciones mejoren sus rendimientos y cuenten con éxito durante el desarrollo de la gestión de servicios. En Reino Unido se le dio el nombre de Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información (Guitiérrez, 2015, pág. 42).

Al inicio la Biblioteca de Infraestructura era muy amplia ya que llegaron a crear más de 40 libros que fueron distribuidos por toda Inglaterra, este fue desarrollado por la agencia estatal británica.

Por los años 90s la gestión de servicios tenía muchas limitaciones ya que no existía una documentación detallada y que sea estándar en toda su expresión. Con el paso del tiempo se inició un proceso donde la gestión de servicios fue adaptándose a varias organizaciones, esto dio como resultado la ejecución del foro de Gestión de Información en TI, en este punto se reunieron varios usuarios a nivel mundial con el objetivo de dar ideas sobre la gestión de servicios, primordialmente en la Biblioteca de Infraestructura.

Con el paso del tiempo tomo el nombre de “Foro de la Gestión del Servicio de TI” en la actualidad se encuentran participes millones de interesados que contribuyen en su actualización y adaptación en los negocios (Quintero, 2016).

A mediados de los 90s se realizó la segunda revisión de ITIL, la misma que se dio a conocer en el 2004 dando como resultado la V2 de ITIL, que fue considerada como la consolidación de 9 libros que tienen como enfoque mejorar la relación entre TI y negocio.

Fue considerado como una guía práctica de los procesos que se deben de ejecutar para brindar un mejor servicio en el campo de las TI a todas las empresas.

Esta revisión no fue suficiente y para finales de 2004 la Oficina de Gobierno de Comercio en Reino Unido, inicia una nueva revisión para desarrollar lineamientos sobre mejoras en las prácticas de Gestión de servicio que propone ITIL como algo de vital importancia por los cambios constantes en las necesidades de los empresarios.

ITIL es considerado como una herramienta importante para la mejora de los procesos, ya que se enfoca en los nuevos retos que se dan en el campo tecnológico. Para que se considere una gestión eficiente del servicio se deben ver representados los objetivos y estrategias que tenga la empresa, con esta premisa se implementa la V3 de ITIL conocida como ciclo de vida del servicio de ITIL para el año 2007 (Valencia, 2018).

Se publica la V3 ITIL en el año 2011 y esta pasa a llamarse edición. Desde este punto no se usan versiones de ITIL, pero se continúa llamando así. El cambio que destaca más, es el refuerzo en la base de la estrategia ya que tiene importancia en su adopción. Se retiran las publicaciones basadas en el modelo de 2007.

En la actualidad hay diversos modelos de trabajo de acuerdo a las mejores prácticas en servicios de TI, este pretende ayudar a las empresas en las áreas de tecnología a administrar los diversos servicios que se ofertan. Es una necesidad implantar ITIL para todas aquellas empresas que buscan mejorar la gestión de las TI y lograr una ventaja competitiva del negocio. En un país tan cercano como Colombia la Gestión de servicios ha aumentado considerablemente ya que entregan valor y ofrecen calidad en los servicios que prestan a sus usuarios, además que los profesionales del campo continuamente se preparan para mejorar sus procedimientos en TI (Cruz, 2015).

### ***ISO 9001-2015***

Es considerado como un estándar que fue creado por ISO, que ha permitido implementar algunos sistemas de gestión de calidad y mejoras a cualquier tipo de organización como respaldo de calidad en los productos o servicios ofertados.

Existe una estrecha relación entre ITIL V3 y la ISO 9001 ya que las dos se basan en una serie de procesos, describen un orden en la forma para la entrega de servicios. Adicional, estos se enfocan en la creación de buenas relaciones con los clientes para poder monitorear sus procesos y diseñar estrategias de mejora. Dentro de esta ISO se consideran las buenas prácticas en donde se debe documentar los procedimientos, este enfoque se integra con ITIL. Además, estos trabajan bajo el modelo de Deming sobre la mejora continua de la calidad (Bon, 2016).

## Capítulo II

### Marco conceptual

#### *Itil*

Es considerado como un conjunto de las principales publicaciones acerca de las mejores prácticas para Gestión los servicios de Tecnología de la información. ITIL ofrece a las personas un extenso asesoramiento acerca de la provisión de los servicios de TI y la calidad que se relaciona con ella en los procesos y funciones. Además, considera dentro de su espectro las capacidades que sean necesarias para que se pueda dar soporte a los procesos.

El ciclo de vida de servicios dentro del marco de ITIL se expone en 5 etapas que en la presente tesis se lo denomina como ciclos; los mismo cuenta con sus propias publicaciones donde se describen a detalle su objetivo. Existen también una recopilación de publicaciones que complementan el marco de ITIL ya que este refuerza las publicaciones mediante el asesoramiento en diferentes sectores económicos y sus arquitecturas tecnológicas (Pereira, 2015).

### ***Gestión de servicios***

IT Service Management se conoce como una de las disciplinas que explica la relación que existe entre los componentes de las infraestructuras informáticas, las líneas de comunicación, los datos y entre otros aspectos importantes. Al desarrollar estos sistemas para la adaptabilidad del negocio se considera también el soporte de ventas y facturación con el fin de establecer procesos de calidad y que estos tengan una forma efectiva dentro del marco del negocio. Esta gestión de servicios es considerada como una extensión de la administración de tecnología, pero de forma distinta sin caer en una administración de sistemas tradicionales (Mesquidia, 2016).

### ***Service Delivery***

Cada una de las empresas se desarrolla en el mercado de forma diferente con el objetivo de ofrecer servicios tecnológicos de calidad que se encuentren dentro del área de Service Delivery que se conoce como la Provisión de servicios; este se encarga de todas las actividades, para que estas sean modificadas o eliminadas. Considerando estos aspectos, la provisión es un conjunto de procesos que son coordinado, en el que relacionan diferentes unidades de la organización para que se pueda producir representatividad en el cliente (Berti, 2017).

Se puede utilizar a la provisión de servicios ya sea en un espectro amplio como limitado. Considerando un aspecto limitado este se incluye cuando el cliente expresa la necesidad de un servicio, hasta que el servicio esté funcionando y se encuentre en su operación normal. Bajo el enfoque amplio se engloban las tareas comerciales y configuración hasta el paso por facturación.

### ***Operación de servicios***

Para la operación de servicios las actividades que se desarrollan están relacionadas con el ciclo de vida que tendrá el servicio en la empresa. Esta es la parte más importante ya que se logrará observar el valor que tendrá el servicio con el cliente bajo las Buenas

Prácticas. Con la operacionalización de los servicios se logra entender el alcance de los objetivos que tenga el negocio.

En el desarrollo de esta fase la empresa crea estrategias para que se puedan ejecutar las actividades primordiales con el objetivo de delimitar sus necesidades y poder proveer servicios de acuerdo al marco de necesidades del cliente. Con la ejecución de estos procesos se puede valorar posibles deficiencias que se relacione dentro del ciclo de vida. Después de entender esto se puede observar que esta es la fase en la que se benefician y victimizan todas las fases (Bon, 2016).

Se podrán ir entendiendo todas las matrices en donde se observe la operacionalización de los servicios para que se reporten procesos que ayuden a la mejora continua. En la fase de operacionalización se encuentra el equilibrio entre la calidad del servicio como el costo en el que este incurre, ya que en la actualidad existen situaciones en las que contar con altos implementos tecnológicos favorece al negocio pero el costo de estos implica una desactualización y se pierde la inversión inicial (Flórez, 2017).

### ***Gestión de Eventos***

Afirma que todos los elementos que son parte de la configuración, monitoreo de procesos, así como también el de categorizar los eventos; se debe realizar antes de tomar acciones con el objetivo que estas sean las más asertivas.

### ***Gestión de Incidentes***

Manipula el ciclo de vida de la ocurrencia de todos los incidentes, teniendo como meta principal el de manejar posibles riesgos y devolver los servicios a los clientes a la prontitud posible.

***Cumplimiento de la solicitud***

Dar cumplimientos a todas las solicitudes de solución de servicios, en gran parte de los casos que no representan gran impacto, como es el caso de cambio de contraseña u otros.

***Gestión del acceso***

El dar derecho de un servicio a usuarios que sean autorizados, mientras se hace control de los accesos que no son autorizados. Dentro de esta gestión se pone en ejecución las políticas que se han definidos en Gestión de la Seguridad en TI, también es conocida como la Gestión de Derechos.

***Gestión de problemas***

El objetivo principal de esta gestión es la prevención de posibles riesgos o también la minimización de los daños que pueden generar los incidentes. Al realizar una gestión proactiva se inicia con la administración de los registros de incidentes y adicional se hace uso de otros procesos para que se logre identificar las tendencias.

***Gestión de las operaciones de TI***

Realizar procesos para la verificación y control de los servicios que se ofrezcan en infraestructura. Este se realiza de forma diaria y se relaciona con las operaciones de un componente y su aplicación. Esto está relacionado con la programación del calendario de actividades de soporte y mantenimiento diario.

***Gestión de Instalaciones de TI***

La administración del entorno en que se instalará la infraestructura se compone de todos los aspectos relacionados con el entorno físico (Cárdenas, 2017).

***Service Delivery***

Se trata de una organización que tiene como actividades económicas, la producción de dispositivos para redes de internet tanto internas como externas, además ofrecen una variedad de equipos referentes a las telecomunicaciones. Con el tiempo el marco de servicio se ha convertido en líder del mercado en áreas como el routing y switching. Adicionalmente, tienen especialidades en las soluciones inalámbricas y seguridad (Claise, 2017).

### ***Hewlett Packard Enterprise***

Es una organización especializada en todo lo referente a la información empresarial, ofertan servicios relacionado con el soporte, consultoría y servicios financieros. Están en constante innovación para mejorar y desarrollar los servidores de almacenamiento y redes. Apoya a generar un entorno de TI que sea más productivos y garanticen la seguridad de la información (Berger, 2015).

### ***F5 Networks***

Es un área que se enfoca en que la tecnología para realizar la entrega, seguridad, rendimiento y disponibilidad de aplicaciones web. Se revisa y administra la disponibilidad de servidores y recursos en la nube, almacenamiento de datos y el resto de componentes que tiene la red. F5 se considera una empresa que busca innovación en las aplicaciones para que las organizaciones que utilicen esta tecnología se encuentren conectados con los clientes (Mora, 2015).

### ***Microsoft***

Es una de las organizaciones más grandes a nivel mundial, que se dedican a desarrollar, vender, crea licencias y da soporte a todo lo referente con software para computadoras, servidores y todo dispositivo electrónico. Uno de los productos más conocidos es Microsoft Windows, la suite ofimática Microsoft Office y los navegadores de Internet, Internet Explorer y Edge (Prazeres, 2017).

***VMware***

Es una sucursal de la empresa Corporation EMC que desarrolla y comercializa software de virtualización para ordenadores que tengan Windows X86 procesador, realiza todo lo referente a simulación de un sistema físico. Entre la variedad de productos se encuentra el Workstation, Server y Player, está adaptado tanto para dispositivos de Microsoft y Linux (Garcia, 2017).

***Scality***

Es una organización a nivel mundial creada en California que realiza actividades de almacenamiento de objetos definido por software. El producto comercial más representativo en la empresa es el denominado Scality Ring que se implementa en los servidores X86, que permite almacenar objetos y archivos (Romero, 2018).

***Micro Focus International***

Es una organización que realiza las actividades económicas referentes a desarrollar tecnologías de la información y software, adicionalmente presta servicios de consultorías a clientes cuando existe innovación en los mismos, y hay actualización en los sistemas para que no exista problemas con la operación de los servicios, así busca cubrir el ciclo de vida y calidad de sus aplicaciones (Guerrero, 2015).

***Centro de Datos***

Es el centro de procesamiento de datos, el lugar físico en donde se agrupan todos los recursos necesarios para la organización referente a la computación. Es el lugar en donde se mantiene la infraestructura del área de TI. En estos espacios se pueden alojar los servidores y sistemas de almacenamiento para ejecutar las aplicaciones que procesan y almacenan datos de empresas (Romaní, 2016).

### ***Impresión***

Esto es un proceso que trata de reproducir textos o imágenes, se lo realiza con tinta plasmada en el papel. Los sistemas de impresión con la era de la innovación son muy variados, así como los resultados esperados. En las empresas es un servicio que es indispensable debido a la cantidad de impresiones que se realiza, por lo que contratan empresas que realizan el soporte técnico de las conexiones entre la impresora y los dispositivos tecnológicos (Yunta, 2016).

### ***Seguridad***

Es un proceso que se encarga de asegurar la integridad y privacidad de la información que se encuentra almacenada en un sistema informático. Hay empresas que dedican recursos para crear áreas especializadas a este proceso por la importancia que tiene dentro de la empresa, las cuales se encargan especialmente de proteger la infraestructura de redes, información y sistemas informáticos. Para realizar un control y monitoreo se base en modelos de estándares y leyes para minimizar los riesgos que pueda presentarse en el futuro (Montesino, 2016).

### ***Redes***

Se considera como redes a un número de sistemas informáticos conectados entre sí mediante una serie de dispositivos que permite compartir información en paquetes de datos, los cuales son transmitidos por medio de impulsos eléctricos (Herrero, 2015).

### ***Aplicaciones***

Se trata de un programa diseñado como una herramienta o mecanismo, que permita al usuario realizar una variedad de actividades y tareas. Estos programas pertenecen al software de aplicación (Aquilino, 2016).

### ***Cloud computing***

Es conocido como la informática en la nube que permite que los archivos e información en Internet sea de fácil acceso en los negocios y demuestre mayor agilidad en manejo de información y sea compartida con muchos usuarios a la vez, esto ha logrado que las empresas inviertan recursos en obtener su información de una forma segura en la nube debido a las grandes ventajas que proporciona esta forma de almacenamiento. (Miralles, 2015).

### ***Redes empresariales***

Son alianzas que se crea entre las empresas con el objetivo de tener un interés mutuo, esto se realiza a través de varios mecanismos donde cada uno tiene una independencia y autonomía gerencial, dentro del área de TI se crea este tipo de conexiones de apoyo de la tecnología, ellos crea la infraestructura de redes para que la información se conecte entre las empresas que realizan estas redes empresariales (Montoya, 2018).

### ***Infraestructura TI***

Se trata de una agrupación de servicios, dispositivos y aplicaciones de software que sirven como pilar para los sistemas, funcionamiento de actividades y comunicaciones dentro de la organización, esto ayuda a la estrategia de la empresa, porque permite que los servicios sean ágiles en cuestión de comunicación (Bastidas, 2019).

### ***Gestión de TI***

Es un área que realiza el manejo de todo lo referente a los recursos tecnológicos que la empresa utiliza en sus diferentes actividades, esto es un proceso que intervienen varias funciones como son el tratamiento, archivo y seguridad de la información, esto

permite tomar decisiones para la empresa. A estos varios procedimientos se aplica usando distintos marcos de trabajo como son las Buenas Prácticas ITIL (Maestre, 2016).

### **Consultoría**

Es un servicio que prestan las empresas o profesionales, que tienen experiencia o conocimiento en cierta área, asesora a otras personas o empresas para encontrar soluciones o llevar procesos de mejor manera. En el área de TI son los procesos que evalúan todos aquellos procesos relaciones con las Tecnologías de la Información y la Comunicación, con la finalidad de que las empresas que adquieren esta consultoría optimicen estas herramientas (Busteros, 2017).

### **Soporte TI**

Son servicios que proporciona asistencia tanto hardware o software, esto permite ayudar a que se resuelva los problemas que pueden tener los usuarios que manejan los servicios, programas o dispositivos. La mayoría de empresas que ofrecen servicios de tecnología dentro de su catálogo se encuentra el soporte, con el tiempo la innovación tecnológica ha permitido que estos soportes se logren hacer por vías virtuales, sin necesidad de la presencia física de un técnico, estas herramientas pueden ser por vía telefónica, videollamada, control remoto, entre todas (Osorio, 2016).

### **OGC**

Sus siglas significan "Oficina de comercio gubernamental", es una organización que forma parte del Ministerio de Hacienda de Reino Unido. Esta organización propuso los nombres de ITIL y Biblioteca de infraestructura TI. El área de especialización de los libros está enfocada en la gestión de servicios (Guzmán, 2016).

**SLA´s**

Los Service Level Agreement que significa Acuerdo de Nivel de Servicio; sirve para establecer indicadores que se puedan medir con el objetivo de regular el servicio que la empresa proveedora presta y así asegurar el cumplimiento de las expectativas de los clientes (Aguilar, 2017).

**RFC**

El Request for Comments que representa solicitud de comentarios, es un documento en el que se describen y definen protocolos, conceptos, métodos y programas de Internet. Contiene una propuesta para nueva tecnología, información acerca del uso de tecnologías o recursos existentes (Sarubbi, 2018).

**CCMI.**

Modelo de Madurez de Capacidades de Integración, este modelo de procesos contiene las mejores prácticas de la industria del desarrollo de software, tanto para su desarrollo, como para su mantenimiento, adquisición y operación de productos y servicios. Al ser un modelo refleja una abstracción de la realidad que permite a las organizaciones adoptar prácticas útiles para alcanzar sus objetivos de negocio. (Valdés, 2017).

***Información de la empresa***

La empresa ÉRIMON S.A. es una entidad dedicada a la tecnología de la información a nivel nacional, se encuentra en el mercado ecuatoriano más de 3 décadas. Han desarrollado y sido parte de grandes proyectos lo que les ha permitido tener una mejor evolución tecnológica. Entre su cartera de servicios que ofertan al mercado están los de organización, gestión y realización de proyectos que cuentan con la integración de Tecnologías de la información.

La empresa cuenta con presencia en todo el Ecuador, mostrando mayor movimiento empresarial en las ciudades de Quito, Cuenca, Guayaquil y Ambato. Para la empresa es

importante el cumplimiento de sus valores y cultura empresarial que se “Servir con amor”. La forma de actuar de todo el equipo de ÉRIMON S.A. es la constante innovación para fomentar el cumplimiento de las metas empresariales de los clientes haciendo uso de la mejor tecnología.

**Reseña histórica** En 1988 se fundó las instalaciones de la matriz en la ciudad de Quito para el año de 1991 se inauguró las instalaciones de la empresa en la ciudad de Guayaquil. En la ciudad de Cuenca se dio inicio a las actividades operacionales el 27 de enero del año de 1993, para el año de 1995 se creó la sucursal en la ciudad de Ambato.

Con el pasar de los años la empresa ha ido ganando posicionamiento en el mercado ya que ha obtenido diferentes reconocimientos como:

- 2011: Premio Xerox: Búshines partner
- 2012: Premio a la impresión Reseller FY12
- 2013: Premios en Microsoft; en Parther Network, Cisco; Partner of the year y McFree
- 2014: Premios en Hp; Platinum y Gold partner servers
- 2015: Premio XP; Platinum partner
- 2016: Premios en Xerox; ASP Gold, F5, HP Enterprise

Para el año 2017 se creó y se puso a conocimiento del mercado la página oficial de la empresa.

### **Valores empresariales**

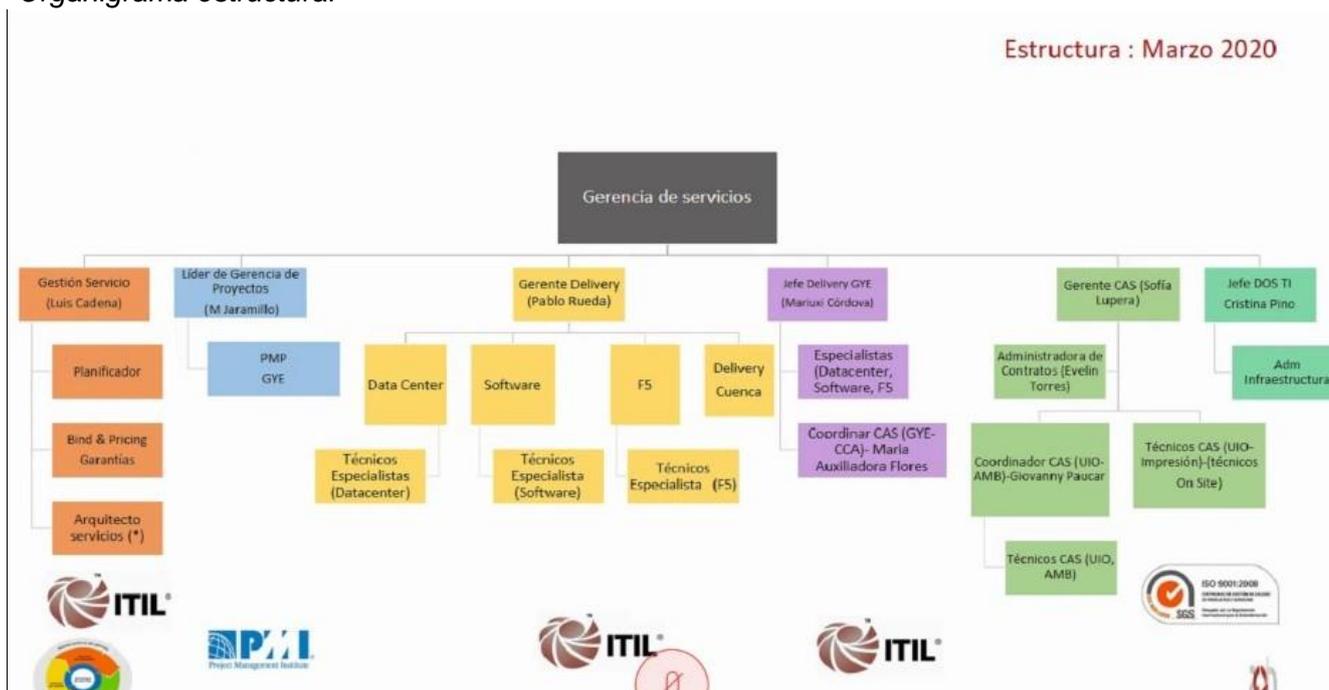
- Brindar buen servicio
- Manejar el cambio constante
- Crear cambio con emoción
- Desarrollar creatividad
- Buscar el crecimiento constante
- Desarrollar relaciones de fraternidad con los clientes

- Crear equipos de trabajo
- Hacer más con menos
- Trabajar con humildad

## Organigrama

**Figura 2.**

*Organigrama estructural*



## Capítulo III

### Diseño metodológico

#### *Introducción al diseño metodológico*

El presente proyecto de investigación se realizó a la empresa ERIMON S.A. Se ejecutaron evaluaciones a los trabajadores, en varias líneas jerárquicas importantes de la organización; como también a su cartera de clientes con proyectos hasta el 2019. La cartera de clientes está distribuida a nivel nacional y en diferentes sectores productivos del Ecuador.

Los métodos para el análisis de la información que se recopile para la defensa de la misma son empíricos; ya que para su evaluación se realizarán mediante técnicas e instrumentos como las encuestas donde el mismo tendrá tratamiento estadístico para el análisis de resultados, y teórica; ya que se obtendrá información de fuentes bibliográficas fiables.

### ***Definición del objeto de estudio***

El enfoque que se ha desarrollado en este trabajo de investigación, acerca de la aplicación de las buenas prácticas ITIL V3 en sus actividades Delivery y operación se lo lleva a cabo en la empresa ÉRIMON S.A. en la que se evaluará su grado de conocimiento y aplicación ITIL en la prestación de servicios de tecnología. Se realizará el análisis acerca de la satisfacción del cliente, área y el grado de madurez de los procesos del año 2019

### ***Enfoque metodológico***

La presente tesis cuenta con un enfoque cualitativo, ya que la evaluación del estado de la empresa en la aplicación de las Buenas Prácticas se la ejecuta considerando los componentes y sub componentes dentro de cada ciclo de ITIL V3. La recopilación de la información nos dará como resultado datos reales.

### ***Enfoque cualitativo***

Según Juan Báez (2018), se realiza un análisis bajo un enfoque cualitativo de forma muy estricta para reconocer cual es el comportamiento tanto del cliente externo, por su nivel de satisfacción, como al cliente interno y su conocimiento de ITIL V3 de acuerdo al objeto de estudio. La investigación permitió recolectar información sobre las características cualitativas en la gestión de servicio de TI.

## ***Métodos de investigación***

### **Descriptivo**

Frank Morales (2015), afirma que la investigación descriptiva es conocida también conocida como una investigación de diagnóstico. Esta se caracteriza por reconocer los rasgos que son más relevantes de un fenómeno o situación. El ejecutar este tipo de encuestas permite conocer cuáles son los aspectos más importantes o primordiales haciendo uso de la descripción de actividades o procesos. No se limita únicamente a la recolección de la información sino que también ofrecen la predicción de las relaciones que llegasen existir entre dos o más variables.

Con la información recolectada por parte del cliente externo, el cliente interno y los representantes de la primera línea jerárquica de la empresa ÉRIMON S.A. se analizará con el objetivo de conocer las circunstancias y cualidades que expresan los clientes internos y externos, y su perspectiva con los servicios prestados. Adicional de verificar la adaptabilidad a los requerimientos de los clientes, mediante el apoyo de las partes interesadas.

### ***Fuentes de información***

Para la presente investigación se realizará levantamiento de información tanto de fuentes primarias como secundarias, con el objetivo de demostrar resultados con mayor objetividad.

**Fuente primaria.** Prieto (2017), considera que este tipo de información se logra obtener de manera directa. Este modelo de recolección de información es conocida también como información de primera mano. Por esta razón, se considera información del lugar de los hechos ya que expone una relación directa sobre el fenómeno de estudio. Esta investigación se sustentará mediante la aplicación de encuestas y entrevistas, lo que significa que son datos directos y concretos para que se pueda comprobar la hipótesis.

**Fuente secundaria.** Según Martínez (2018), para el análisis de la información se considerará artículos, tesis, libros y publicaciones de Buenas Prácticas ITIL V3, que servirán como respaldo para evaluar la problemática actual. Por esta razón es importante que la recopilación de datos sea una medida que permite evaluar mediante técnicas y ns documentales.

### ***Determinación de la población y del tamaño de muestra***

Para realizar el levantamiento de información a la mayoría de clientes que tiene la organización ÉRIMON S.A. Cuentan con una base de 230 contratos a nivel nacional. Sus clientes se encuentran en diversas provincias como son; Quito, Guayaquil, Cuenca y Ambato. Además, la empresa cuenta con clientes de los diferentes sectores productivos del país, tanto en el sector público como privado.

**Tabla 1**

*Tipos de clientes*

<b>Empresas sector Privado</b>	<b>Sector Público</b>
Bancos & Cooperativas	Telecomunicaciones
Retáis	Eléctrico
Petróleo	Finanzas
Telecomunicaciones	Universidades
Universidades	Gobiernos Seccionales (Municipios)

*Nota.* Basada en la información compartida por la empresa.

La organización ÉRIMON S.A. ofertan al mercado servicios y soluciones en el área de Tecnología de la información. Las áreas con mayor acogida en el mercado son Centro de datos, Networking, seguridad, gestión de TIC's. Entre los servicios que ofrece se encuentran los siguientes

**Tabla 2**  
*Servicios y Soluciones de la empresa ÉRIMON S.A.*

<b>Servicios</b>	<b>Soluciones</b>	
<b>Consultoría</b>	<b>Cloud Computing</b>	<b>Aplicaciones Empresas</b>
Plan estratégico de TI	Aplicaciones como servicios SaaS	Analíticas
Arquitectura de TI	Plataformas en Ecuador IaaS	Talento Humano
Gestión de portafolio de servicio	Plataforma como servicios	Gestión empresarial
Mejores prácticas de ITIL		
<b>Soporte TI</b>	<b>Gestión de TI</b>	<b>Redes empresariales</b>
Mesa de servicios	Gestión TI y Servicios de Negocio	Redes WAN Inteligentes
Soporte en sitio	Monitoreo de Servicios de negocios	Smart WIFI
Manejo de garantías	Experiencia de usuario final	Movilidad Smart Place
Mantenimiento correctivo		
<b>Servicios gestionados</b>	<b>Datacenter</b>	<b>Infraestructura TI</b>
Dispositivos (MDS)	Sistemas de aire acondicionado de precisión	Misión crítica
Impresión (MPS)	sistemas de detección de incendios	Almacenamiento
Servidores (MSS)	Control de acceso	Hiperconvergencia
Redes (MNCS)		
Licenciamiento (MLS)		
Aplicaciones (MAS)		
Seguridades (MSSS)		

*Nota.* Basada en la información compartida por la empresa.

### **Diseño de instrumentos de investigación**

**Entrevista** Se realizará entrevistas a los clientes de la empresa ÉRIMON S.A a través de la herramienta Webex, que permite efectuar conferencias y videoconferencias por la web, esto permitirá conocer a través de preguntas claves el nivel de satisfacción que obtienen al recibir el servicio.

**Encuestas** Se aplicó el instrumento de la encuesta la cual tiene la finalidad de obtener resultados para conocer cómo se encuentran el grado de madurez de ITIL

dentro de la gestión del servicio. Para lo cual se realizó tres diferentes encuestas de acuerdo a la necesidad.

### ***Detalle del procedimiento de toma de datos.***

**Encuesta a clientes.** Se realizará una encuesta dirigida a los clientes de la empresa ERIMON S.A con preguntas agrupadas en categorías específicas (ver anexo 1).

**Encuesta larga a clientes internos.** Se ejecutará encuestas con preguntas cerradas dirigidas a la primera línea jerárquica dentro de la empresa, en las cuales constan diferentes jefes de cada área, esto permitirá analizar el grado de madurez que tiene las Buenas Prácticas de ITIL dentro de la organización (Ver anexo 3).

**Tabla 3**  
*Personal interno primera línea jerárquica*

<b>Nombre</b>	<b>Área</b>	<b>Cargo</b>	<b>Número</b>
Robert Villamar	Software	Gerente Software	1
Luis Alomoto	F5	Gerente F5	1
Sofía Lupera	CAS	Gerente CAS	1
Paúl Condo	Data center	Gerente Data center	1
Luis Cadena	Bird and Princing	Jefe de Gestión de Servicios	1
Carlos Tulcan	Gerente Servicios	Gerente Servicios	1
Adriana Capa	Bird and Princing	Planificador	1
Nathaly Pinos	Calidad	Analista de procesos	1
Germán Cabezas	Calidad	Asesor ISO	1
Mariuxi Córdova	Delivery	Gerente de Delivery GYE	1
Cristina Pino Ch.	TI Interno	Gerente de TI	1
		Administrador de	
Roberto Cadena	TI Interno	Infraestructura	1
Pablo Rueda	Delivery	Gerente de Delivery UIO	1
<b>Total encuestados</b>			<b>13</b>

*Nota:* Adaptado de “Base de datos clientes internos”, de Cadena, L. 2020. Empresa ÉRIMON

**Encuesta corta a clientes internos** Se efectuará encuestas con preguntas cerradas dirigidas a las especialistas dentro de la empresa, los cuales se encuentran en la segunda

línea jerárquica, esto permitirá conocer la forma que aplican ITIL dentro de los procesos para la prestación de un servicio y la interacción que tienen con los clientes (Ver anexo 2).

**Tabla 4**  
*Personal interno segunda línea jerárquica*

<b>Nombre</b>	<b>Área</b>	<b>Cargo</b>	<b>Número</b>
Guillermo Campuzano	Software	Especialista	1
Michael Lucas	Software	Especialista	1
Antonio Panucar	Cas	Especialista	1
Juan Jahir Páez Quishpe	Software	Especialista	1
Thelmo Jarrín	Data center	Especialista	1
Maria Auxilidora Flores	Cas	Especialista	1
Luis Romero	Data center	Especialista	1
Jorge Manyá	F5	Especialista	1
Sebastián Chaguaro	Cas	Especialista	1
Franklin Macas	Cas	Especialista	1
Francisco Mena	F5	Especialista	1
Mauricio Navas	Data center	Especialista	1
Juan Méndez	Data center	Especialista	1
Jorge Cadena	Data center	Especialista	1
Diana Soria	Software	Especialista	1
Alvaro Rosero	Software	Especialista	1
Carlos Perez	Software	Especialista	1
Diego Tarambis	Software	Especialista	1
Francisco Haro	Data center	Especialista	1
Valeria Aguirre	Data center	Especialista	1
Julio Espinoza	Data center	Especialista	1
William Mena	Data center	Especialista	1
<b>Total encuestados</b>			<b>22</b>

Nota: Adaptado de "Base de datos clientes internos", de Cadena, L. 2020. Empresa ÉRIMON

## Capítulo IV

### Análisis de datos

#### *Introducción al análisis de encuestas*

El análisis de datos en la presenta tesis se realizó con el objetivo de demostrar la hipótesis. Por esta razón se recolectó datos a través de instrumentos de investigación como

son los cuestionarios y entrevistas mediante el apoyo de herramientas tecnológicas como son: Formularios de Google y Webex para realizar las videoconferencias.

### **Análisis encuestas clientes**

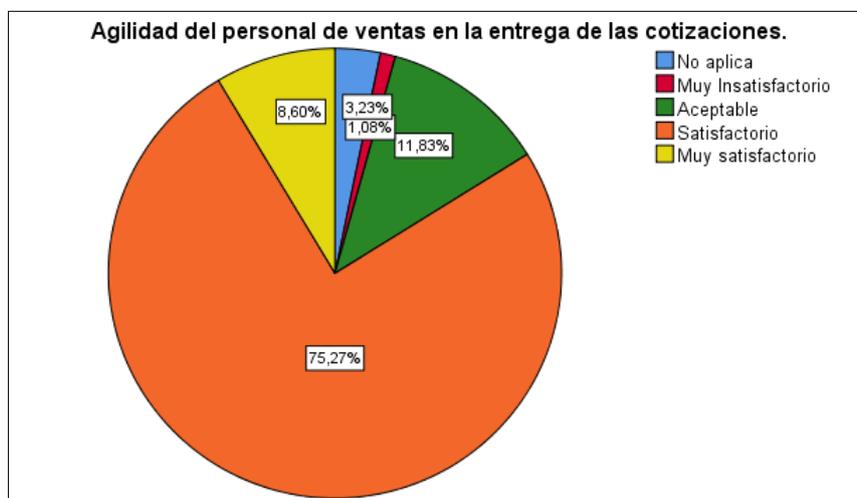
Las encuestas fueron realizadas a los diferentes clientes de la empresa ÉRIMON S.A, con el apoyo del jefe de servicios se logró mantener contacto con los administradores y técnicos responsables de los distintos contratos, mediante reuniones en donde respondieron las encuestas y aportaron con sus comentarios para mejorar la calidad de los servicios prestados.

### **Comercial**

1. Agilidad del personal de ventas en la entrega de las cotizaciones.

**Tabla 5**  
*Agilidad del personal de ventas*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	No aplica	3	3,2	3,2
	Muy Insatisfactorio	1	1,1	4,3
	Aceptable	11	11,8	16,1
	Satisfactorio	70	75,3	91,4
	Muy satisfactorio	8	8,6	100,0
	Total	93	100,0	

**Figura 3***Agilidad del personal de ventas***Análisis**

El análisis sobre la tabla 5 se puede determinar que el 75,27% de los encuestados consideran que la atención al cliente por parte del personal de ventas es satisfactoria y considerando los porcentajes más altos. La atención es muy buena y con estándares de calidad, un 11,83% consideran que es aceptable por aspectos de comunicación de necesidades del cliente.

**2. Contenido de las cotizaciones entregadas.****Tabla 6***Contenido de cotizaciones*

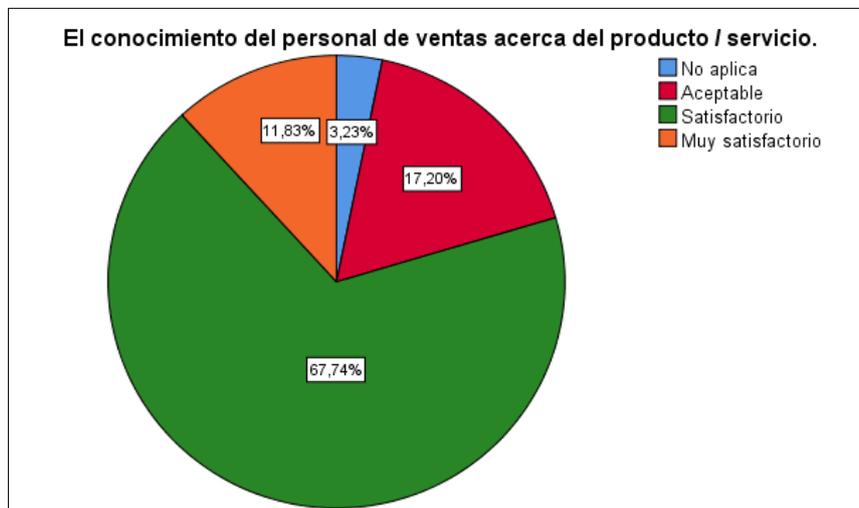
		Frecuenci		Porcentaje
		a	Porcentaje	acumulado
Válido	No aplica	4	4,3	4,3
	Insatisfactorio	1	1,1	5,4
	Aceptable	11	11,8	17,2
	Satisfactorio	66	71,0	88,2
	Muy satisfactorio	11	11,8	100,0
	Total	93	100,0	

**Figura 4***Contenido de cotizaciones***Análisis**

Según la tabla 6 se entiende que el contenido cumple con las expectativas de alrededor el 70% ya que están dentro del rango del satisfactorio y muy satisfactorio, mientras que un 1,08 % hace mención que son insatisfactorias por temas de falta de información dentro de las mismas para mejor entendimiento del cliente.

**3. Conocimiento del personal de ventas acerca del producto / servicio****Tabla 7***Conocimiento del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	3	3,2	3,2
	Aceptable	16	17,2	20,4
	Satisfactorio	63	67,7	88,2
	Muy satisfactorio	11	11,8	100,0
	Total	93	100,0	

**Figura 5***Conocimiento del personal***Análisis**

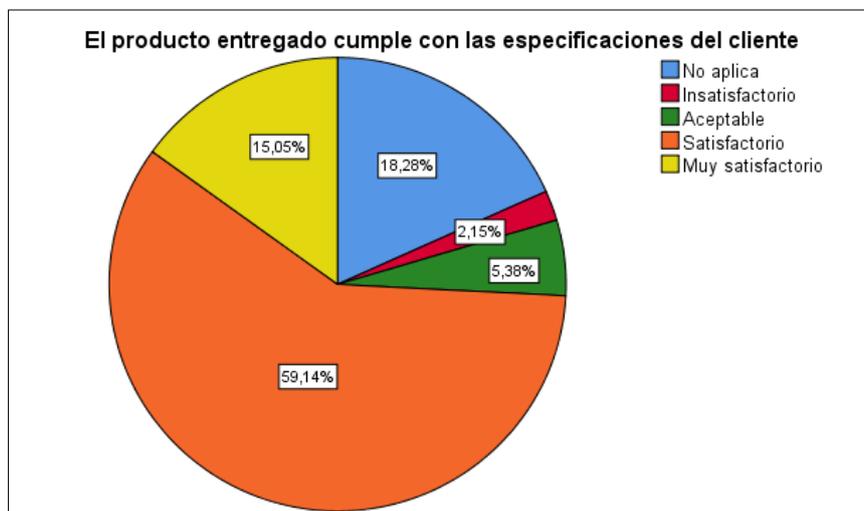
De acuerdo con los datos de la tabla 7 podemos decir que cerca del 80% de los encuestados consideran que el conocimiento del personal de la venta cumple con sus expectativas, el 17,20% está dentro del grupo del Aceptable ya que en la mayoría de casos esperan ser atendidos por los directores de proyectos o responsables.

**Producto tangible**

- Cumplimiento de especificaciones del producto entregado.

**Tabla 8***Cumplimiento sobre el producto*

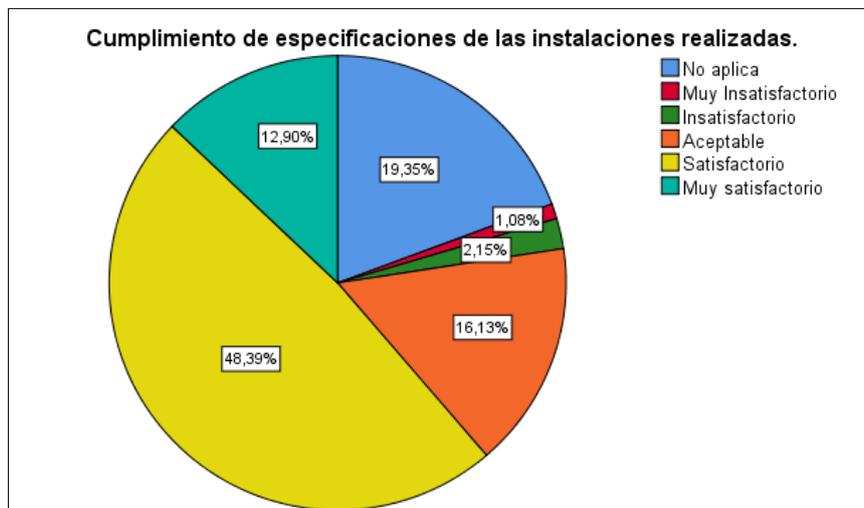
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	17	18,3	18,3
	Insatisfactorio	2	2,2	20,4
	Aceptable	5	5,4	25,8
	Satisfactorio	55	59,1	84,9
	Muy satisfactorio	14	15,1	100,0
	Total	93	100,0	

**Figura 6***Cumplimiento sobre el producto***Análisis**

De acuerdo con la tabla 8 el 60% de los encuestados consideran que el producto entregado cumple con las especificaciones que dio el cliente y tan solo el 2,15% hace mención a un insatisfactorio que sería por problemas en el momento de adaptar las adquisiciones.

**5. Cumplimiento de especificaciones de las instalaciones realizadas.****Tabla 9***Cumplimiento en instalaciones*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	No aplica	18	19,4	19,4
	Muy Insatisfactorio	1	1,1	20,4
	Insatisfactorio	2	2,2	22,6
	Aceptable	15	16,1	38,7
	Satisfactorio	45	48,4	87,1
	Muy satisfactorio	12	12,9	100,0
	Total	93	100,0	

**Figura 7***Cumplimiento en instalaciones***Análisis**

Según la tabla 9 el cumplimiento de las especificaciones al momento de realizar las instalaciones correspondientes considera en un 48% en satisfactorio, tan solo el 1% consideró que es insatisfactorio por problemas de comunicación interna o en entendimiento en las necesidades de los clientes. Mientras tanto el 50% restante considera satisfactorio y aceptable. Por concepto de problemas en líneas de comunicación

**6. Documentación del proyecto (informes / memorias técnicas)****Tabla 10***Documentación del proyecto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	14	15,1	15,1
	Aceptable	23	24,7	39,8
	Satisfactorio	47	50,5	90,3
	Muy satisfactorio	9	9,7	100,0
	Total	93	100,0	

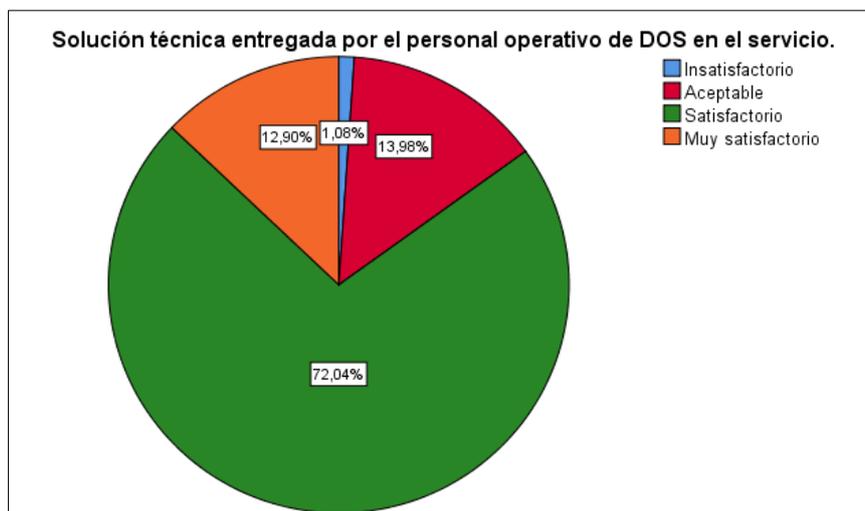
**Figura 8***Documentación del proyecto***Análisis**

Considerando la tabla 10 entendemos que más del 50% de los encuestados consideran que existió el proceso de entrega de documentación de forma correcta, el 24% de los encuestados consideran que es Aceptable por el contenido que se encuentra dentro de los informes.

**Servicios (Intangible)****7. Solución técnica entregada por el personal operativo de DOS en el servicio**

**Tabla 11**  
*Solución técnica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	4	4,3	4,3
	Insatisfactorio	1	1,1	5,4
	Aceptable	8	8,6	14,0
	Satisfactorio	69	74,2	88,2
	Muy satisfactorio	11	11,8	100,0
	Total	93	100,0	

**Figura 9***Solución técnica***Análisis**

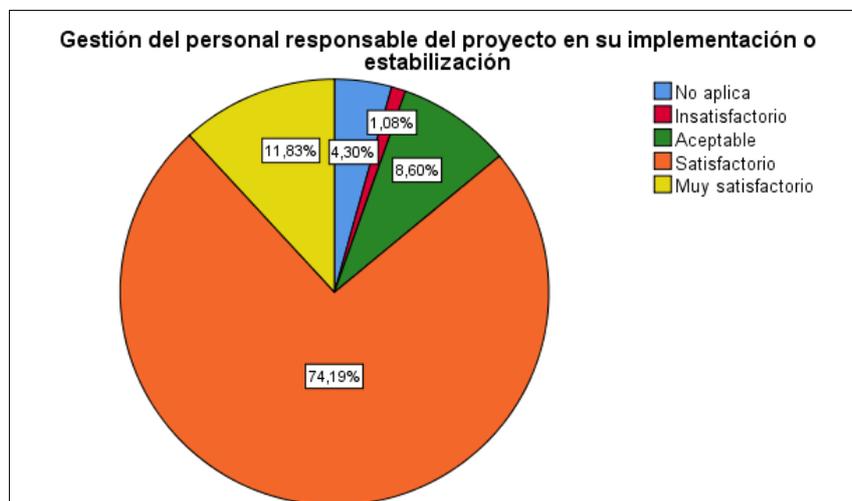
Considerando la tabla 11 El 84% hace mención que la solución técnica por parte del personal operativo es superior a Satisfactorio es decir que el personal cuenta con las herramientas necesarias para cumplir con los requerimientos de la empresa. El 14% de los encuestados manifiesta la soluciones técnicas son aceptable esperando que esta cumpla con los tiempos de los clientes.

**8. Gestión del personal responsable del proyecto en su implementación o estabilización****Tabla 12***Gestión del responsable del proyecto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	4	4,3	4,3
	Insatisfactorio	1	1,1	5,4
	Aceptable	8	8,6	14,0
	Satisfactorio	66	71,0	84,9
	Muy satisfactorio	14	15,1	100,0
	Total	93	100,0	

**Figura 10**

*Gestión del responsable del proyecto*



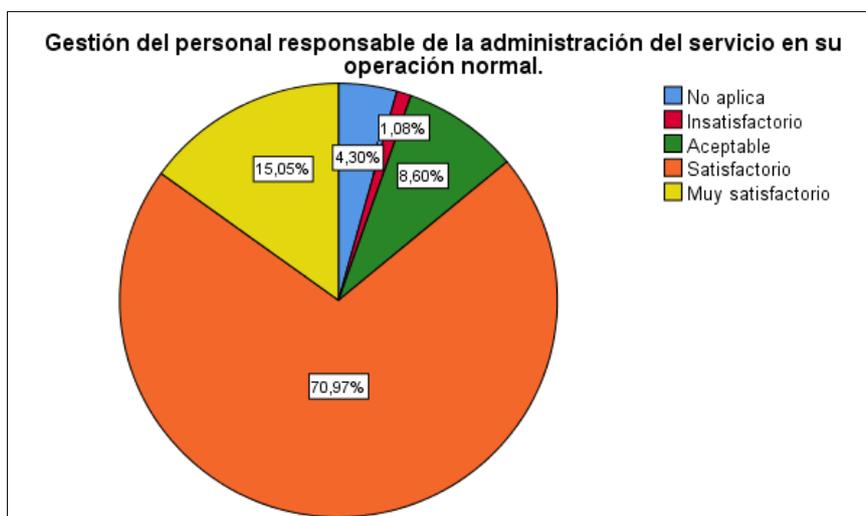
### **Análisis**

De acuerdo a la tabla 12 la gestión por parte del responsable del proyecto es más del 80% muy satisfactoria y satisfactoria es decir que al existir un director del proyecto este demuestra conocimiento en los procesos y cumple con las expectativas de los clientes. El 8% expresa ser aceptable por temas de contratación de nuevo personal y este personal esta en transición con los clientes.

### **9. Gestión del personal responsable de la administración del servicio en su operación normal**

**Tabla 13**  
*Gestión del administrador*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfactorio	1	1,1	1,1
	Aceptable	13	14,0	15,1
	Satisfactorio	67	72,0	87,1
	Muy satisfactorio	12	12,9	100,0
	Total	93	100,0	

**Figura 11***Gestión del administrador***Análisis**

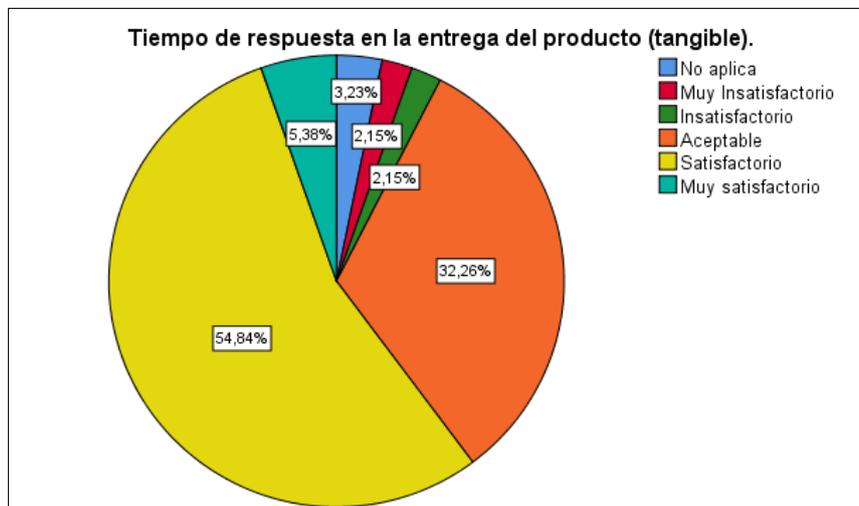
Según la tabla 13 el 85% de los encuestados expresan que están entre satisfactorio y muy satisfactorio en relación a la gestión por parte de un administrador del servicio el 1,08% considera que es insatisfactorio, que se puede entender por la existencia de procesos que tuvieron problemas pero que si fueron solucionados por el equipo de la empresa

**Tiempo**

**10.** Tiempo de respuesta en la entrega del producto (tangibile).

**Tabla 14**  
*Tiempo de entrega*

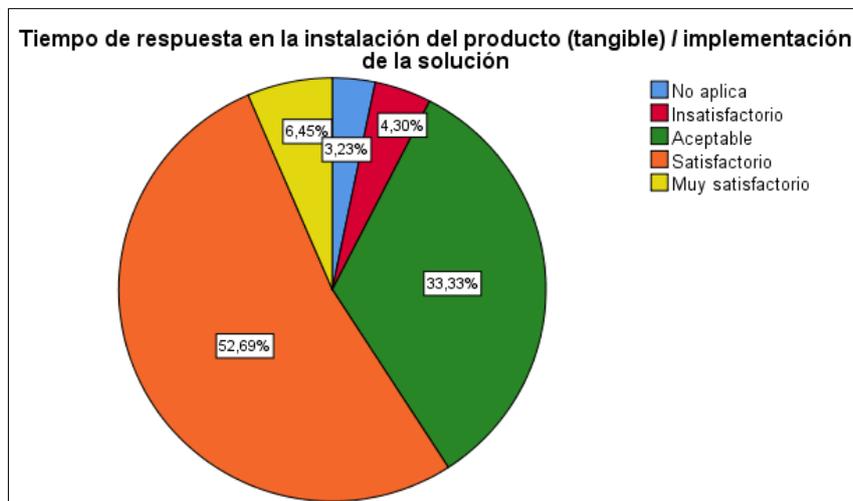
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	3	3,2	3,2
	Muy Insatisfactorio	2	2,2	5,4
	Insatisfactorio	2	2,2	7,5
	Aceptable	30	32,3	39,8
	Satisfactorio	51	54,8	94,6
	Muy satisfactorio	5	5,4	100,0
	Total	93	100,0	

**Figura 12***Tiempo de entrega***Análisis**

Considerando la tabla 14 se entiende que cerca del 60% de los encuestados manifiestan que está entre satisfactorio y muy satisfactorio el tiempo de respuesta para la entrega del producto, un 32% explica que este es aceptable por un problema de entendimiento de las cualidades del producto que necesita la empresa.

**11. Tiempo de respuesta en la instalación del producto (tangible).****Tabla 15***Tiempo de instalación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	3	3,2	3,2
	Insatisfactorio	4	4,3	7,5
	Aceptable	31	33,3	40,9
	Satisfactorio	49	52,7	93,5
	Muy satisfactorio	6	6,5	100,0
	Total	93	100,0	

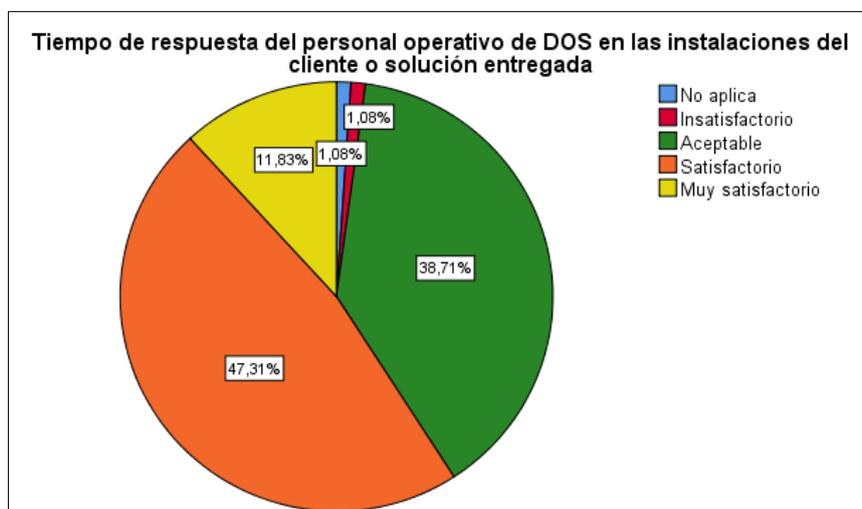
**Figura 13***Tiempo de instalación***Análisis**

De acuerdo con la tabla 15 se observa que el 56% de los encuestados explican que el tiempo de respuesta en la instalación es satisfactorio y muy satisfactorio, el 33,33% comunican que es aceptable y que se puede mejorar en los procesos de instalación.

**12. Tiempo de respuesta del personal operativo de DOS en las instalaciones del cliente o solución entregada**

**Tabla 16***Tiempo personal operativo*

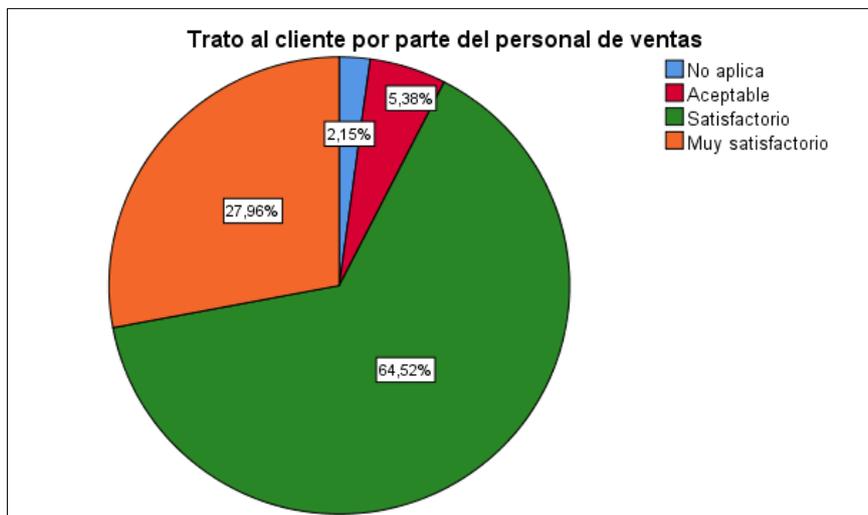
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	1	1,1	1,1
	Insatisfactorio	1	1,1	2,2
	Aceptable	36	38,7	40,9
	Satisfactorio	44	47,3	88,2
	Muy satisfactorio	11	11,8	100,0
	Total	93	100,0	

**Figura 14***Tiempo personal operativo***Análisis**

Según la tabla 16 entendemos que el tiempo de respuesta por parte del personal operativo es más del 50% satisfactorio y muy satisfactorio, mientras que un 38% de los encuestados explican que es aceptable, ya que el tiempo de respuesta es inmediato pero la solución a los problemas tiene demora.

**Trato al cliente****13. Personal de ventas****Tabla 17***Trato del personal de ventas*

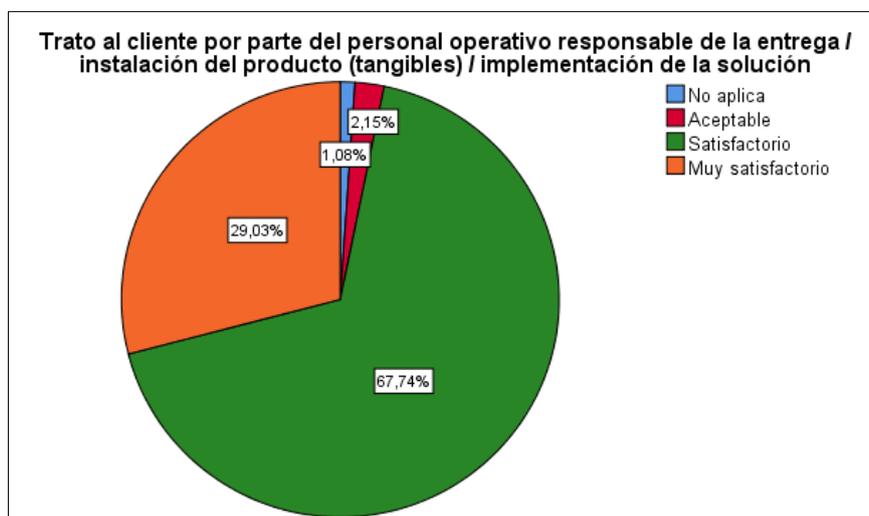
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	2	2,2	2,2
	Aceptable	5	5,4	7,5
	Satisfactorio	60	64,5	72,0
	Muy satisfactorio	26	28,0	100,0
	Total	93	100,0	

**Figura 15***Trato del personal de ventas***Análisis**

Considerando la tabla 17 cerca del 80% de los encuestados consideran que es satisfactorio y muy satisfactorio el trato al cliente por parte del personal de ventas, mientras que un 5% estima que es aceptable por temas de explicación en cotizaciones.

**14. Personal responsable de la entrega / instalación del producto (tangibles).****Tabla 18***Atención del responsable de proyecto*

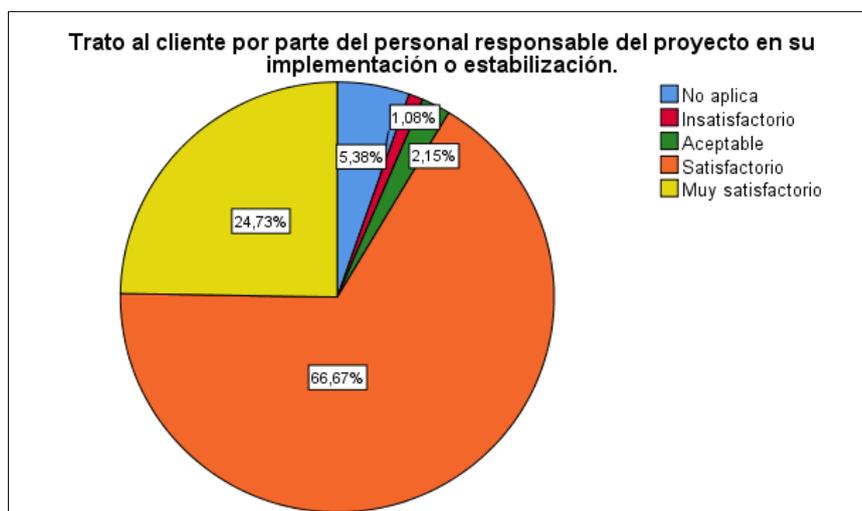
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	1	1,1	1,1
	Aceptable	2	2,2	3,2
	Satisfactorio	63	67,7	71,0
	Muy satisfactorio	27	29,0	100,0
	Total	93	100,0	

**Figura 16***Atención del responsable de proyecto***Análisis**

Considerando la información de la tabulación de la tabla 18 más del 80% de los encuestados consideran que es satisfactorio y muy satisfactorio el trato al cliente del personal que realiza las instalaciones o las implementaciones y solo un 2,15% considera que aceptable y que puede mejorar.

**15. Personal responsable del proyecto en su implementación o estabilización****Tabla 19.***Atención por responsable de proyecto*

		Porcentaje		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	5	5,4	5,4
	Insatisfactorio	1	1,1	6,5
	Aceptable	2	2,2	8,6
	Satisfactorio	62	66,7	75,3
	Muy satisfactorio	23	24,7	100,0
	Total	93	100,0	

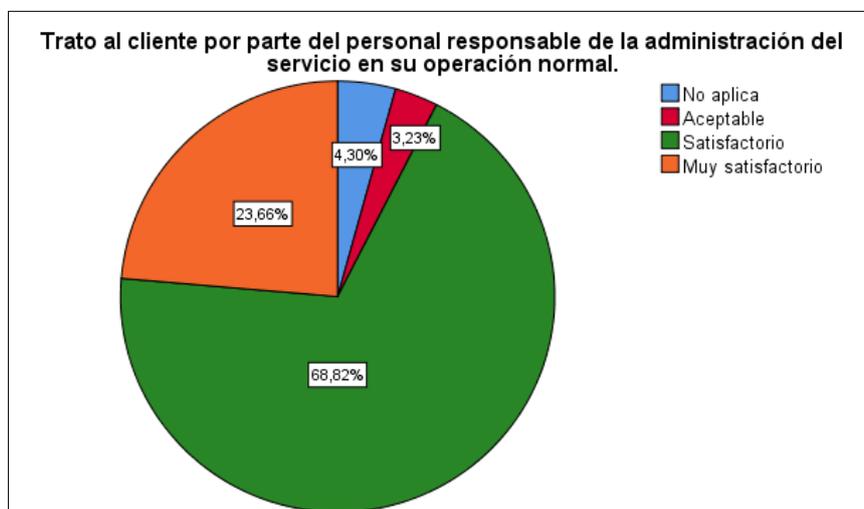
**Figura 17***Atención por responsable de proyecto***Análisis**

Según la información de la tabla 19 el trato al cliente por parte del responsable del proyecto es alrededor del 80% satisfactorio y muy satisfactorio ya que este personal cuenta con los conocimientos para solucionar problemas y tan solo el 1,08% manifiesta que es insatisfactorio, entiende que este puede llegar a ocurrir por falta de comunicación interna.

16. Personal responsable de la administración del servicio en su operación normal.

**Tabla 20***Atención del administrador*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No aplica	4	4,3	4,3
	Aceptable	3	3,2	7,5
	Satisfactorio	64	68,8	76,3
	Muy satisfactorio	22	23,7	100,0
	Total	93	100,0	

**Figura 18***Atención del administrador***Análisis**

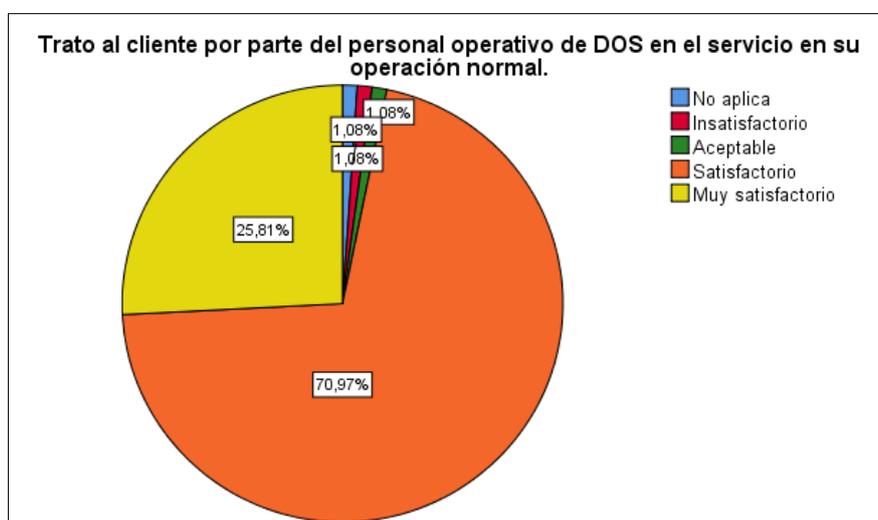
De acuerdo a la tabla 20 más del 80% de los encuestados expresan que el trato al cliente por parte del personal administrativo es satisfactorio o muy satisfactorio mientras que un 3% nos dan a entender que es aceptable y que debe de mejorar para desarrollar estrechas relaciones profesionales.

**17. Personal operativo de DOS en el servicio en su operación normal****Tabla 21***Atención del personal operativo*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	No aplica	1	1,1	1,1
	Insatisfactorio	1	1,1	2,2
	Aceptable	1	1,1	3,2
	Satisfactorio	66	71,0	74,2
	Muy satisfactorio	24	25,8	100,0
	Total	93	100,0	

Figura 19

Atención del personal operativo



### Análisis

De acuerdo a la tabla 21 en relación al trato por parte del personal operativo en su operación normal está dentro del 90% satisfactorio y muy satisfactorio, mientras que un 1,08 considera que es aceptable y fue recomendado por los encuestados mejorar en procesos que les ayudará a crecer como empresa.

### Análisis encuesta corta cliente interno

#### Estrategia del servicio

1. ¿Conoce todos los servicios que ofrece y que son irremplazables para los clientes?

**Tabla 22**  
Servicios que ofrece

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	4,5	4,5
	Parcial semicompleto	2	9,1	13,6
	Si	19	86,4	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 20***Servicios que ofrece***Análisis**

Del total de los encuestados el 86% respondieron que si conocen los servicios que ofrecen a los clientes, el 9% conoce de forma semi completa; es decir que conocen en forma general mas no en forma detallada. Y tan solo el 4,55% no conocen

- ¿Conocen las actividades de la cadena de Valor o la Red de Valor que aportan valor a la entrega del servicio?

**Tabla 23***Actividades de la cadena de valor*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	7	31,8	31,8
	Parcial semicompleto	1	4,5	36,4
	Si	14	63,6	100,0
	Total	22	100,0	

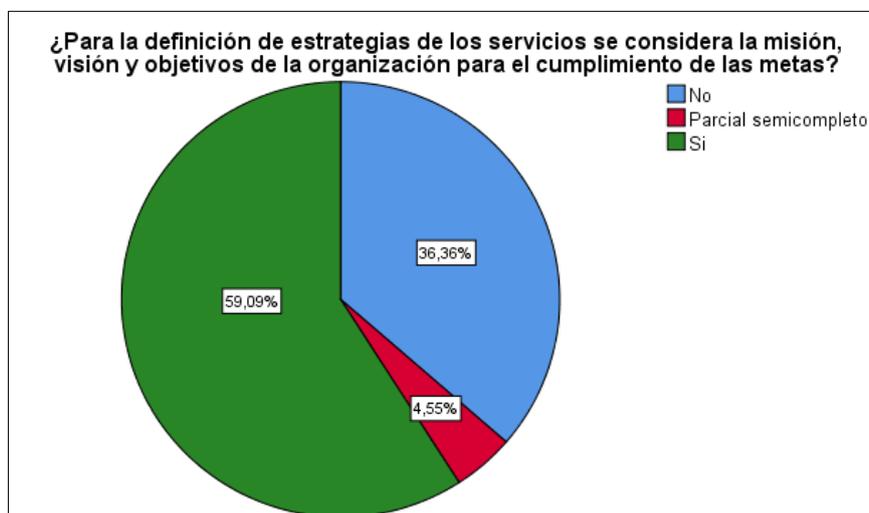
**Figura 21***Actividades de la cadena de valor***Análisis**

De acuerdo con la información obtenida en la encuesta el 63% de los encuestados conocen las actividades de la cadena de valor, mientras que el 4% conocen parcialmente y semicompleto conocen la cadena de valor y el 32% no conocen la red de valor. Lo que implica que se deben tomar acciones para desarrollar mejores relaciones de comunicación.

- ¿Para la definición de estrategias de los servicios se considera la misión, visión y objetivos de la organización para el cumplimiento de las metas?

**Tabla 24***Estrategia bajo misión, visión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	8	36,4	36,4
	Parcial semicompleto	1	4,5	40,9
	Si	13	59,1	100,0
	Total	22	100,0	

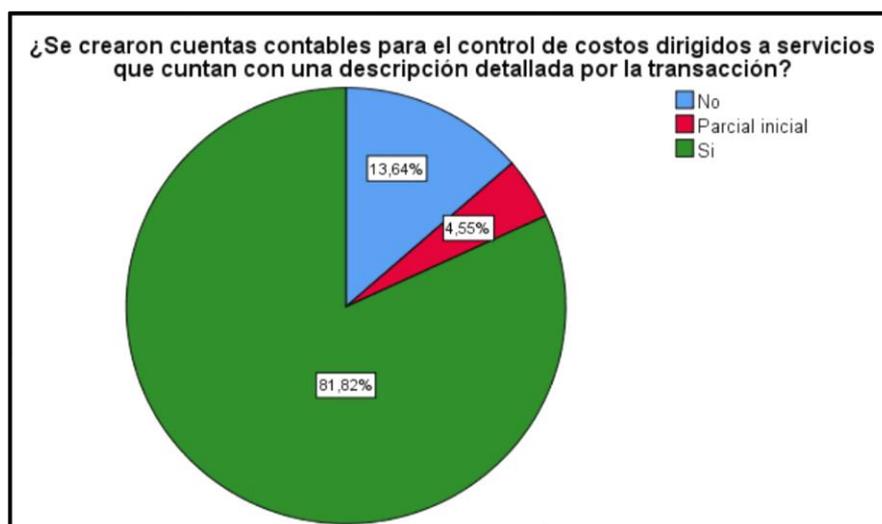
**Figura 22***Estrategia bajo misión, visión***Análisis**

De acuerdo a la tabla 24 el 59% de los encuestados manifiestan que las estrategias se basan en la misión y visión, el 4% considera que es parcial semi completo y el 36% expresa que no se generan las estrategias en función de la misión y visión. Lo que nos hace entender que, aunque si se generen las estrategias, estas no se hacen en todas las áreas.

4. ¿Se crearon cuentas contables para el control de costos dirigidas a servicios que cuente con una descripción detallada por la transacción del servicio?

**Tabla 25***Creación de cuentas contables*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	13,6	13,6
	Parcial inicial	1	4,5	18,2
	Si	18	81,8	100,0
	Total	22	100,0	

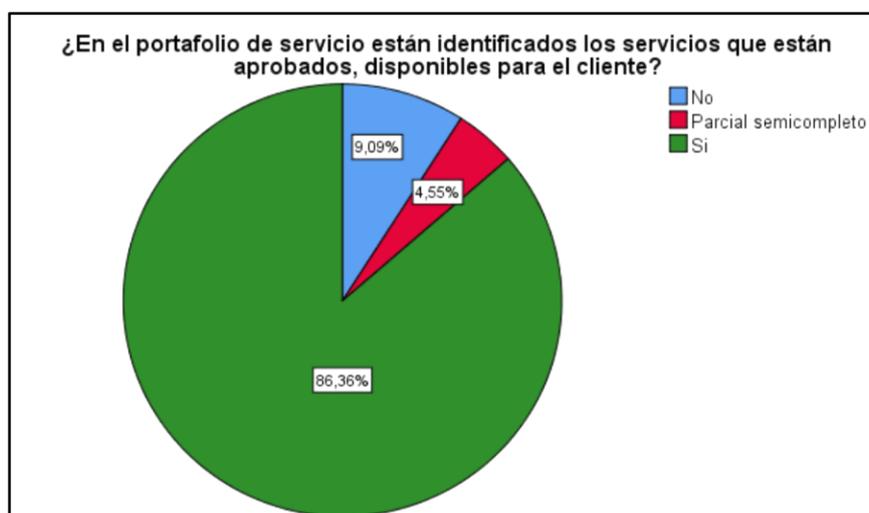
**Figura 23***Creación de cuentas contables***Análisis**

De acuerdo a la información de la tabla 25 el 81% de los encuestados afirmaron la existencia de cuentas contables para el registro de costos un 4,55% explica que están en procesos y un 14% que no existen tales cuentas. Esto nos hace entender que existen áreas en las que su incursión en costos tiene registro en cuentas de acuerdo al tipo de mercadería o servicio.

5. ¿En el portafolio de servicio están identificados los servicios que están aprobados, disponibles para el cliente?

**Tabla 26***Identificación de servicios en el portafolio*

		Frecuenci		Porcentaje
		a	Porcentaje	acumulado
Válido	No	2	9,1	9,1
	Parcial semicompleto	1	4,5	13,6
	Si	19	86,4	100,0
Total		22	100,0	

**Figura 24***Identificación de servicios en el portafolio***Análisis**

Considerando la información de la tabla 26 el 86% de los encuestados consideran que el portafolio de servicios está disponible y al alcance de los clientes. Un 5% manifiesta que este es parcial y un 9% expresa que no están identificados los servicios en el portafolio. Esto nos da a entender que el portafolio no contendría una actualización completa de todas las áreas por esto se ve estas mínimas discrepancias.

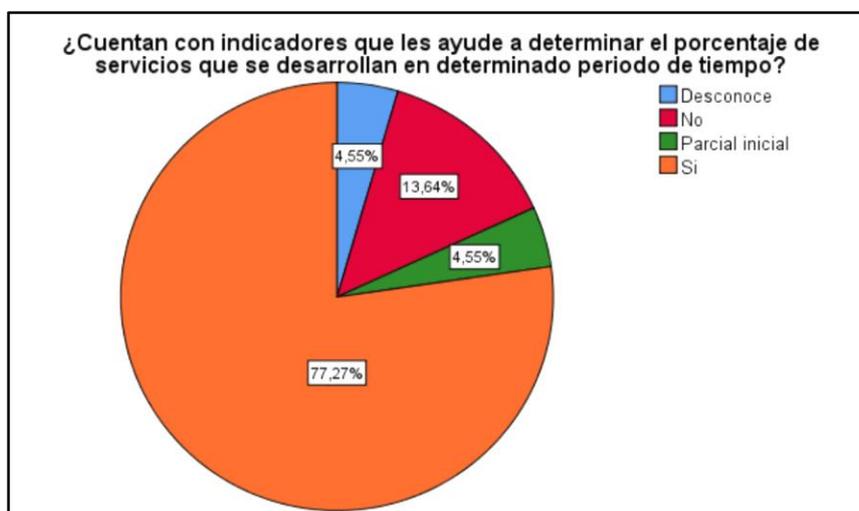
6. ¿Cuentan con indicadores que les ayude a determinar el porcentaje de servicios que se desarrollan en determinado periodo de tiempo?

**Tabla 27***Porcentaje de servicios desarrollados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	4,5	4,5
	No	3	13,6	18,2
	Parcial inicial	1	4,5	22,7
	Si	17	77,3	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 25**

*Porcentaje de servicios desarrollados*



### **Análisis**

Considerando la tabla 27 el 77% de los encuestados manifestaron que la empresa cuenta con indicadores que les ayuden a medir el número de servicios ofertados, el 14% consideran que no existen indicadores, hay un 5% que expresa que hay un parcial inicial y el 4% desconoce que existan estos sistemas de medición.

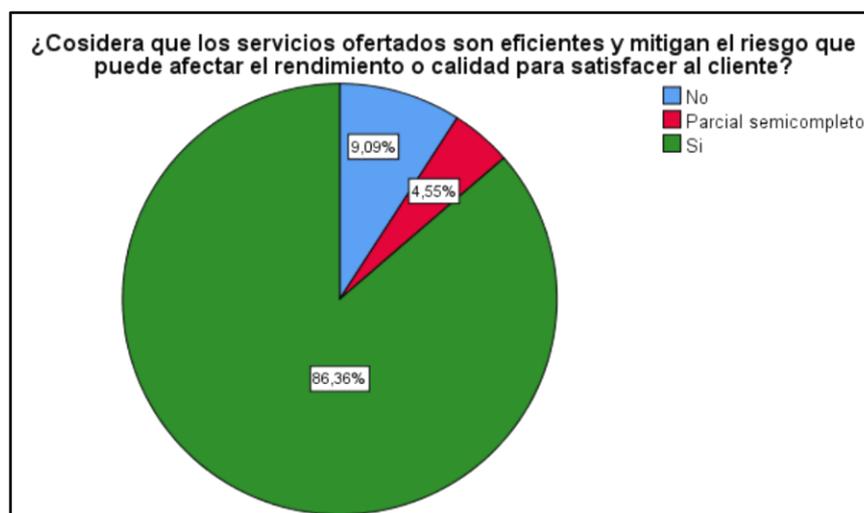
### **Diseño del servicio**

7. ¿Considera que los servicios ofertados son eficientes y mitigan el riesgo que puede afectar el rendimiento o calidad para satisfacer al cliente?

**Tabla 28**

*Servicios mitigan el riesgo*

		Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje acumulado
		a	Porcentaje	acumulado
Válido	No	2	9,1	9,1
	Parcial semicompleto	1	4,5	13,6
	Si	19	86,4	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 26***Servicios mitigan el riesgo***Análisis**

En consideran la tabla 28 por la pregunta hace mención que el 66% de los encuestados consideran que, si son eficientes para mitigar el riesgo, un 9% expresa que no existen servicios que mitiguen el riesgo de rendimiento y un 5% manifiesta que es parcial semicompleto. Es decir que existen medidas para mitigar el riesgo, pero no están al conocimiento de todos.

8. ¿Al identificar los requerimientos de un servicio se consideran los elementos de funcionalidad que tendría el servicio dentro de las áreas del negocio?

**Tabla 29***Identificar los elementos de funcionalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	13,6	13,6
	Parcial semicompleto	1	4,5	18,2
	Si	18	81,8	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 27**

*Identificar los elementos de funcionalidad*



### **Análisis**

De acuerdo a la tabla 29 el 82% de los encuestados mencionaron que, si existen requerimientos para la funcionalidad de los servicios, el 14% de los encuestados hacen mención que no se identifican requerimientos y el 5% exponen que existe parcial semicompleto.

9. ¿Dentro del proceso del diseño se evalúa que estos estén alineados a las estrategias empresariales?

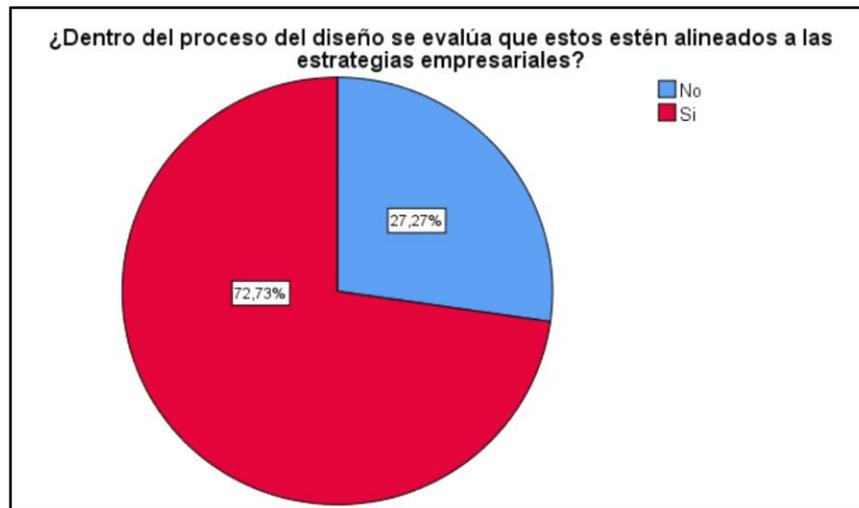
**Tabla 30**

*Evaluación de las estrategias empresariales*

	Válido	Frecuenci		Porcentaje
		a	Porcentaje	acumulado
	No	6	27,3	27,3
	Si	16	72,7	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 28**

*Evaluación de las estrategias empresariales*



### **Análisis**

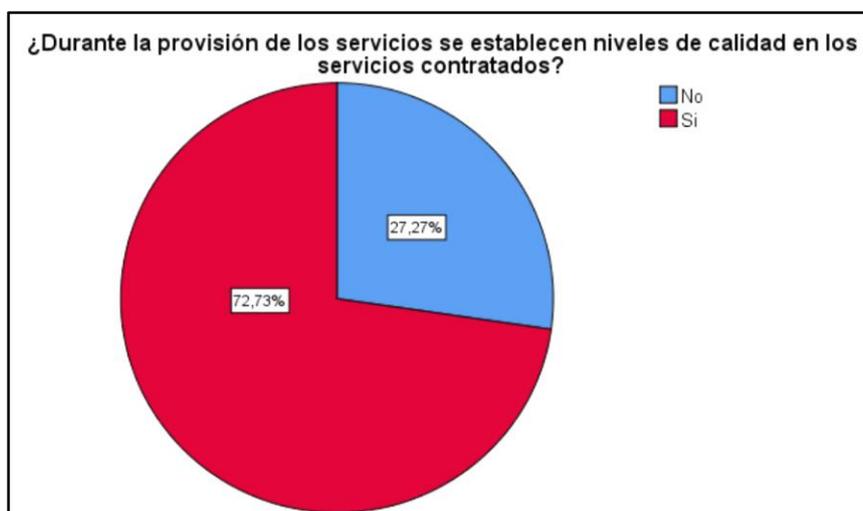
De acuerdo a la tabla 30 se estima que el 73% mencionan que el proceso está alineados a las estrategias, la mayoría de procesos del diseño de evaluación están alineados a cumplir objetivos, y el 27% expresa que no están alineados.

¿Durante la provisión de los servicios se establecen niveles de calidad en los servicios contratados?

**Tabla 31**

*Establecimiento de niveles de calidad*

		Frecuenci		Porcentaje
		a	Porcentaje	acumulado
Válido	No	6	27,3	27,3
	Si	16	72,7	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 29***Establecimiento de niveles de calidad***Análisis**

De acuerdo al análisis de la tabla 31 el 72% de los encuestados afirman que durante la provisión se establecen en niveles de calidad y el 27% expone que no existe una provisión de servicios ni se establecen los niveles de calidad en los servicios contratados

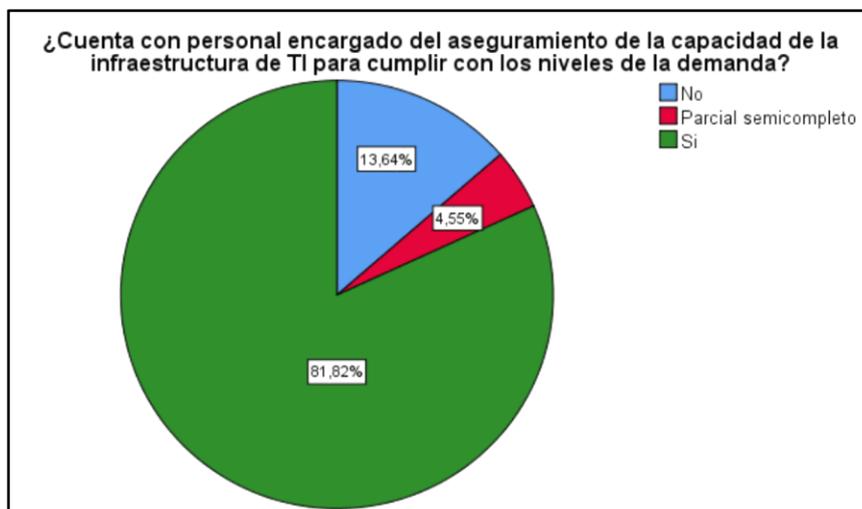
**10.** ¿Cuenta con personal encargado del aseguramiento de la capacidad de la infraestructura de TI para cumplir con los niveles de la demanda?

**Tabla 32***Personal para la capacidad de la infraestructura*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	13,6	13,6
	Parcial semicompleto	1	4,5	18,2
	Si	18	81,8	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 30**

*Personal para la capacidad de la infraestructura*



### **Análisis**

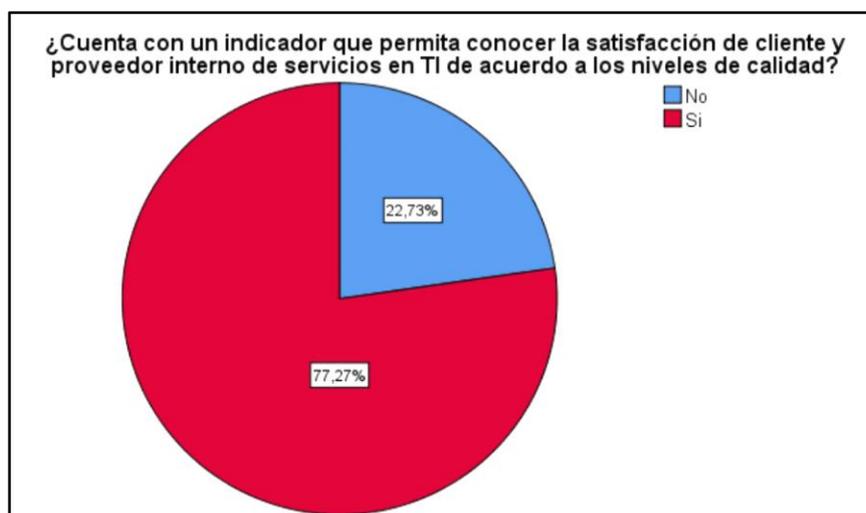
Considerando la tabla 32 el 82% de los encuestados afirma de la existencia personal encargado del aseguramiento de la infraestructura, el 14% expresan que no existe y en aseguramiento de TI y un 5% que existen parcialmente.

11. ¿Cuenta con un indicador que permita conocer la satisfacción de cliente y proveedor interno de servicios en TI de acuerdo a los niveles de calidad?

**Tabla 33**

*Indicador de satisfacción al cliente*

Válido		Frecuenci		Porcentaje
		a	Porcentaje	acumulado
	No	5	22,7	22,7
	Si	17	77,3	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 31***Indicador de satisfacción al cliente***Análisis**

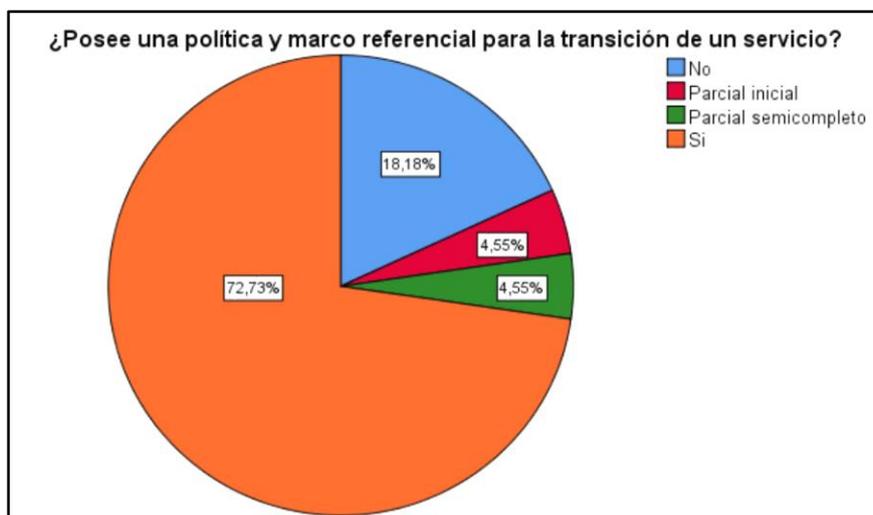
De acuerdo a la tabla 33 el 77% hace mención de la existencia de un indicador que permita conocer la satisfacción del cliente un 23% expresa que no existe el indicador. Lo que nos hace entender que el indicador no se aplica a todas las áreas y puede que no exista en ciertos procesos.

**Transición del servicio**

12. ¿Posee una política y marco referencial para la transición de un servicio?

**Tabla 34***Política para la transición*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	18,2	18,2
	Parcial inicial	1	4,5	22,7
	Parcial semicompleto	1	4,5	27,3
	Si	16	72,7	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 32***Política para la transición***Análisis**

Basándonos en la tabla 34 podemos entender que el 73% de los encuestados consideran la existencia de una política o marco referencial para la transición del servicio, un 18% expresan que no existe la política un 5% creen que se encuentra en parcial inicial y un 4% es un parcial semicompleto.

**13. ¿Existe requerimientos internos y externos para la transición del servicio?****Tabla 35***Requerimientos para la transición del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	4,5	4,5
	No	6	27,3	31,8
	Parcial semicompleto	1	4,5	36,4
	Si	14	63,6	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 33**

*Requerimientos para la transición del servicio*

**Análisis**

De acuerdo a la tabla 35 el 64% de los encuestados expresan que existen requerimientos internos para la transición mientras que un 27% hace mención que no existen los requerimientos un 5% desconoce la existencia de los requerimientos y un 4% considera que es parcial semicompleto. Existen requerimientos en la mayoría de procesos en la transición de sistemas.

**14. ¿El personal implicado en la transición del servicio tiene roles específicos?**

**Tabla 36**

*Personal con roles específicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	22,7	22,7
	Si	17	77,3	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 34***Personal con roles específicos***Análisis**

De acuerdo a la tabla 36 el 77% de los encuestados expresan que si existe personal implicado en la transición y un 23% consideran que no existe personal para la transición con roles específicos. Existe personal capacitado y cuenta con procesos específicos.

15. ¿Los cambios solicitados para un servicio se sujetan a un proceso que permita controlar de forma adecuada este proceso?

**Tabla 37***Procedimiento para la ejecución de cambios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	9,1	9,1
	Parcial inicial	1	4,5	13,6
	Sí	19	86,4	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 35**

*Procedimiento para la ejecución de cambios*



### **Análisis**

Considerando la tabla 37 el 86% de los encuestados expresan que de acuerdo a la solicitud de un servicio se sujetan a un proceso para controlar el proceso, un 9% hace mención que no existe acuerdos por la solicitud de servicios que sujetan a un proceso y un 5% considera que esta en un proceso parcial inicial

¿Cuenta con una planificación para la ejecución de pruebas?

**Tabla 38**

*Planificación para la ejecución de pruebas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	22,7	22,7
	Parcial semicompleto	2	9,1	31,8
	Si	15	68,2	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 36**

*Planificación para la ejecución de pruebas*



### **Análisis**

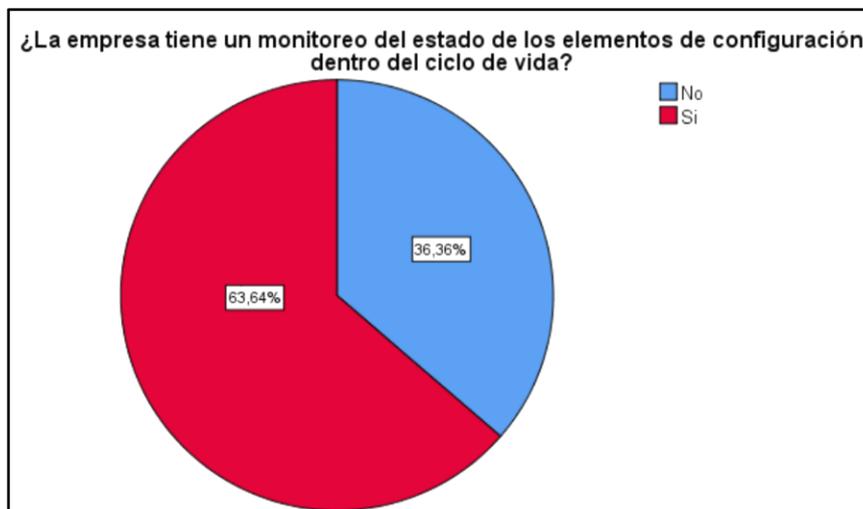
De acuerdo a la tabla 38 el 68% de los encuestados hacen mención que existe una planificación para la ejecución de pruebas un 23% expresa que no existe y un 9% cree que es parcial semicompleto. Se desarrolla un proceso de planificación que está en proceso de cubrir cada una de las áreas.

**16.** ¿La empresa tiene un monitoreo del estado de los elementos de configuración dentro del ciclo de vida?

**Tabla 39**

*Monitoreo de configuración*

		<b>Frecuenci</b>	<b>Porcentaje</b>	
		<b>a</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>acumulado</b>
Válido	No	8	36,4	36,4
	Si	14	63,6	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 37***Monitoreo de configuración***Análisis**

Considerando a la tabla 39 el 64% de los encuestados hace mención que existe un monitoreo del estado de los elementos de configuración mientras que un 36% hace mención que no. Existe un elemento de configuración debe de ser aplicado en todo el ciclo de vida.

**Operación del servicio**

17. ¿Se verifica las nuevas funcionalidades para que los usuarios tengan una pronta aceptación y adaptación?

**Tabla 40***Verificación de nuevas funcionalidades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	22,7	22,7
	Parcial semicompleto	1	4,5	27,3
	Si	16	72,7	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 38**

*Verificación de nuevas funcionalidades*



### **Análisis**

Basándonos en la tabla 40 el 73% de los encuestados afirma que se verifica las nuevas funcionalidades para la aceptación del cliente, un 23% hace mención que no existe estas nuevas funcionalidades y un 5% expresa que existe parcial semicompleto. En la mayoría de procesos y sus áreas deben de exponer las nuevas funcionalidades.

18. ¿Cuenta con alguna herramienta que permita conocer el nivel de satisfacción del cliente ante la calidad del soporte del servicio?

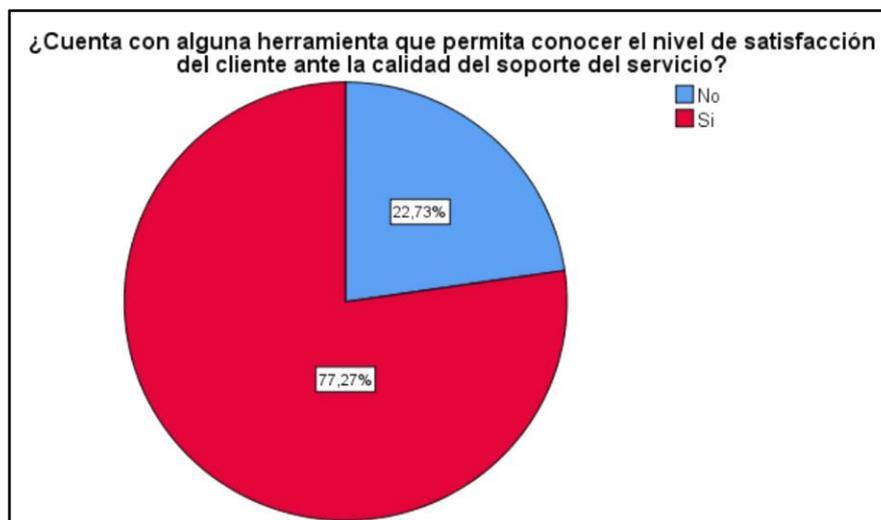
**Tabla 41**

*Herramienta para conocer el nivel de satisfacción del cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	22,7	22,7
	Si	17	77,3	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 39**

*Herramienta para conocer el nivel de satisfacción del cliente*



### **Análisis**

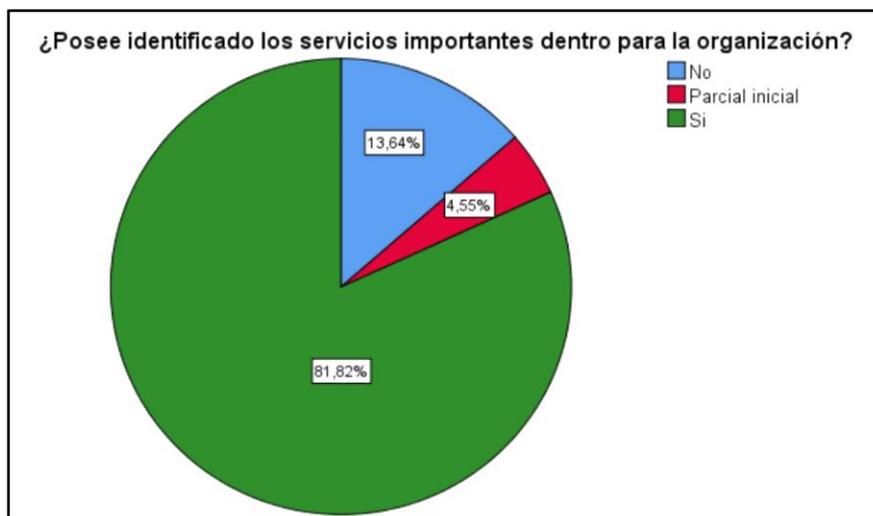
De acuerdo a la tabla 41 el 77% hace mención que existe una herramienta para conocer el nivel de satisfacción al cliente por la calidad de soporte de servicio y un 23% expresa que no existe la herramienta. Existe una herramienta para conocer el nivel de satisfacción pero que este se aplique a todas áreas.

**19.** ¿Posee identificado los servicios importantes dentro para la organización?

**Tabla 42**

*Identificación de los servicios*

		Frecuenci		Porcentaje
		a	Porcentaje	acumulado
Válido	No	3	13,6	13,6
	Parcial inicial	1	4,5	18,2
	Si	18	81,8	100,0
Total		22	100,0	

**Figura 40***Identificación de los servicios***Análisis**

Considerando la información de la tabla 42 hace mención que el 82% de los encuestados consideran que existe una identificación de servicios dentro de la organización; existe gran número de servicios que son identificados por la organización, un 14% menciona que no se ha identificado los servicios importantes y un 5% responde que es parcial inicial.

**20.** ¿Se detecta y atiende a todos los eventos detectados en los servicios prestados?

**Tabla 43***Atención de eventos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	13,6	13,6
	Parcial semicompleto	1	4,5	18,2
	Si	18	81,8	100,0
Total		22	100,0	

**Figura 41***Atención de eventos***Análisis**

Basándonos en los datos de la tabla 43 el 82% de afirma que si se detectan y prestan atención a los servicios ofertados un 14% expresa que no se presenta atención y un 5% menciona que es parcial semicompleto. Lo que podemos entender es, que al identificar eventos estos en su mayoría tienen solución inmediata.

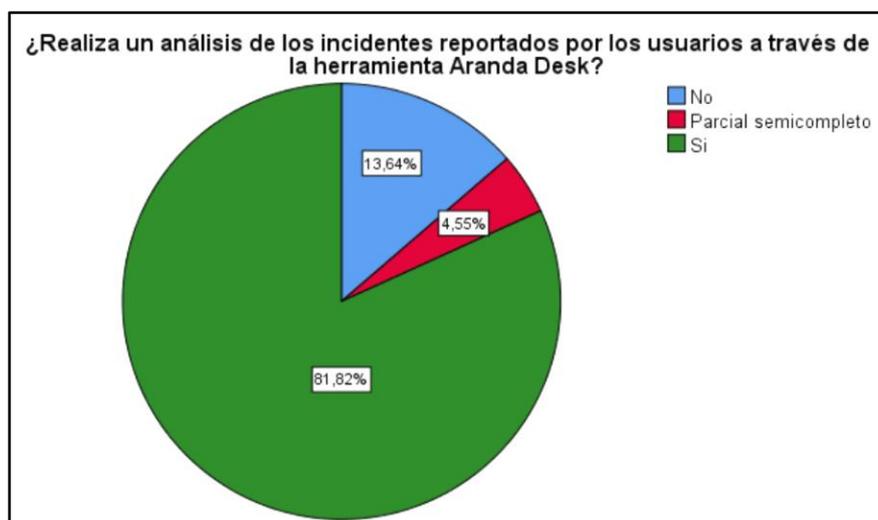
21. ¿Realiza un análisis de los incidentes reportados por los usuarios a través de la herramienta Aranda Desk?

**Tabla 44***Análisis de incidentes en Aranda desk*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	13,6	13,6
	Parcial semicompleto	1	4,5	18,2
	Si	18	81,8	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 42**

*Análisis de incidentes en Aranda desk*



### **Análisis**

Basándonos en la tabla 44 el 82% de los encuestados expresan que se realiza un análisis de incidentes de usuarios que reportan a través de Aranda, un 14% expresan que no existe y un 5% manifiesta que está en un proceso parcial. Se realizan los análisis de acuerdo a la información de ingresen los clientes por Aranda desk.

22. ¿Ante un problema realiza la identificación de la causa raíz de los problemas y emite soluciones?

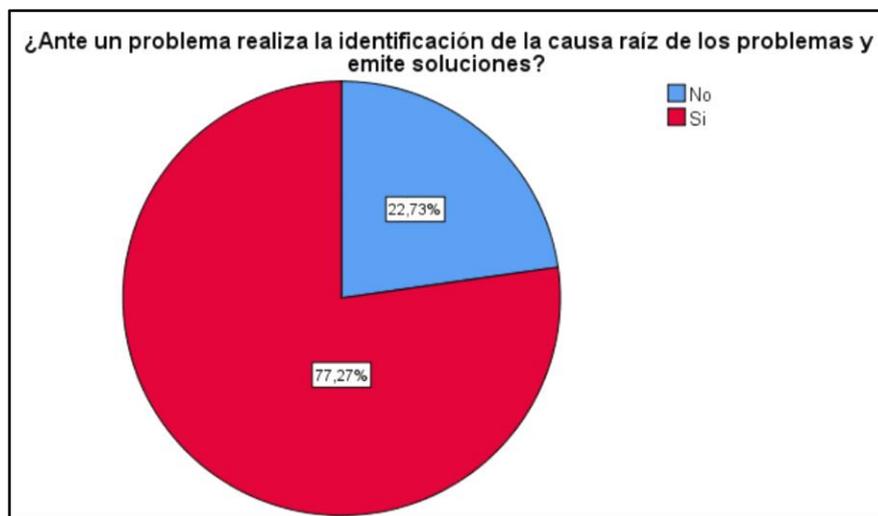
**Tabla 45**

*Identificación de la causa raíz de problemas*

		Frecuenci		Porcentaje
		a	Porcentaje	acumulado
Válido	No	5	22,7	22,7
	Si	17	77,3	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 43**

*Identificación de la causa raíz de problemas*



### **Análisis**

Basándonos en la tabla 45 esta hace mención que es el 77% de los encuestados argumenta que se identifican la causa principal de problemas para emitir soluciones y un 23% expresa que no. En la mayoría de casos donde exista un problema se analiza el problema principal para su pronta solución.

### **Mejora continua del servicio**

25. ¿Existe matrices para evaluar el rendimiento de las actividades y procesos ofertados?

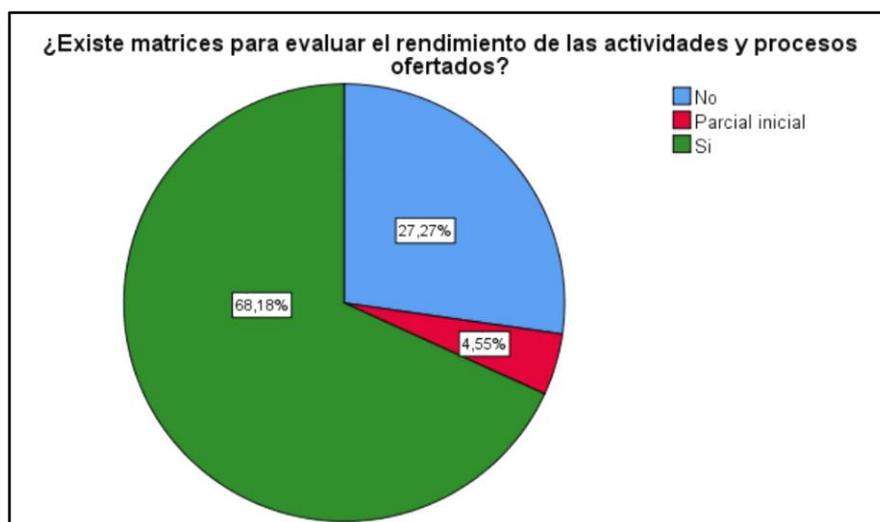
**Tabla 46**

*Matrices para la evaluación de rendimientos*

		Frecuenci	Porcentaje	
		a	Porcentaje	acumulado
Válido	No	6	27,3	27,3
	Parcial inicial	1	4,5	31,8
	Si	15	68,2	100,0
Total		22	100,0	

**Figura 44**

*Matrices para la evaluación de rendimientos*



### **Análisis**

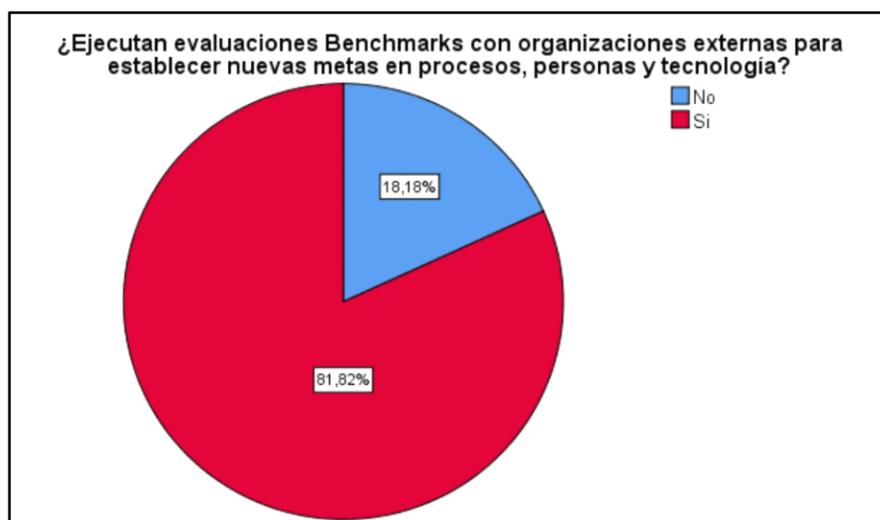
Considerando los datos expresando en la tabla 46 se entiende que el 68% de los encuestados expresa que existen matrices para evaluar los rendimientos de las actividades ofertadas, el 27% manifiesta que no y el 5% afirma que es parcial inicial. Existen diferentes áreas en donde se ejecutan matrices para evaluar el rendimiento en actividades ofertados.

**26.** ¿Ejecutan evaluaciones Benchmarks con organizaciones externas para establecer nuevas metas en procesos, personas y tecnología?

**Tabla 47**

*Evaluaciones Benchmark*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	18,2	18,2
	Si	18	81,8	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 45***Evaluaciones Benchmark***Análisis**

De acuerdo al análisis de la tabla 47 el 82% de los encuestados afirman que se ejecutan evaluaciones de Benchmark con organizaciones de la misma área, mientras que un 18% hace énfasis que no se ejecuta en todas las áreas o procesos. En la mayoría de áreas y procesos se hace estas evaluaciones con el objetivo de mejora

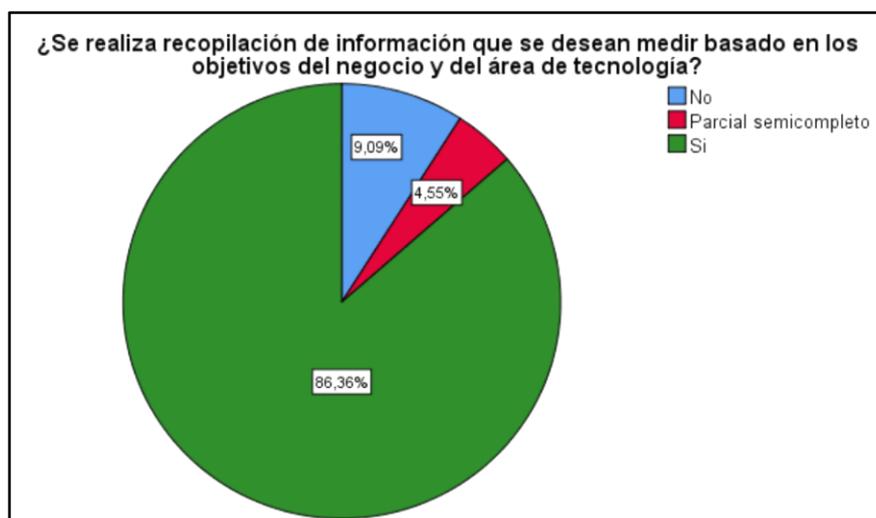
27. ¿Se realiza recopilación de información que se desean medir basado en los objetivos del negocio y del área de tecnología?

**Tabla 48***Recopilación de información bajo objetivos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	9,1	9,1
	Parcial semicompleto	1	4,5	13,6
	Si	19	86,4	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 46**

*Recopilación de información bajo objetivos*



### **Análisis**

De acuerdo a los resultados de la tabla 48 el 86% de los encuestados afirman que existe una recopilación de información para medir de acuerdo a los objetivos del negocio, el 9% expresa que no se realiza recopilación de información y en el 5% expresa que es un proceso parcial semicompleto. En la mayoría de casos se realizan bases de datos para medir el cumplimiento de objetivos.

**28.** ¿Las personas encargadas de la gestión de TI tienen acceso a la información correspondiente al status de los procesos TI?

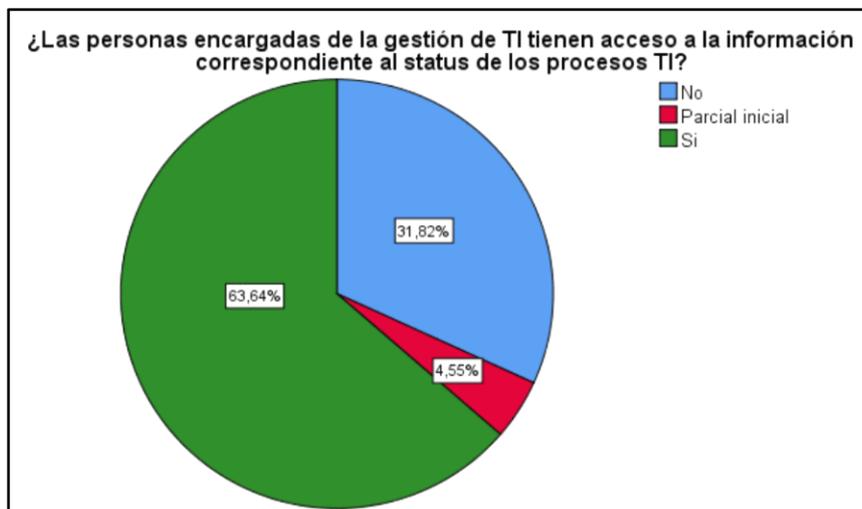
**Tabla 49**

*Responsables con acceso a la información*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	No	7	31,8	31,8
	Parcial inicial	1	4,5	36,4
	Si	14	63,6	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 47**

*Responsables con acceso a la información*



### **Análisis**

Considerando el análisis de la tabla 49 el 64% de los encuestados afirman que las personas encargadas de la gestión de TI cuentan con acceso a información de acuerdo al status de los procesos en TI, un 32% expresa que no existe personal que se encargue de esa área y un 5% manifiesta que está en un proceso parcial inicial. El personal responsable cuenta en la mayoría de acceso a la información.

**29.** ¿Se realizan acciones correctivas para mejorar los procesos de TI?

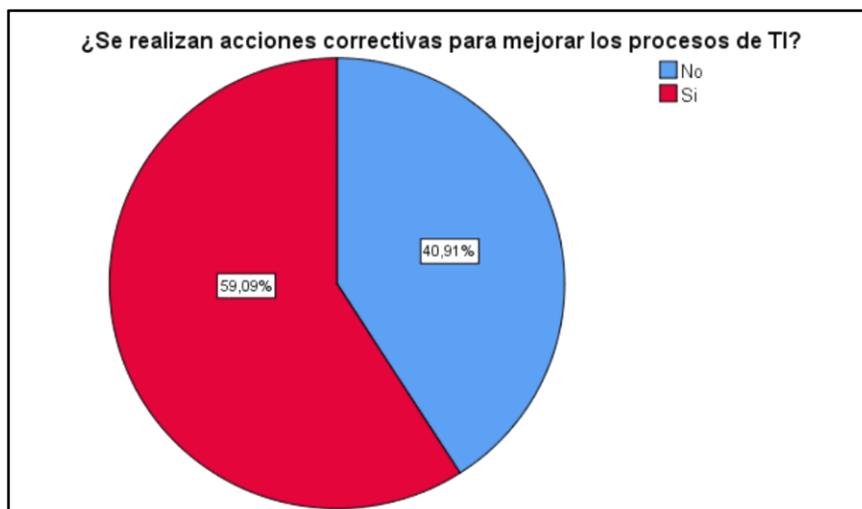
**Tabla 50**

*Acciones correctivas para procesos de TI*

		Frecuenci		Porcentaje
		a	Porcentaje	acumulado
Válido	No	9	40,9	40,9
	Si	13	59,1	100,0
	Total	22	100,0	

**Figura 48**

*Acciones correctivas para procesos de TI*

**Análisis**

Basándonos en la tabla 50 el 59% de los encuestados expresan que se realizan acciones correctivas en los procesos de TI. EL 41% de los encuestados mencionan que no hay acciones correctivas. Aun existen proceso o áreas en donde no se dan acciones correctivas que deberían de aplicarse para mejorar calidad.

**30.** ¿Existe personal que coordine las actividades de mejora continua en el ciclo de vida del servicio?

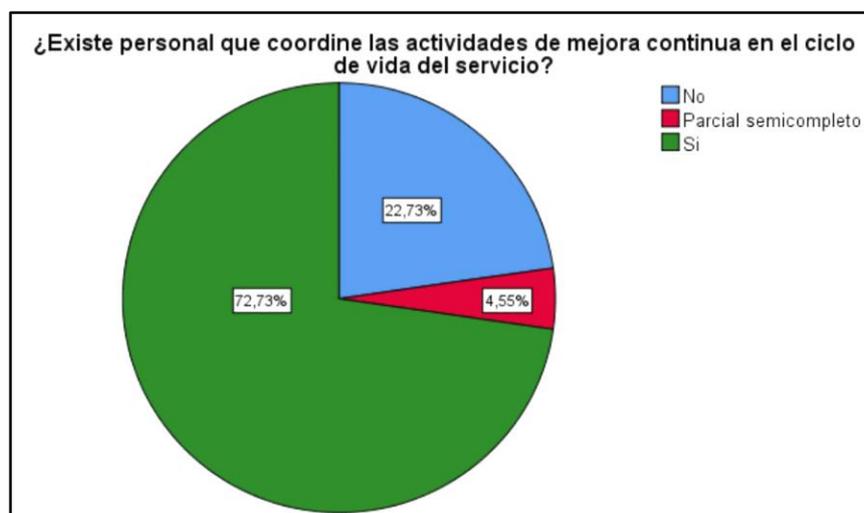
**Tabla 51**

*Personal para actividades de mejora continua*

		Frecuenci		Porcentaje
		a	Porcentaje	acumulado
Válido	No	5	22,7	22,7
	Parcial semicompleto	1	4,5	27,3
	Si	16	72,7	100,0
Total		22	100,0	

**Figura 49**

*Personal para actividades de mejora continua*



### **Análisis**

Basándonos en los datos de la tabla 51 el 72% de los encuestados expresa que existen personal que coordine las actividades para la mejora del ciclo de vida, un 23% manifiesta que no y un 5% expresa que es parcial semicompleto. Se entiende que en la mayoría de procesos existe personal que coordine actividades en la mejora de ciclo de vida.

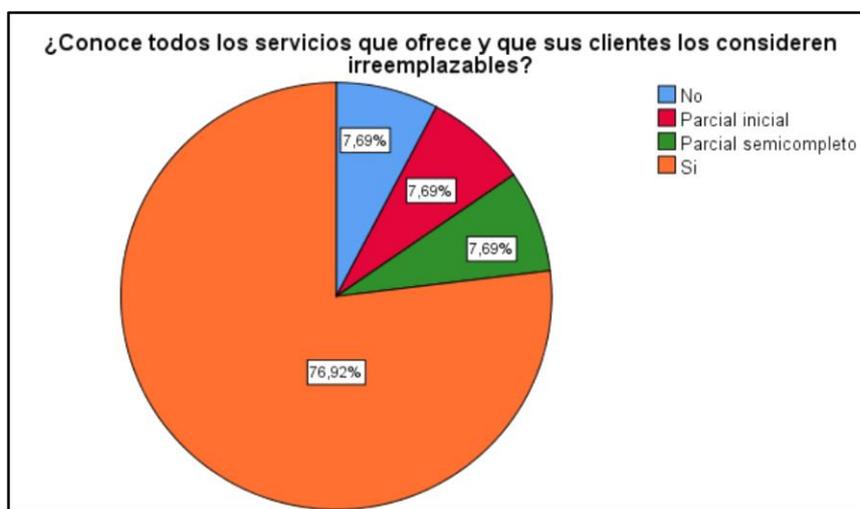
### **Análisis encuesta larga cliente interno**

1. ¿Conoce todos los servicios que ofrece y que sus clientes los consideren irremplazables?

**Tabla 52**

*Servicio que ofrece a clientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido No	1	7,7	7,7
Parcial inicial	1	7,7	15,4
Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
Si	10	76,9	100,0
Total	13	100,0	

**Figura 50***Servicio que ofrece a clientes***Análisis**

De acuerdo a la tabla 52 el 77% de los encuestados afirman que conocen los servicios que ofrecen a los clientes y que son irremplazables, el 8% no considera a los servicios irremplazables y 8% respectivamente se encuentran en un proceso parcial inicial y parcial semicompleto

2. ¿Ofrecen servicios que satisfagan las necesidades del mercado?

**Tabla 53***Servicios que satisfagan al mercado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 51**

*Servicios que satisfagan al mercado*

**Análisis**

De acuerdo a la tabla 53 el 85% de los encuestados afirman que se ofrece servicios que satisfagan las necesidades del mercado, un 8% desconoce y el 8% están en un proceso parcial semicompleto

3. ¿Cuenta con herramientas que les permita garantizar la seguridad de la información?

**Tabla 54**

*Herramientas para garantizar la seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial semicompleto	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 52***Herramientas para garantizar la seguridad***Análisis**

De acuerdo con la tabla 54 se conoce que el 92% de los encuestado afirman que cuentan con herramientas para garantizar la seguridad informática y un 8% la considera parcial semicompleta. Las herramientas están en funcionamiento y actualización.

4. ¿El capital financiero es considerado como recurso para la producción de valor de su área de trabajo?

**Tabla 55***Capital financiero para recurso de producción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial inicial	1	7,7	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 53**

*Capital financiero para recurso de producción*



### **Análisis**

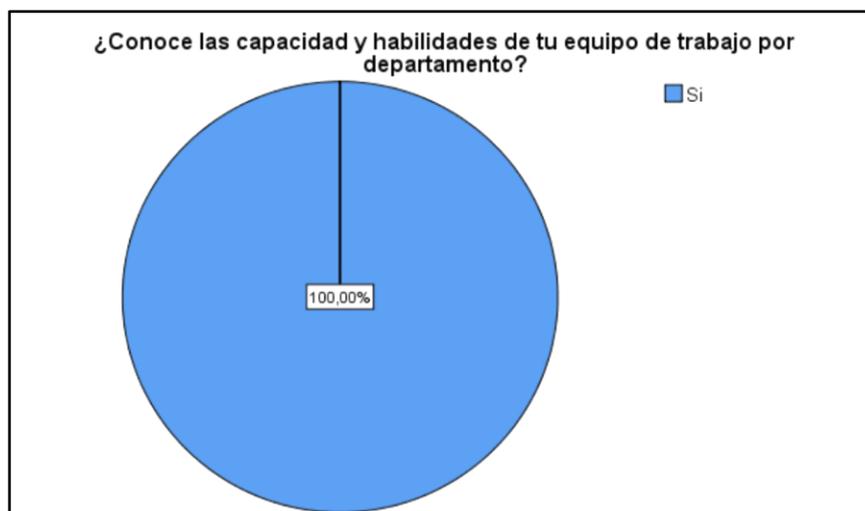
Considerando la tabla 55 el 77% de los encuestados afirman que el capital financiero es considerado como recursos para la producción de valor, el 8% menciona que no y 8% respectivamente hace énfasis que se encuentran en un proceso de reconocimiento del activo financiero parcialmente.

5. ¿Conoce las capacidad y habilidades de tu equipo de trabajo por departamento?

**Tabla 56**

*Capacidad de los equipos de trabajo*

		Frecuenci	Porcentaje	
		a	Porcentaje	acumulado
Válido	Si	13	100,0	100,0

**Figura 54***Capacidad de los equipos de trabajo***Análisis**

Considerando la tabla 56 se observa que todos conocen las capacidades y habilidades del equipo de trabajo

6. ¿Considera que cuenta con los recursos necesarios dentro del área de los activos para satisfacer o cumplir los requerimientos de los clientes?

**Tabla 57***Recursos dentro del área de activos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	2	15,4	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 55**

*Recursos dentro del área de activos*

**Análisis**

Basándonos en la tabla 57 se observa que el 77% de los encuestado afirman que se consideran los recursos necesarios dentro de las áreas de los activos para satisfacer las necesidades del cliente, el 15% manifiesta que no y el 8% expone que desconocen.

7. ¿Las funciones dentro de cada departamento se encuentran integradas de acuerdo a la capacidad de activos para crear valor?

**Tabla 58**

*Funciones integradas de acuerdo a la capacidad de los activos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 56**

*Funciones integradas de acuerdo a la capacidad de los activos*



### Análisis

De acuerdo a la tabla 58 el 77% de los encuestados afirman que las funciones en los departamentos son integradas de acuerdo a la capacidad de activos, el 15% mencionan que no y el 8% expresa que está en parcial semicompleto.

8. ¿Las funciones de las áreas de trabajo son entregadas para que se operativicen con los activos destinados a crear valor de forma consolidada?

**Tabla 59**

*Funciones de las áreas de trabajo para la operativización*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial inicial	1	7,7	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4	15,4
	Si	11	84,6	100,0	100,0
	Total	13	100,0		

**Figura 57**

*Funciones de las áreas de trabajo para la operativización*

**Análisis**

De acuerdo a la tabla 59 el 85% de los encuestados afirman que las funciones de las áreas de trabajo están con activos de optimicen su trabajo, 8% respectivamente hace mención de estar en un proceso parcial inicial y semicompleto.

**9. ¿Ofrecen servicios a diferentes tipos de clientes externos?**

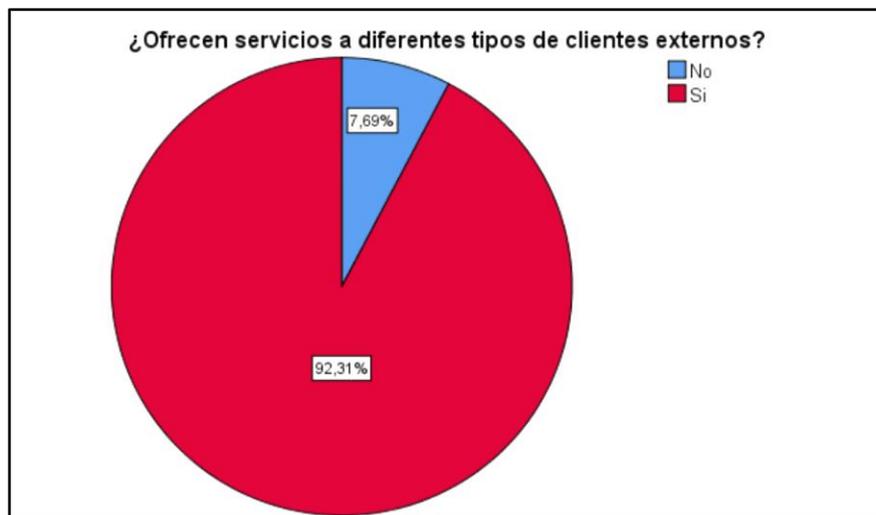
**Tabla 60**

*Servicios a diferentes tipos de clientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 58**

*Servicios a diferentes tipos de clientes*

**Análisis**

Basándonos en la tabla 60 se observa que el 92% de los encuestados afirman que se ofrecen a diferentes tipos de clientes los servicios en TI y un 8% menciona que venden solo a clientes conocidos.

10. ¿Conoce cuáles son las actividades que forman parte de la cadena de valor que aportan al servicio o bien que se entregó al cliente?

**Tabla 61**

*Actividades de la cadena de valor para el cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 59**

*Actividades de la cadena de valor para el cliente*

**Análisis**

De acuerdo a la tabla 61 el 85% de los encuestados conocen las actividades que forman la cadena de valor, el 8% desconoce y el 8% no sabe de la existencia de la cadena de valor.

11. ¿Para definir las estrategias del área se considera la misión, visión y objetivos con el fin de crear metas y ejecutar acciones puntuales?

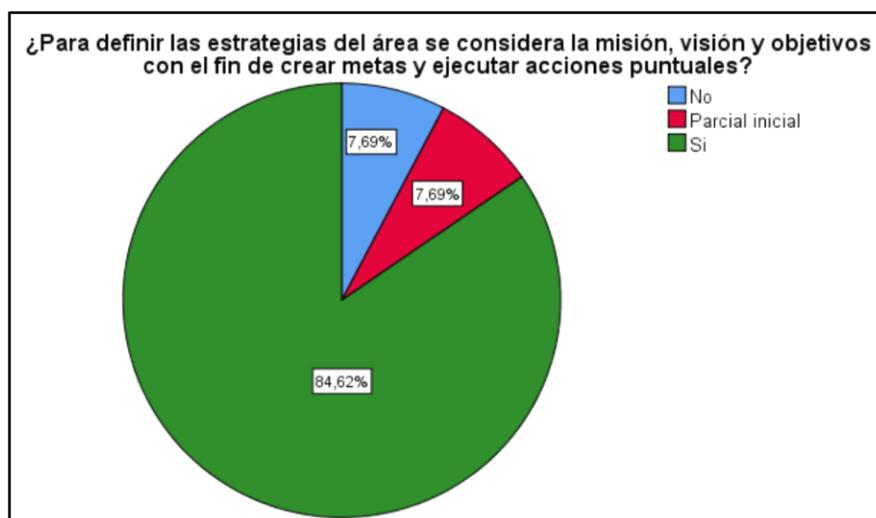
**Tabla 62**

*Estrategias bajo misión, visión y objetivos*

		Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje acumulado
		a		
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial inicial	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 60**

*Estrategias bajo misión, visión y objetivos*



### **Análisis**

Basándonos en la tabla 62 el 85% de los encuestados conocen que se ha definido las estrategias según la misión, visión y objetivos, el 8% hace mención que no se estableció bajo estos parámetros y el 8% se encuentra en un proceso parcial inicial

**12.** ¿Consideran las necesidades específicas de los clientes para la creación de estrategias?

**Tabla 63**

*Necesidades específicas de los clientes*

		Frecuenci		Porcentaje
		a	Porcentaje	acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 61***Necesidades específicas de los clientes***Análisis**

De acuerdo a la tabla 63 se observa que el 92% de los encuestados conocen las necesidades de los clientes al crear estrategias y un 8% desconoce.

13. ¿Existe un conjunto de reglas que permita definir el perfil del área o departamento?

**Tabla 64***Conjunto de reglas para el perfil de áreas*

		Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje acumulado
		a		
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial inicial	1	7,7	15,4
	Parcial semicompleto	2	15,4	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 62**

*Conjunto de reglas para el perfil de áreas*



### **Análisis**

Basándonos en la tabla 64 se observa que el 69% de los encuestados conocen el conjunto de reglas que permite definir el perfil del área, un 7% no conoce, el 8% está en proceso de parcial inicial y el 15% está en parcial semicompleto.

#### **14. ¿Conoce el precio al mercado de los servicios o productos que ofrece?**

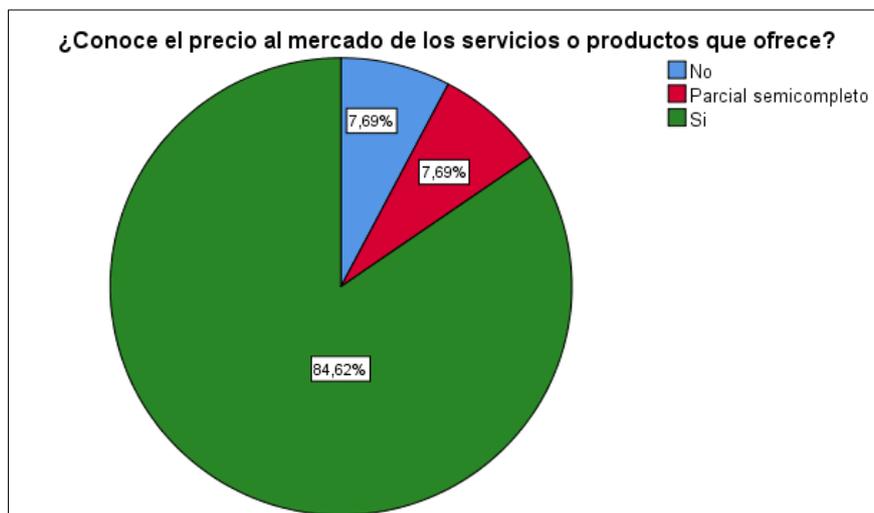
**Tabla 65**

*Conoce el precio de mercado de servicios que ofrece*

		Frecuenci		Porcentaje
		a	Porcentaje	acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
Total		13	100,0	

**Figura 63**

*Conoce el precio de mercado de servicios que ofrece*

**Análisis**

De acuerdo a la tabla 65 se observa que el 85% de los encuestados conocen el precio de los servicios en el mercado, un 8% no conoce y un 8% conoce parcial semicompleto. Es decir que se conocen en el mercado los precios de los servicios ofertados.

15. ¿Se lleva un control en las cuentas contables sobre los costos necesarios por los servicios que ofrecen?

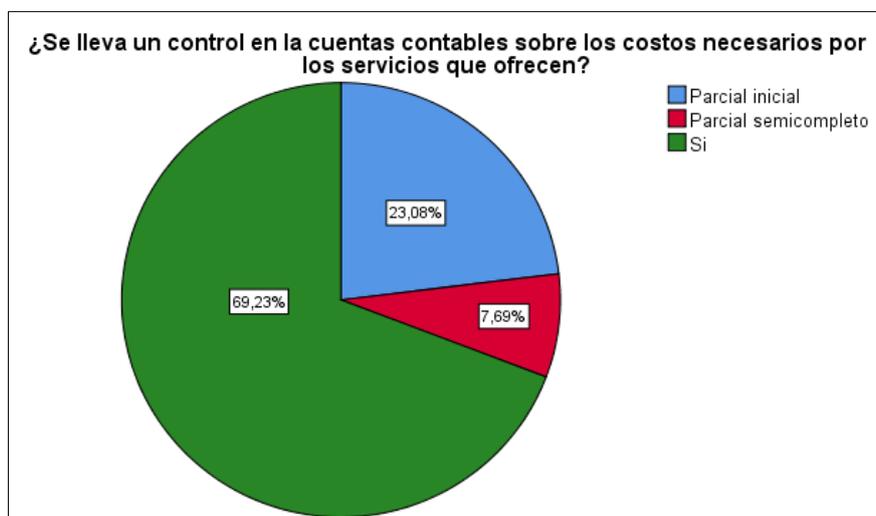
**Tabla 66**

*Control de las cuentas contables en costos de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial inicial	3	23,1	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 64**

*Control de las cuentas contables en costos de servicios*

**Análisis**

De acuerdo a la tabla 66 el 69% de los encuestados afirman que se lleva un control de las cuentas contables de costos, un 23% expresa que están en el proceso parcial inicial y un 8% menciona que están en un parcial semicompleto. Haciendo entender que casi en todos los procesos existe un control en las cuentas contables.

16. ¿Ha realizado una valoración económica minuciosa sobre riesgos operacionales o fallas que se puedan presentar?

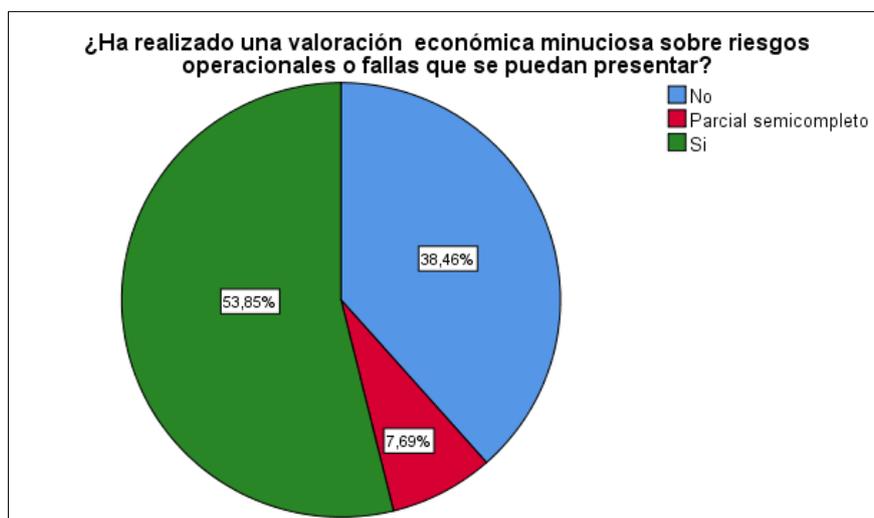
**Tabla 67**

*Valoración económica sobre el riesgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 65**

*Valoración económica sobre el riesgo*



### **Análisis**

Basándonos en la tabla 67 el 54% de los encuestados afirman que se ha realizado una valoración económica sobre riesgos operacionales, un 38% menciona que no y un 8% expresa que están en un proceso parcial semicompleto. Se realizan valoraciones de riesgos en varias de las áreas.

17. ¿Cuenta con un portafolio de servicios en el que se encuentre identificados los servicios que estén disponibles o proyectos que se puedan ejecutar?

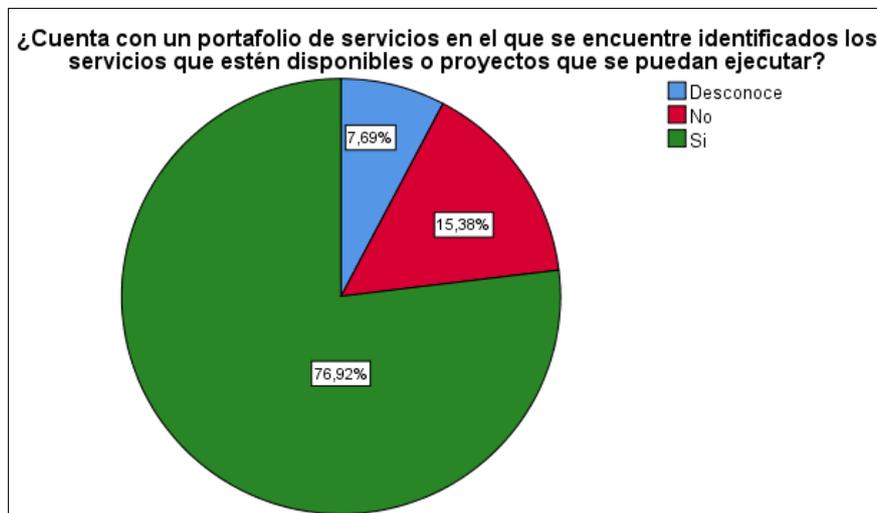
**Tabla 68**

*Portafolio de servicios disponibles al cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	2	15,4	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 66**

*Portafolio de servicios disponibles al cliente*



### Análisis

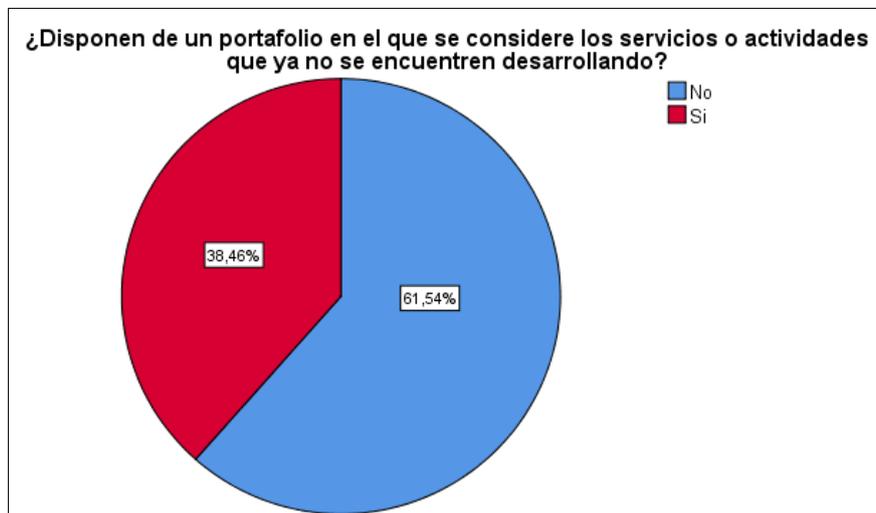
Considerando la tabla 68 se observa que el 77% de los encuestado afirman que hay un portafolio que identifica los servicios disponibles, un 15% menciona que no existe y un 8% desconoce que sea necesario. Existe un portafolio actualizado, aunque debe generalizarse.

18. ¿Disponen de un portafolio en el que se considere los servicios o actividades que ya no se encuentren desarrollando?

**Tabla 69**

*Portafolio de servicios en desarrollo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	8	61,5	61,5
	Si	5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 67***Portafolio de servicios en desarrollo***Análisis**

Considerando la tabla 69 el 62% de los encuestados no mencionan que no disponen de un portafolio de actividades o procesos que ya no se desarrollen y un 38% menciona que si existe en la base. Se debe de contar con un portafolio de información de proyectos que no están disponibles

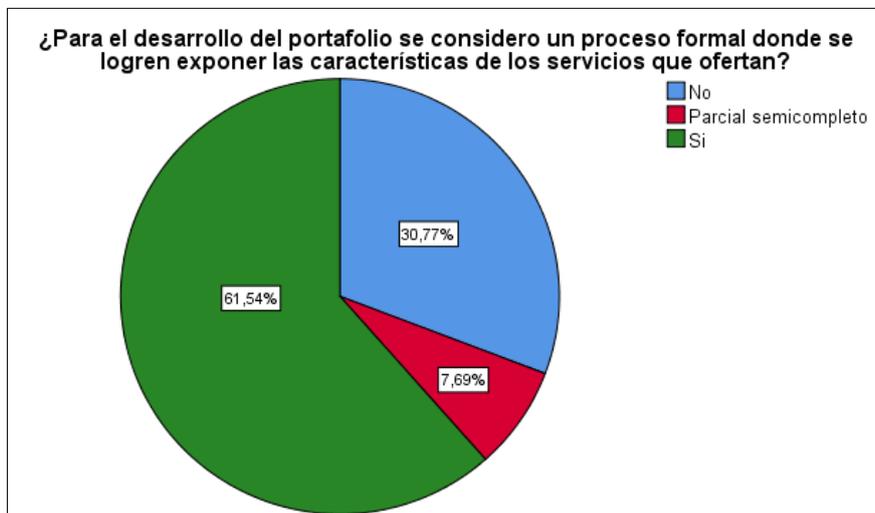
19. ¿Para el desarrollo del portafolio se consideró un proceso formal donde se logren exponer las características de los servicios que ofertan?

**Tabla 70***Proceso formal en el desarrollo del portafolio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial semicompleto	1	7,7	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 68**

*Proceso formal en el desarrollo del portafolio*



### **Análisis**

De acuerdo a la tabla 70 el 62% de los encuestados afirman que se desarrolló un portafolio donde están las características de los servicios, un 30% expone que no y un 8% se encuentra en un proceso parcial semicompleto

**20.** ¿Conoce cuáles son los servicios que son más demandados por los clientes?

**Tabla 71**

*Servicios más demandados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial inicial	1	7,7	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 69***Servicios más demandados***Análisis**

Basándonos en la tabla 71 se observa que el 69% de los encuestados afirman que conocen los servicios demandados por el cliente, el 15% no conoce, y el 8 % respectivamente se encuentran en un proceso parcial de ejecución.

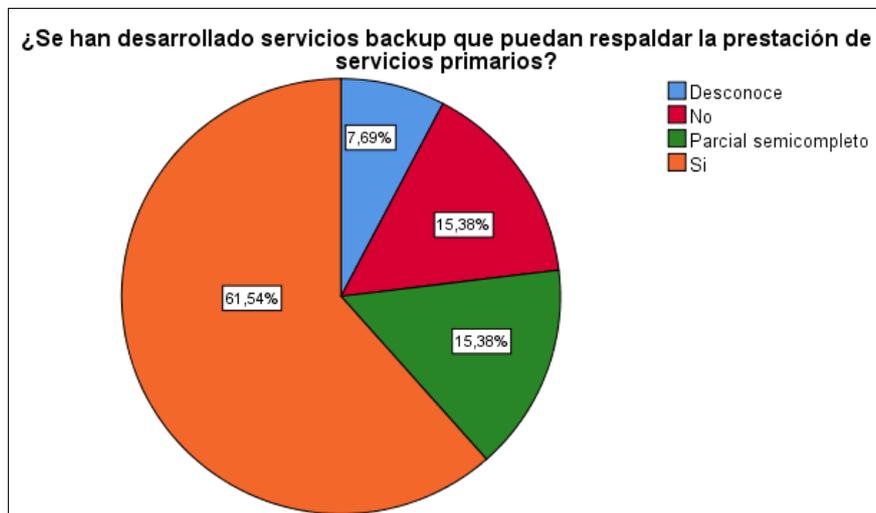
**21.** ¿Se han desarrollado servicios backup que puedan respaldar la prestación de servicios primarios?

**Tabla 72***Desarrollo de backup para prestación de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	2	15,4	23,1
	Parcial semicompleto	2	15,4	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 70**

*Desarrollo de backup para prestación de servicios*



### Análisis

De acuerdo a la tabla 72 se observa que el 62% de los encuestados afirman que se ha desarrollado servicios de backup mientras el que 15% menciona que no, el 15% se encuentra en proceso y el 7% desconoce de la existencia de este proceso.

22. ¿Existe un monitoreo constante sobre cómo se encuentra la demanda de mercado?

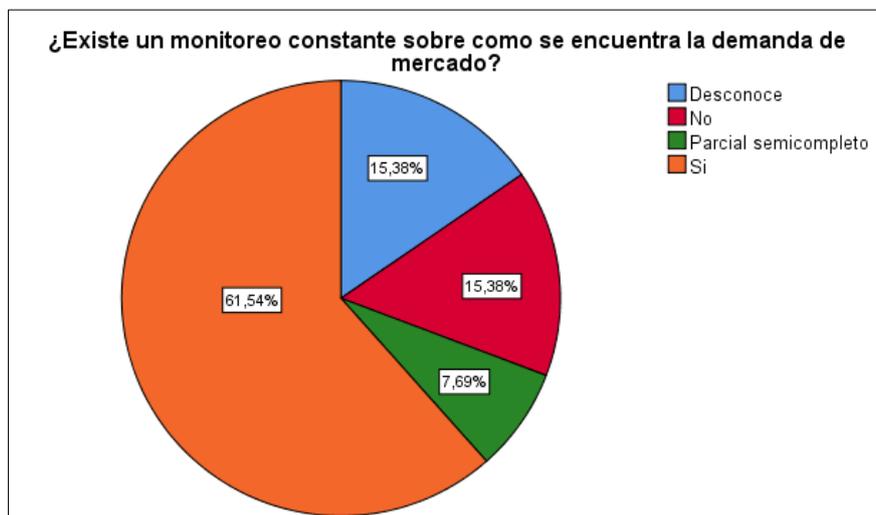
**Tabla 73**

*Monitoreo de la demanda de mercado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	2	15,4	15,4
	No	2	15,4	30,8
	Parcial semicompleto	1	7,7	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 71**

*Monitoreo de la demanda de mercado*



### Análisis

Basándose en los datos de la tabla 73 el 62% de los encuestados afirman que hay un monitoreo de la demanda de mercado, el 15% desconoce, el 15% menciona que no hay este monitoreo y un 8% menciona que es parcial semicompleto

23. ¿Existe un consejo que trabaje en la dirección de la empresa para que establezca las estrategias en la prestación de servicios?

**Tabla 74**

*Consejo en la dirección de la empresa para establecer estrategias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 72**

*Consejo en la dirección de la empresa para establecer estrategias*



### Análisis

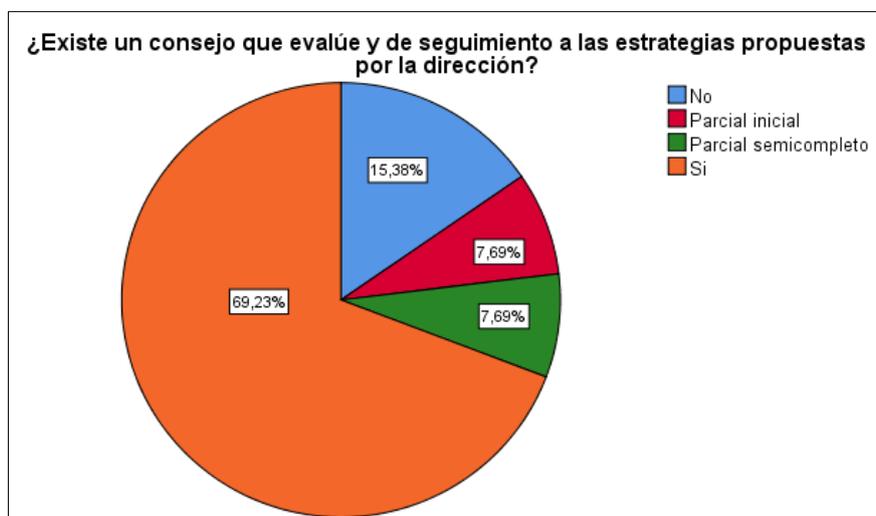
Considerando la tabla 74 el 85% de los encuestados hacen mención que existe un consejo que trabaja en dirección de establecimiento de estrategias, y un 15% que no existe tal dirección.

24. ¿Existe un consejo que evalúe y de seguimiento a las estrategias propuestas por la dirección?

**Tabla 75**

*Consejo para evaluar las estrategias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial inicial	1	7,7	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 73***Consejo para evaluar las estrategias***Análisis**

Considerando la tabla 75 se observa que el 69% de los encuestados afirman que existe un consejo que evalúe las estrategias propuestas, el 15% menciona que no y el 8% respectivamente se encuentran en un proceso parcial inicial y semicompleto

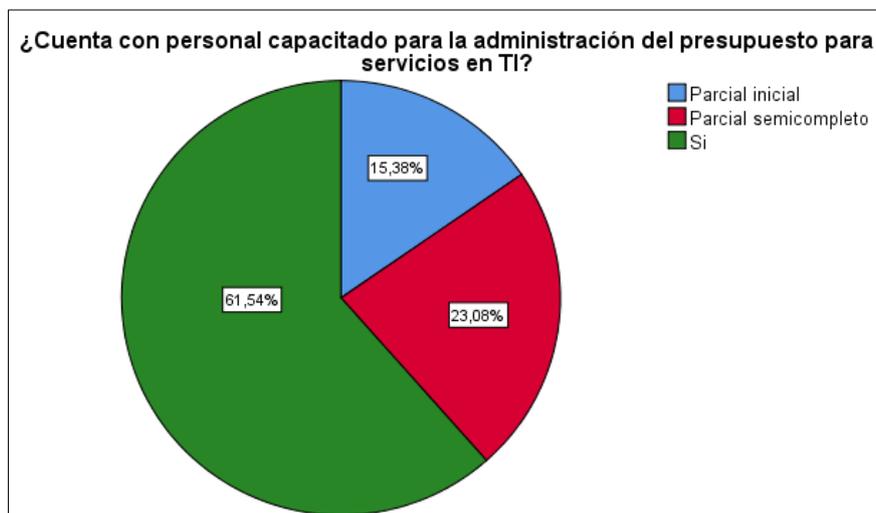
25. ¿Cuenta con personal capacitado para la administración del presupuesto para servicios en TI?

**Tabla 76***Personal capacitado para administración de presupuesto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial inicial	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	3	23,1	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 74**

*Personal capacitado para administración de presupuesto*

**Análisis**

Basándonos en la tabla 76 se observa que el 62% de los encuestado afirman que hay personal capacitado para la administración del presupuesto, el 23% y 15% se encuentran en un parcial inicial y parcial semicompleto de aplicación.

26. ¿Cuenta con un responsable contable o área de contabilidad para el control de ingresos y egresos?

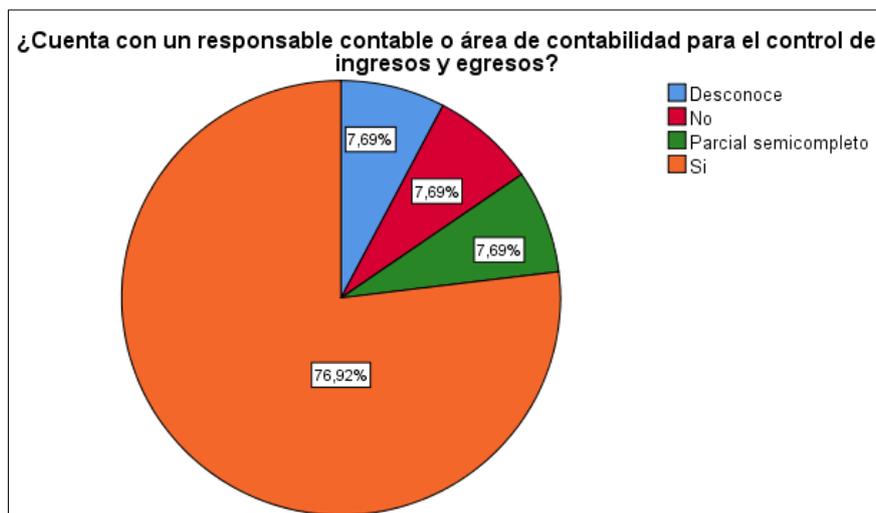
**Tabla 77**

*Responsable contable para el control de ingresos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	1	7,7	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 75**

*Responsable contable para el control de ingresos*



### Análisis

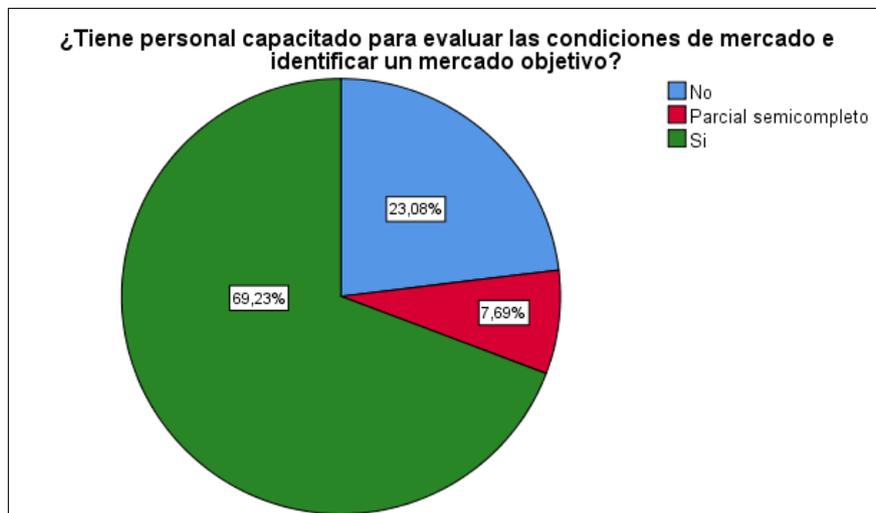
Considerando la tabla 77 se observa que el 77% de los encuestados afirman que hay un responsable contable para el control de ingresos y gastos, el 8% desconoce de esta necesidad y el 8% respectivamente menciona que están en un proceso parcial de ejecución.

27. ¿Tiene personal capacitado para evaluar las condiciones de mercado e identificar un mercado objetivo?

**Tabla 78**

*Evaluación de las condiciones del mercado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 76***Evaluación de las condiciones del mercado***Análisis**

De acuerdo a la información de la tabla 78 se observa que el 69% de los encuestados mencionan que, si hay persona capacitado para evaluar las condiciones del mercado, el 23% no cree que exista este personal y el 8% afirma que están en un proceso parcial semicompleto.

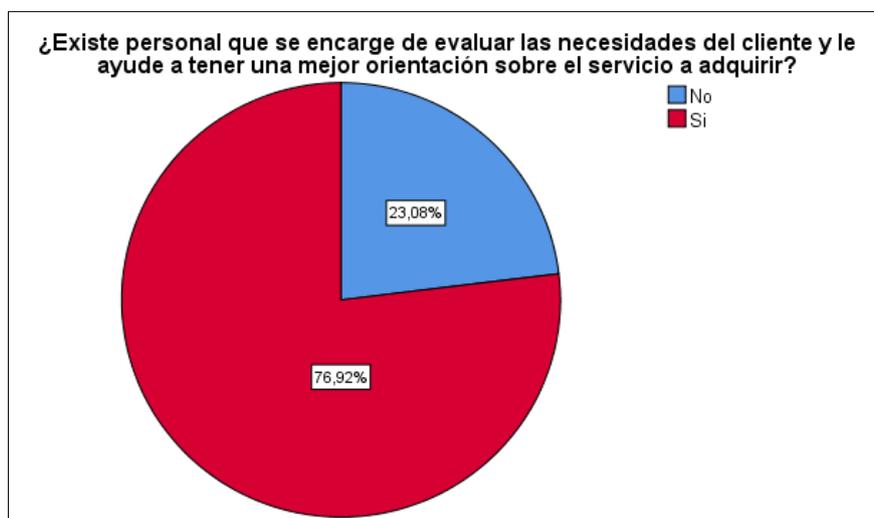
28. ¿Existe personal que se encarga de evaluar las necesidades del cliente y le ayude a tener una mejor orientación sobre el servicio a adquirir?

**Tabla 79***Personal para evaluar las necesidades del cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 77**

*Personal para evaluar las necesidades del cliente*

**Análisis**

De acuerdo con la información de la tabla 79 el 77% de los encuestados afirman que hay personal que evalúa las necesidades del cliente y un 23% manifiesta que no existe este personal encargado.

**29.** ¿Cuenta con un área de planificación para crear nuevos servicios?

**Tabla 80**

*Área de planificación para crear nuevos servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	4	30,8	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 78**

Área de planificación para crear nuevos servicios

**Análisis**

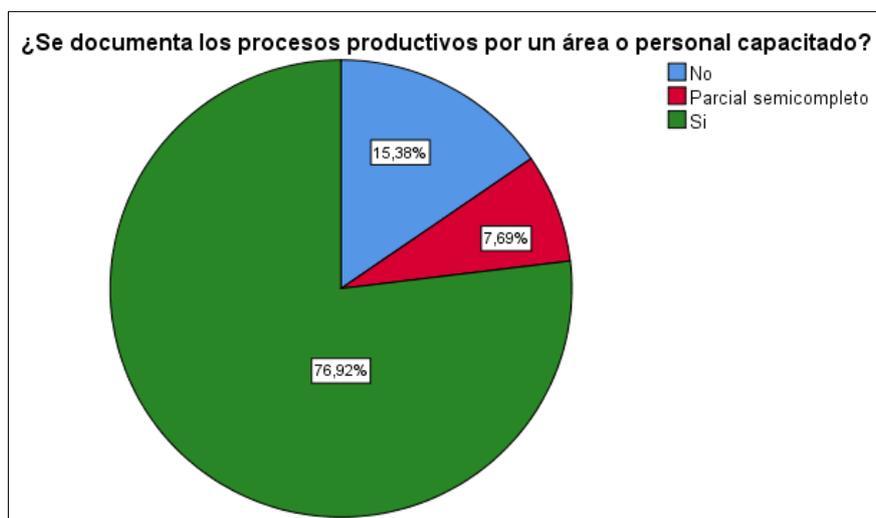
De acuerdo a la tabla 80 el 54% de los encuestados afirman que hay un área de planificación de nuevos servicios, el 31% afirma que no, el 8% expone que desconoce y el 8% menciona que está en un proceso parcial semicompleto.

30. ¿Se documenta los procesos productivos por un área o personal capacitado?

**Tabla 81**

*Documentación de procesos productivos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 79***Documentación de procesos productivos***Análisis**

De acuerdo a la tabla 81 el 77% de los encuestados afirman que, si existen documentos de los procesos productivos de las áreas, un 15% expone que no tienen documentación y un 8% está en un proceso parcial semicompleto.

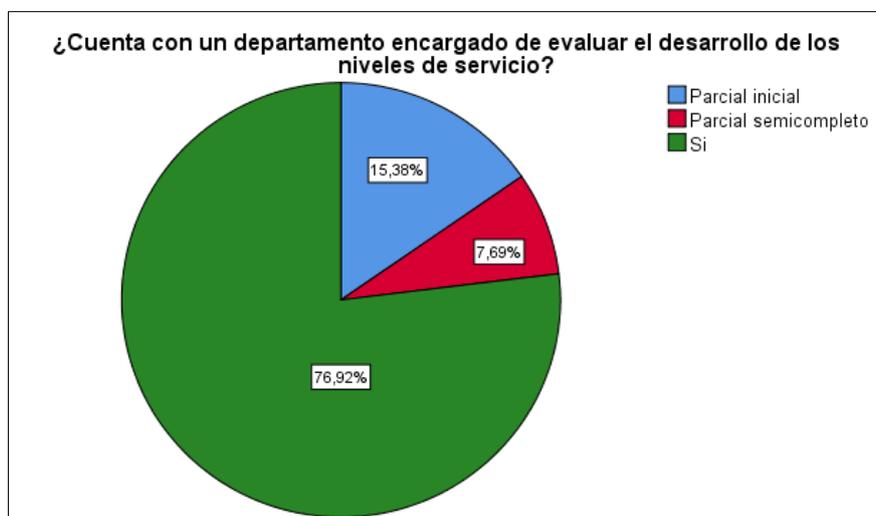
**31.** ¿Cuenta con un departamento encargado de evaluar el desarrollo de los niveles de servicio?

**Tabla 82***Departamento encargado de evaluar el desarrollo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial inicial	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 80**

*Departamento encargado de evaluar el desarrollo*

**Análisis**

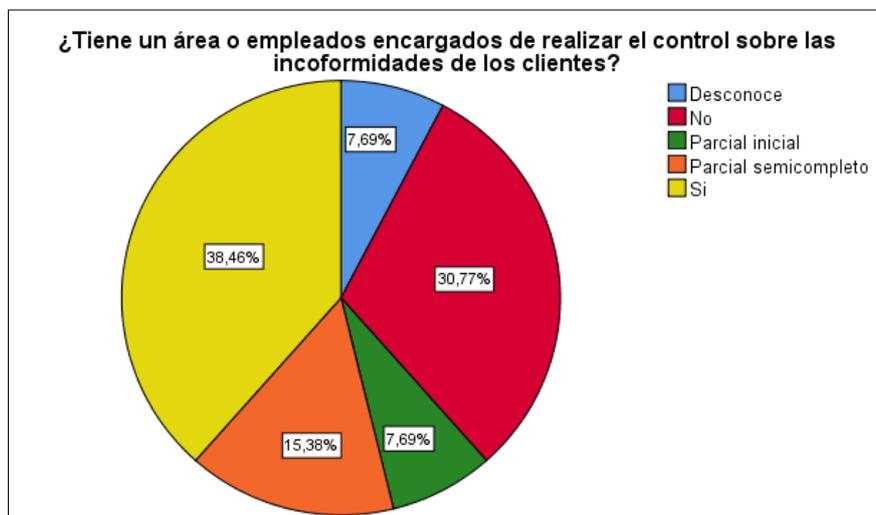
Basándonos en los datos de la tabla 82 se encuentra que el 77% de los encuestados afirman que hay un departamento de evalúa el desarrollo de los niveles de un servicio, un 15% y 8% expresa que están en un proceso parcial de ejecución.

32. ¿Tiene un área o empleados encargados de realizar el control sobre las inconformidades de los clientes?

**Tabla 83**

*Área de control de inconformidades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	4	30,8	38,5
	Parcial inicial	1	7,7	46,2
	Parcial semicompleto	2	15,4	61,5
	Si	5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	

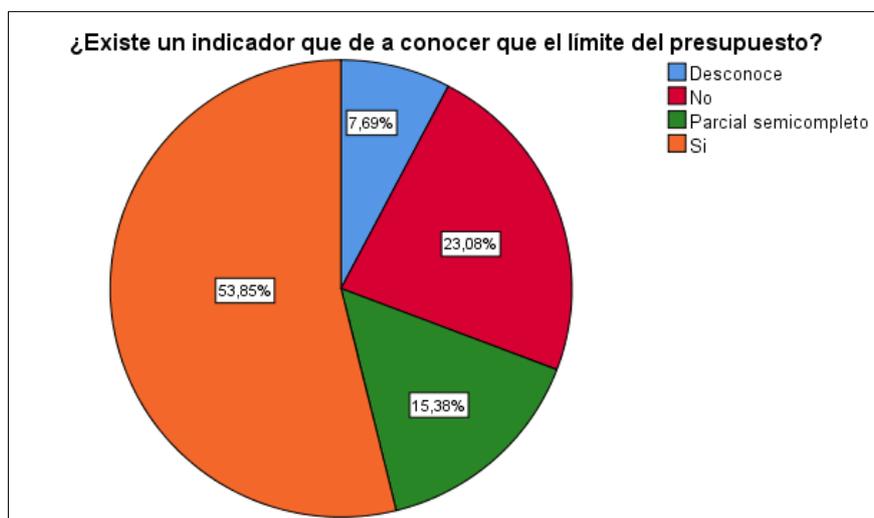
**Figura 81***Área de control de inconformidades***Análisis**

Considerando la tabla 83 el 38% de los encuestados afirman que hay un área encargada de realizar control sobre las inconformidades de los clientes, el 15% y 7% afirman estar en un proceso parcial y un 85 desconoce de esta necesidad.

33. ¿Existe un indicador que dé a conocer que el límite del presupuesto?

**Tabla 84***Indicador para el límite de presupuesto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	3	23,1	30,8
	Parcial semicompleto	2	15,4	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 82***Indicador para el límite de presupuesto***Análisis**

De acuerdo a la tabla 84 el 54% de los encuestados afirman que hay un indicador que conoce el límite del presupuesto, el 23% afirma que no existe, el 8% desconoce y el 15% se encuentra en un proceso parcial semicompleto de aplicación.

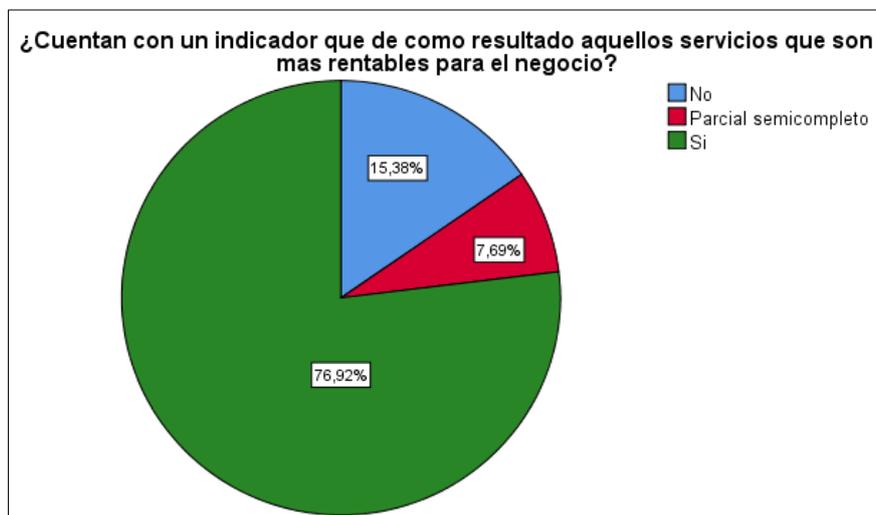
34. ¿Cuentan con un indicador que dé como resultado aquellos servicios que son más rentables para el negocio?

**Tabla 85***Indicador para resultados de negocios rentables*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 83**

*Indicador para resultados de negocios rentables*



### Análisis

Considerando la tabla 85 se observa que el 77% de los encuestados afirman que hay un indicador que dé como resultados servicios rentables, el 15% expone que no existe y un 8% manifiesta que están en proceso de ejecución y aplicación

35. ¿Existe un indicador que pueda demostrar la satisfacción de un nuevo servicio ofertado?

**Tabla 86**

*Indicador para satisfacción de clientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	4	30,8	38,5
	Parcial semicompleto	2	15,4	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

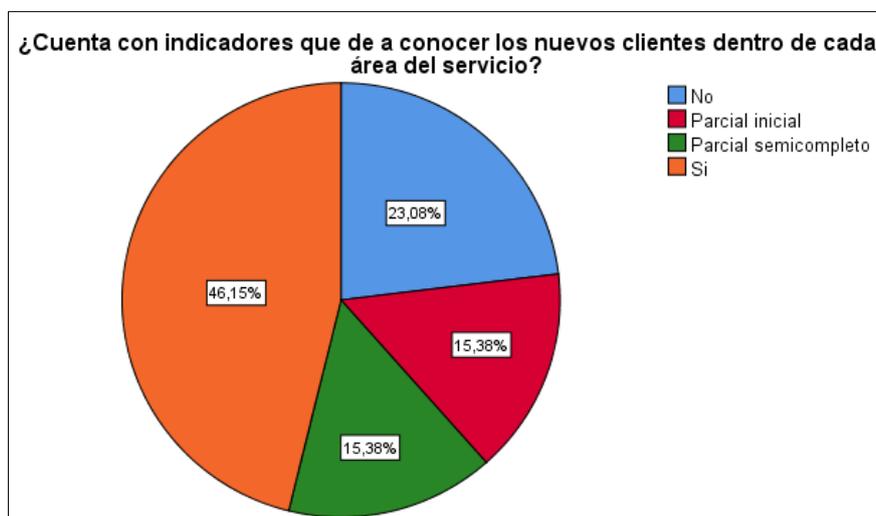
**Figura 84***Indicador para satisfacción de clientes***Análisis**

Considerando la tabla 86 se observa que el 46% de los encuestados afirman que existe un indicador para demostrar el nivel de satisfacción, un 30% expone que no un 7% desconoce y el 15% está en un proceso parcial semicompleto.

**36.** ¿Cuenta con indicadores que dé a conocer los nuevos clientes dentro de cada área del servicio?

**Tabla 87***Indicador para nuevos clientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial inicial	2	15,4	38,5
	Parcial semicompleto	2	15,4	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

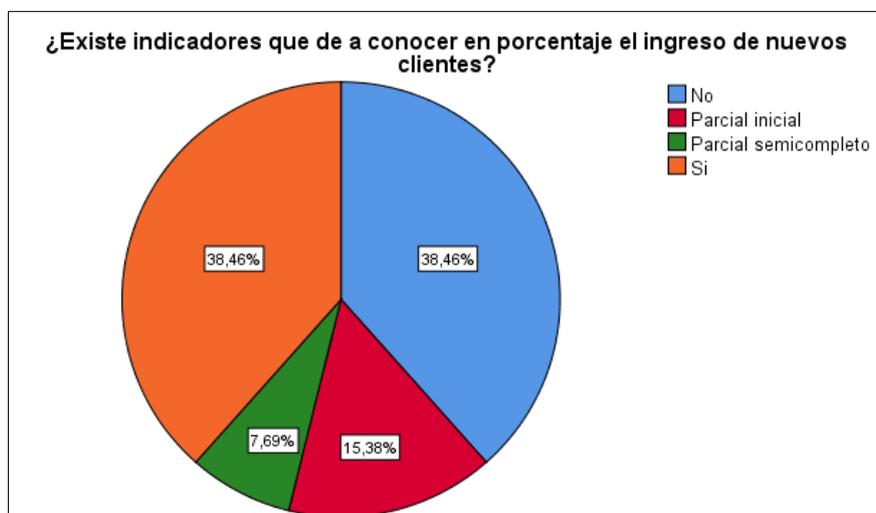
**Figura 85***Indicador para nuevos clientes***Análisis**

De acuerdo a la tabla 87 el 46% de los encuestados afirman que hay indicadores que demuestren nuevos clientes en las diferentes áreas, el 23% manifiesta que no existe y el 15% respectivamente explica que están en un proceso parcial.

37. ¿Existe indicadores que dé a conocer en porcentaje el ingreso de nuevos clientes?

**Tabla 88***Indicador de porcentaje de ingreso*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial inicial	2	15,4	53,8
	Parcial semicompleto	1	7,7	61,5
	Si	5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 86***Indicador de porcentaje de ingreso***Análisis**

Basándonos en el análisis de la tabla 88 se observa que el 38,46% no conoce de los indicadores no muestra los nuevos clientes, un 38% expone que, si existen esos datos, un 15% y 8% están en un proceso parcial.

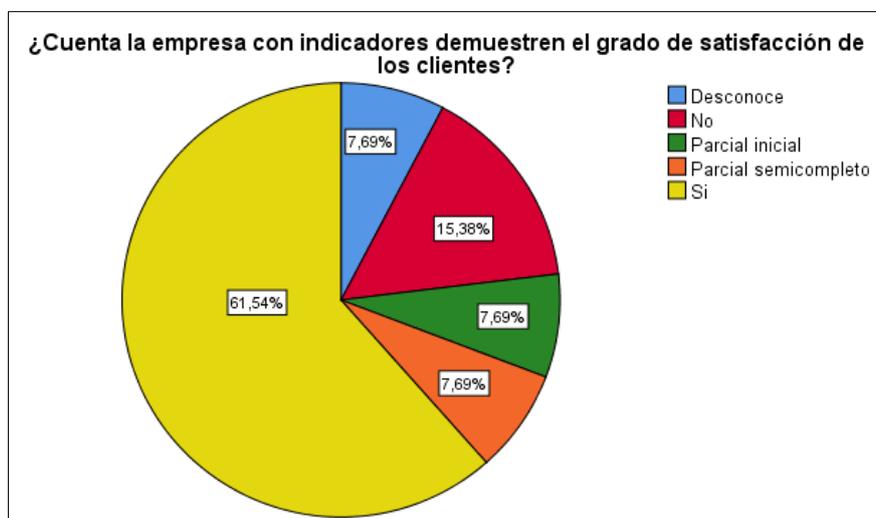
38. ¿Cuenta la empresa con indicadores demuestran el grado de satisfacción de los clientes?

**Tabla 89***Indicadores ara el grado de satisfacción del cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	2	15,4	23,1
	Parcial inicial	1	7,7	30,8
	Parcial semicompleto	1	7,7	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 87**

*Indicadores ara el grado de satisfacción del cliente*



### **Análisis**

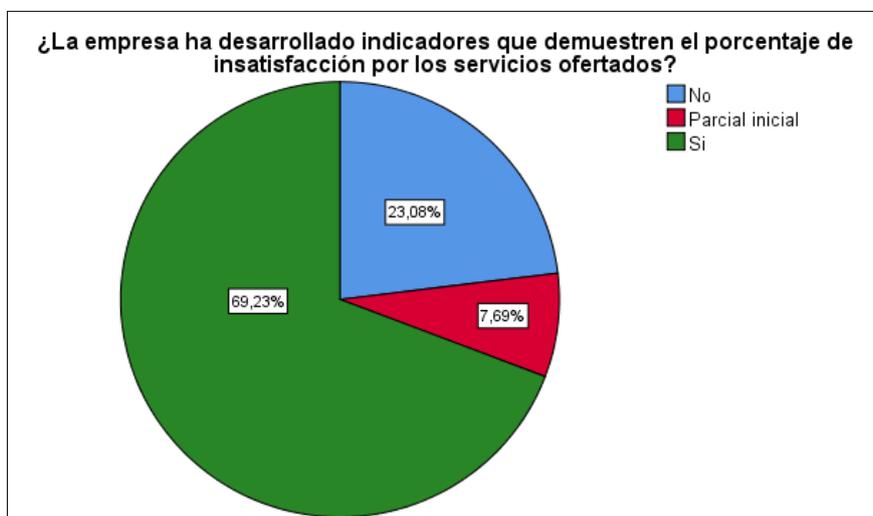
De acuerdo a la tabla 89 se observa que el 62% de los encuestados afirman que existe indicadores que demuestran el grado de satisfacción de clientes, un 15% expone que no, un 8% desconoce y 8%y 8% respectivamente afirma que están en proceso parcial de creación.

**39.** ¿La empresa ha desarrollado indicadores que demuestran el porcentaje de insatisfacción por los servicios ofertados?

**Tabla 90**

*Indicador de porcentaje de insatisfacción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial inicial	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

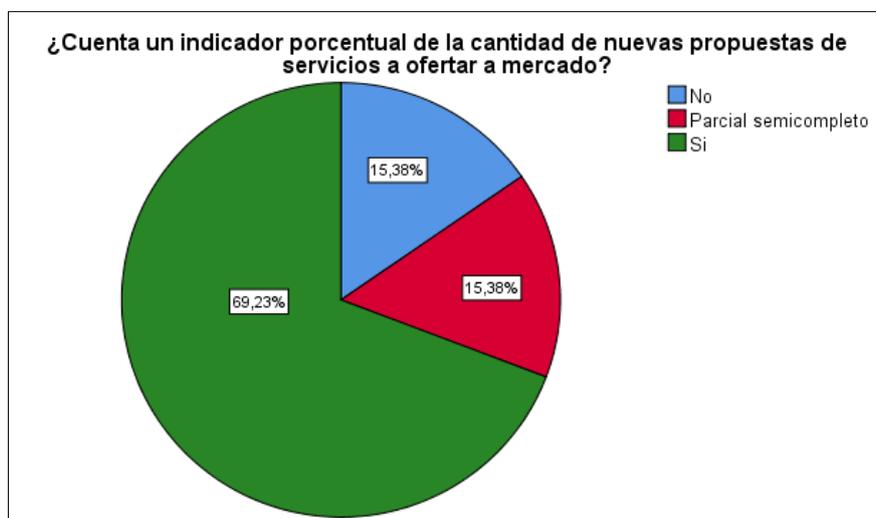
**Figura 88***Indicador de porcentaje de insatisfacción***Análisis**

De acuerdo a la tabla 90 se observa que el 69% de los encuestados afirman que la empresa ha desarrollado indicadores que demuestran porcentajes de insatisfacción, un 23% exponen que no existe y un 8% que están en proceso parcial.

40. ¿Cuenta un indicador porcentual de la cantidad de nuevas propuestas de servicios a ofertar a mercado?

**Tabla 91***Indicador de nuevas propuestas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	2	15,4	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 89***Indicador de nuevas propuestas***Análisis**

De acuerdo al análisis de la tabla 91 se observa que el 69% de los encuestados afirman que cuentan con un indicador porcentual de la cantidad de nuevas propuestas de servicios, un 15% que no existe y un 16% se encuentran en proceso.

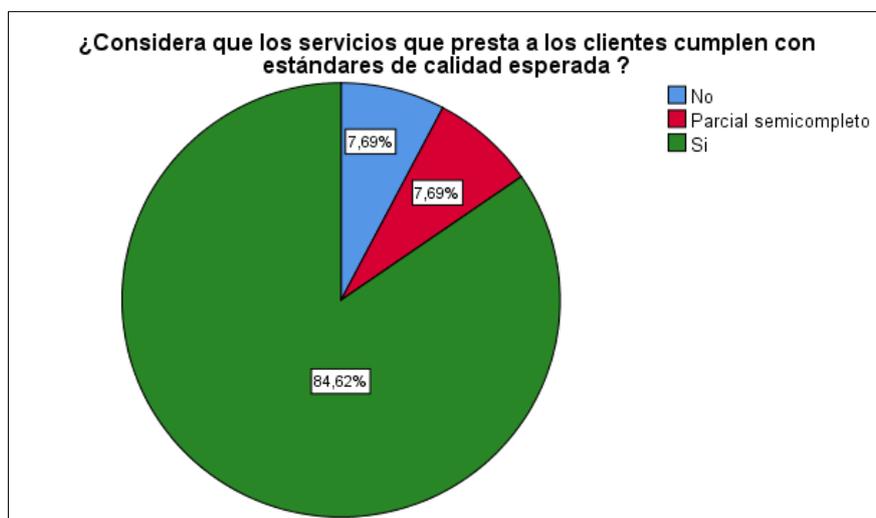
41. ¿Considera que los servicios que presta a los clientes cumplen con estándares de calidad esperada?

**Tabla 92***Servicios que cumplen estándares de calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 90**

*Servicios que cumplen estándares de calidad*

**Análisis**

De acuerdo al análisis de la tabla 92 se observa que el 85% de los encuestados consideran que los servicios prestados a clientes cumplen con estándares de calidad, un 8% no lo considera y otro 8% está en proceso parcial.

**42.** ¿Existen procedimientos que ayuden a garantizar la efectividad y eficiencia durante el diseño del servicio?

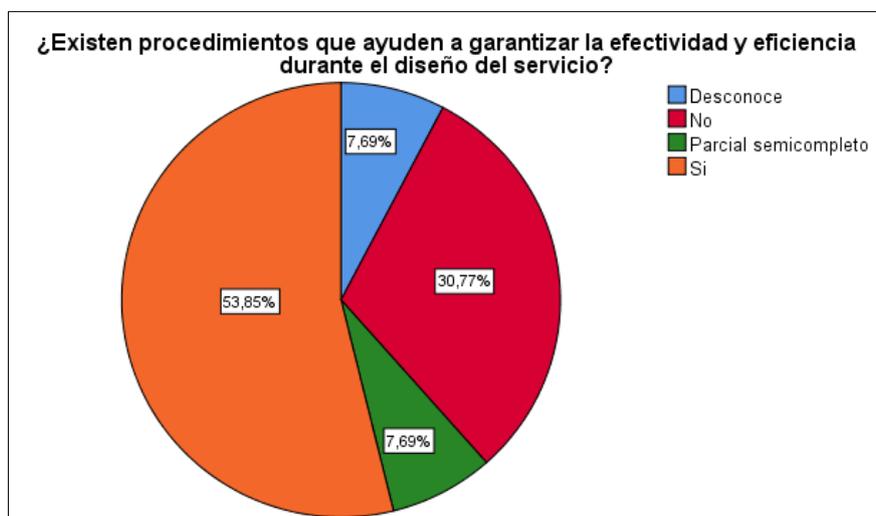
**Tabla 93**

*Garantizar la efectividad durante el diseño de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	4	30,8	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 91**

*Garantizar la efectividad durante el diseño de servicio*

**Análisis**

Considerando la tabla 93 se entiende que el 53% de los encuestados afirman que existe procedimientos que garanticen la efectividad del diseño de servicio un 31% que no existe y un 8% desconoce y el 8% está en un proceso parcial.

43. ¿Los diseños de los servicios a prestar tienen oportunidad de flexibilidad antes los cambios en las necesidades del entorno?

**Tabla 94**

*Servicios con oportunidad de flexibilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 92**

*Servicios con oportunidad de flexibilidad*

**Análisis**

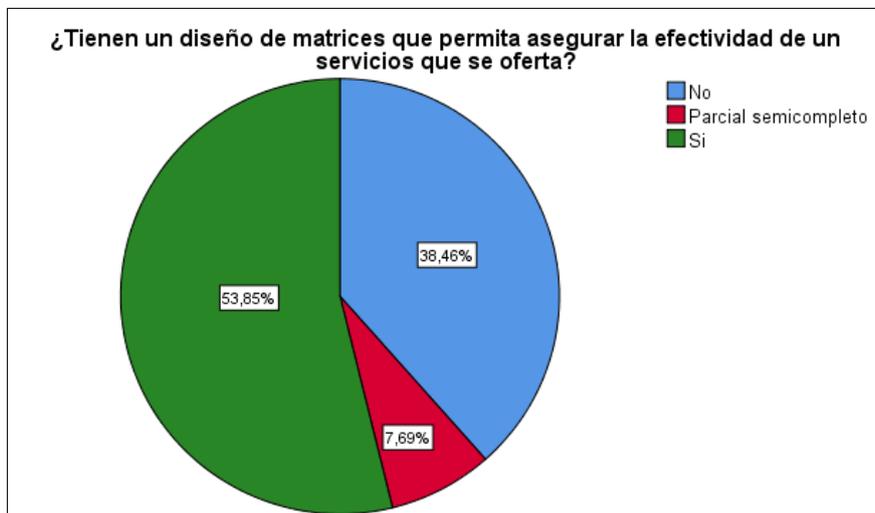
De acuerdo a la tabla 94 se observa que el 69% de los encuestados afirman que existan diseños para prestar servicios un 23% exponen que no y un 8% que sea semicompleto

44. ¿Tienen un diseño de matrices que permita asegurar la efectividad de un servicio que se oferta?

**Tabla 95**

*Diseño de matrices para la efectividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 93***Diseño de matrices para la efectividad***Análisis**

De acuerdo a la tabla 95 se puede entender que el 54% de los encuestados afirman que hay un diseño de matrices mientras que un 38% expone que no y un 8 % que es parcial.

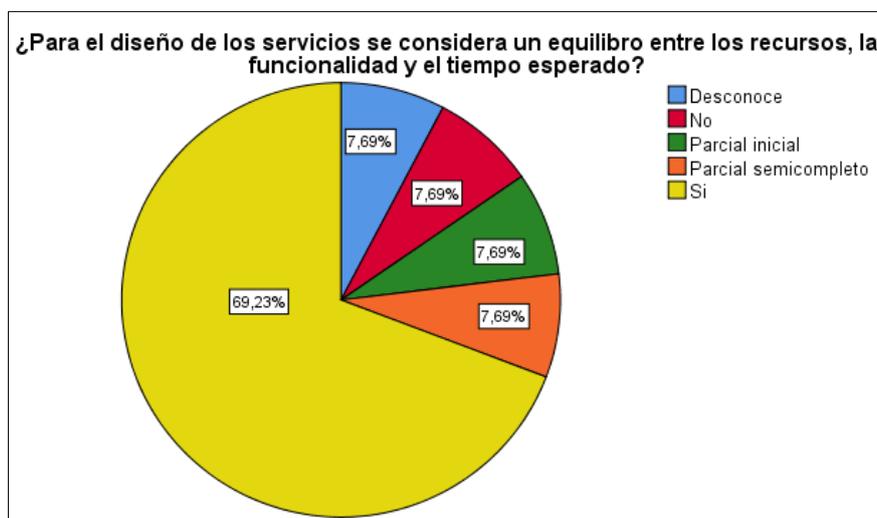
45. ¿Para el diseño de los servicios se considera un equilibrio entre los recursos, la funcionalidad y el tiempo esperado?

**Tabla 96***Diseño de servicio entre los recursos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	1	7,7	15,4
	Parcial inicial	1	7,7	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 94**

*Diseño de servicio entre los recursos*



### Análisis

De acuerdo a la tabla 96 se observa que el 69% de los encuestados afirman que hay un diseño de servicios de acuerdo al equilibrio de los recursos y un 8 respectivamente está en desconocer y no como también en proceso parcial.

**46.** ¿Durante la identificación de los requerimientos considera todos los elementos antes mencionados que tendría el servicio?

**Tabla 97**

*Considera todos los elementos para la identificación de requerimientos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial inicial	1	7,7	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 95**

*Considera todos los elementos para la identificación de requerimientos*



### Análisis

De acuerdo al análisis de la tabla 97 se observa que hay un 77% de afirmación de identificación de requerimientos de elementos en los sistemas, y un 8% respectivamente menciona que está en proceso.

47. ¿Al identificar los requerimientos se considera la calidad esperada en el área a ser desarrollada?

**Tabla 98**

*Calidad en el área desarrollada*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

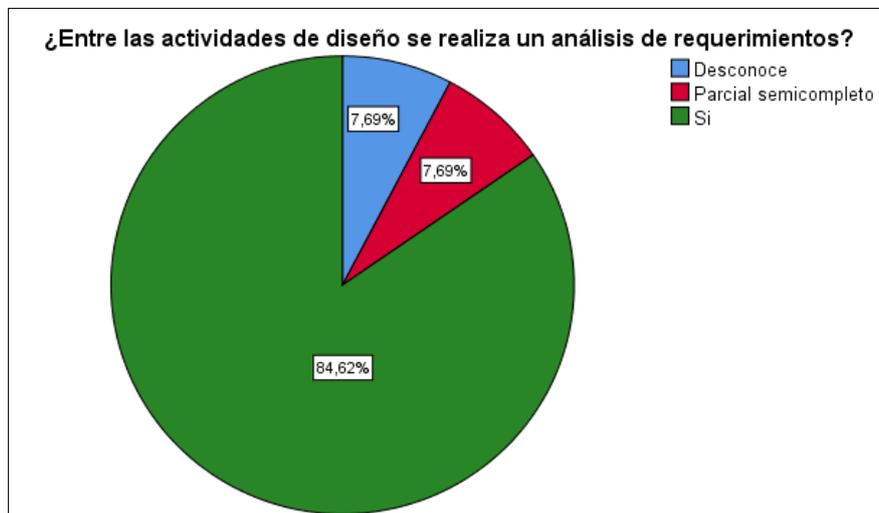
**Figura 96***Calidad en el área desarrollada***Análisis**

Considerando los datos de la tabla 98 se observa que el 77% de los encuestados identifican los requerimientos de calidad esperadas y un 23% no considera estos parámetros. El proceso de identificación de requerimientos aún le falta desarrollo.

48. ¿Entre las actividades de diseño se realiza un análisis de requerimientos?

**Tabla 99***Análisis de requerimientos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 97***Análisis de requerimientos***Análisis**

Basándonos en el análisis de datos de la tabla 99 se observa que el 85% de los encuestados afirman que hay actividades de diseño de requerimientos, el 8% desconoce y el 8% están en un proceso parcial.

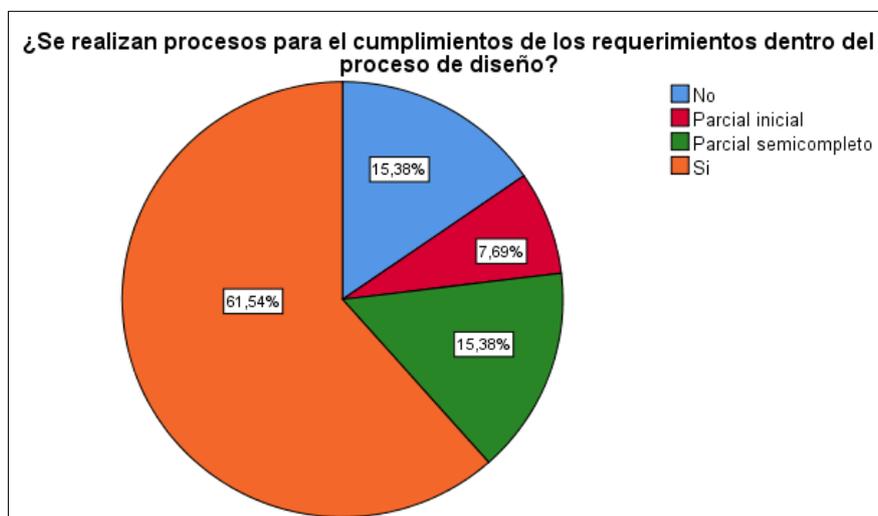
49. ¿Se realizan procesos para el cumplimiento de los requerimientos dentro del proceso de diseño?

**Tabla 100***Procesos para el cumplimiento de requerimientos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial inicial	1	7,7	23,1
	Parcial semicompleto	2	15,4	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 98**

*Procesos para el cumplimiento de requerimientos*



### Análisis

De acuerdo a la tabla 100 se observa que el 62% de los encuestados afirman que se realizan procesos para el cumplimiento de requerimientos, el 15% expone que no y el 16% y 8% respectivamente exponen estar en un proceso parcial.

50. ¿Se evalúa los riesgos durante el diseño como también inconformidad en sus entregables?

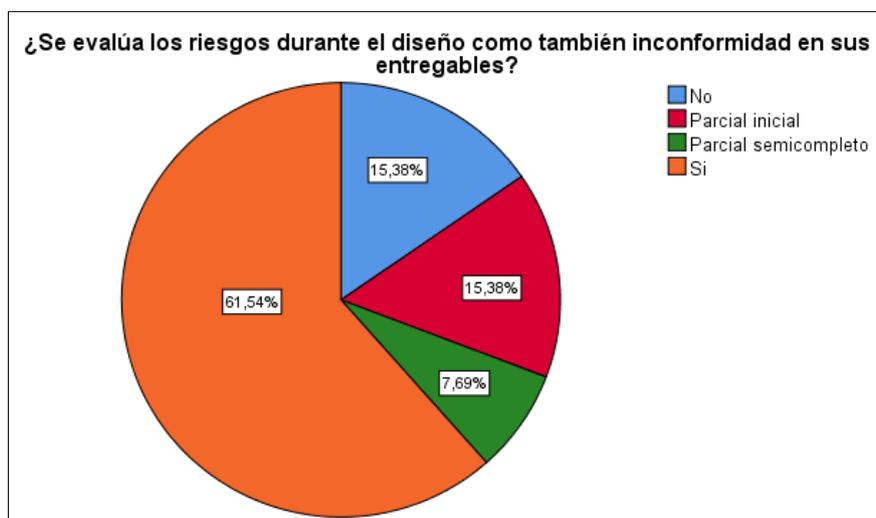
**Tabla 101**

*Evalúan los riesgos en el diseño*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial inicial	2	15,4	30,8
	Parcial semicompleto	1	7,7	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 99**

*Evalúan los riesgos en el diseño*



### **Análisis**

De acuerdo a la tabla 101 se observa que el 62% de los encuestados afirman que se evalúa los riesgos en el diseño del entregable, un 15% que no existe y un 15% y 8% están en un proceso de ejecución parcial

**51.** ¿Durante el diseño de procesos este se lo realiza bajo los parámetros del SOA (Arquitectura Orientada a Servicios)?

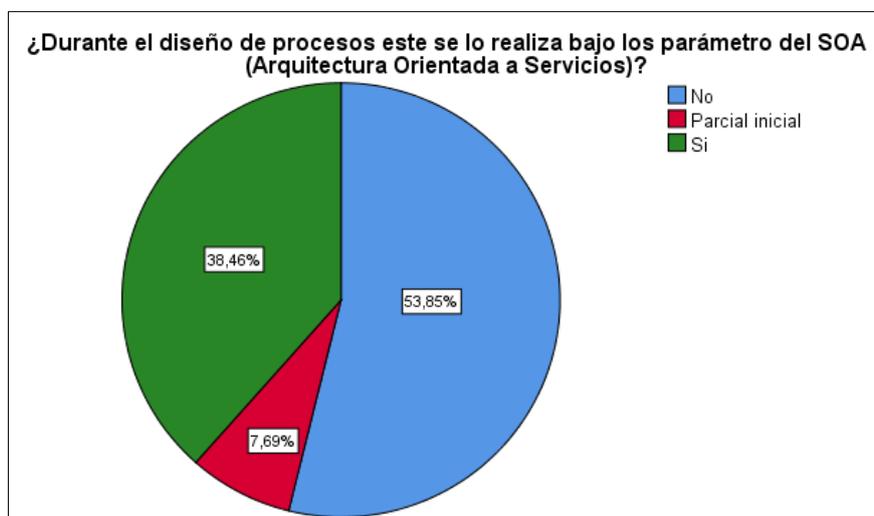
**Tabla 102**

*Diseño bajo parámetro de Arquitectura orientada a servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	7	53,8	53,8
	Parcial inicial	1	7,7	61,5
	Si	5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 100**

*Diseño bajo parámetro de Arquitectura orientada a servicios*

**Análisis**

De acuerdo a la tabla 102 se observa que del total de encuestados el 54% de ellos niegan el diseño de procesos bajo SOA un 39% afirma su existencia y un 8% menciona que está en parcial inicial

52. ¿La empresa cuenta con un servicio de configuración basado en el Sistema de Gestión de Contenido?

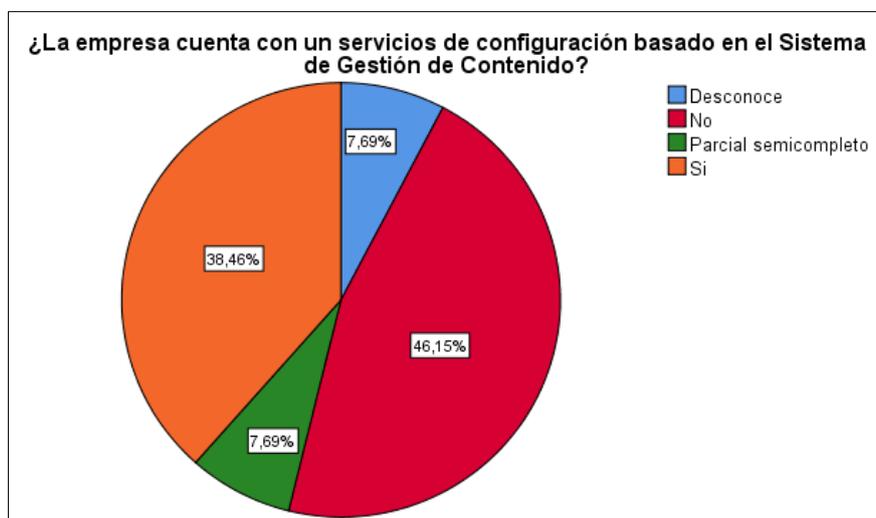
**Tabla 103**

*Sistema de configuración en el sistema de gestión de contenido*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	6	46,2	53,8
	Parcial semicompleto	1	7,7	61,5
	Si	5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 101**

*Sistema de configuración en el sistema de gestión de contenido*

**Análisis**

Considerando la tabla 103 se observa que el 46% exponen no hay una cuenta de servicios de configuración de sistemas de gestión un 38% expone que si existen y un 8% mencionan que están proceso y desconocen.

53. ¿Cuenta con un catálogo de diseño de futuros proyectos de diseño?

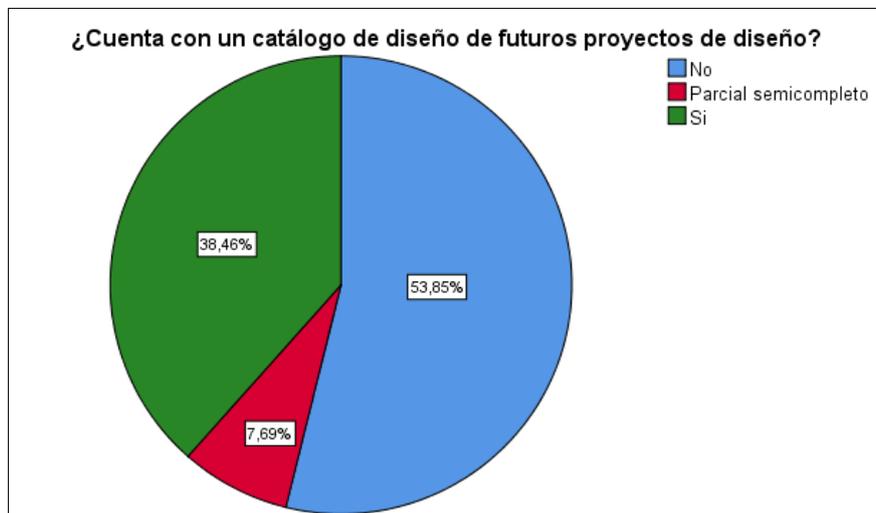
**Tabla 104**

*Catálogo de diseño de proyectos futuros*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	7	53,8	53,8
	Parcial semicompleto	1	7,7	61,5
	Si	5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 102**

*Catálogo de diseño de proyectos futuros*

**Análisis**

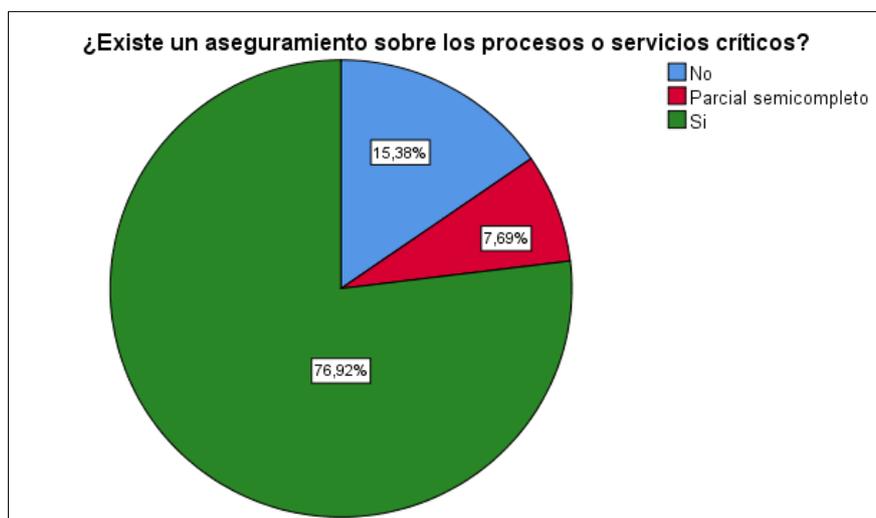
De acuerdo a la tabla 104 se observa que el 54% de los encuestados afirman que no hay catálogos de diseño de futuros proyectos, un 39% expone que sí y un 8% que está en proceso parcial. Los catálogos no son normalmente ejecutados documentalmente.

**54.** ¿Existe un aseguramiento sobre los procesos o servicios críticos?

**Tabla 105**

*Aseguramientos en procesos críticos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 103***Aseguramientos en procesos críticos***Análisis**

De acuerdo al análisis de la tabla 105 se observa que un 76% que afirma que hay un aseguramiento de procesos, un 15% que este es parcial semicompleto y un 8% que no existe.

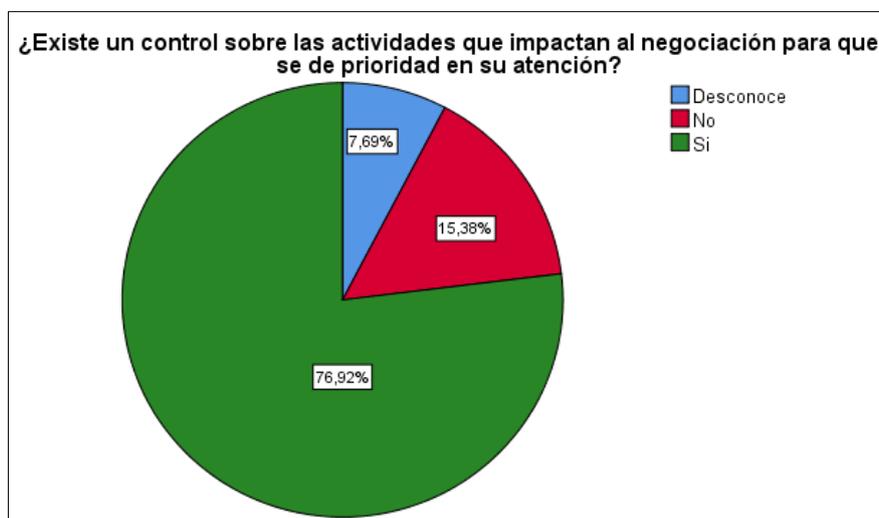
55. ¿Existe un control sobre las actividades que impactan a la negociación para que se dé prioridad en su atención?

**Tabla 106***Control sobre las actividades que impactan al negocio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	2	15,4	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 104**

*Control sobre las actividades que impactan al negocio*

**Análisis**

Considerando los datos de la tabla 106 se observa que el 77% de los encuestados afirman existencia de un control en actividades que impactan el negocio por prioridades, un 15% que no existe control y un 8% que desconocen de la existencia de estos procesos.

56. ¿Considera que la gestión de los servicios ayuda a garantizar la rentabilidad de la empresa?

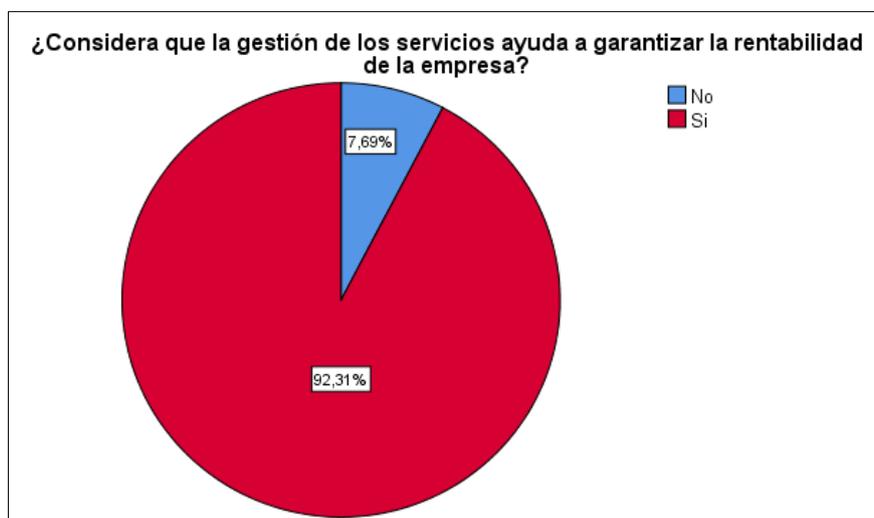
**Tabla 107**

*Servicios que garantizan la rentabilidad*

		Porcentaje		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 105**

*Servicios que garantizan la rentabilidad*



### **Análisis**

De acuerdo al análisis de la tabla 107 se observa que el 92% de los encuestados consideran la gestión de servicios garantizan la rentabilidad de la empresa y un 8% que no son considerados

57. ¿El modelo de diseño está basado en las especificaciones: considerando los requisitos, para dar inicio al desarrollo de servicios?

**Tabla 108**

*El diseño se basa en las especificaciones para el desarrollo del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial inicial	1	7,7	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 106**

*El diseño se basa en las especificaciones para el desarrollo del servicio*



### Análisis

De acuerdo a la información de la tabla 108 se observa que el 77% de los encuestados afirman que hay un modelo de diseño basado en especificaciones, un 8% respectivamente afirman que están en proceso y un 7% que no existe por lo tanto los modelos no están en todas las áreas

58. ¿Se desarrollan prototipos que permita respaldar las soluciones en todo el proceso de interacción?

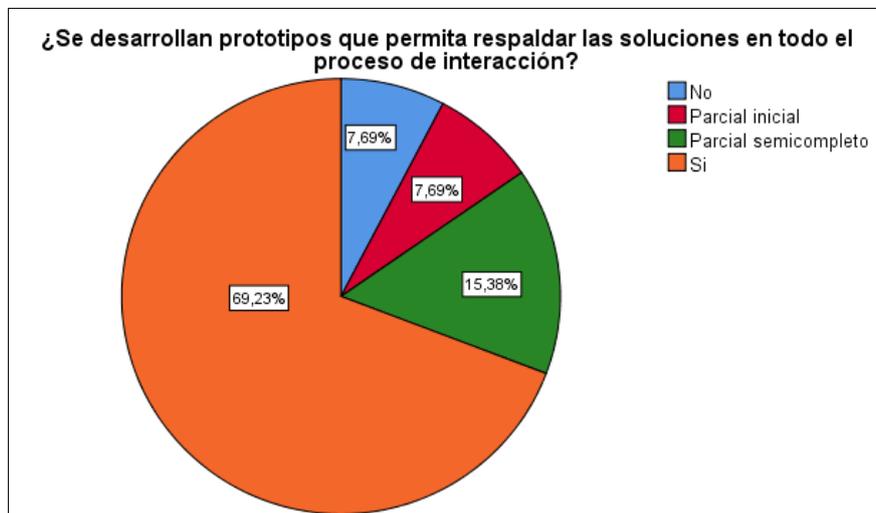
**Tabla 109**

*Desarrollo de prototipos para solución de procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial inicial	1	7,7	15,4
	Parcial semicompleto	2	15,4	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 107**

*Desarrollo de prototipos para solución de procesos*



### **Análisis**

De acuerdo a la tabla 109 se observa que hay un 69% de los encuestados afirmando que un desarrollo de prototipos para respaldar soluciones de procesos, el 15% y 8% afirman estar en proceso y el 8% expone que no existe, es decir hay falta de diseño de prototipos

**59.** ¿Las modelos de diseño de uso se basa en las soluciones en TI que ya existen?

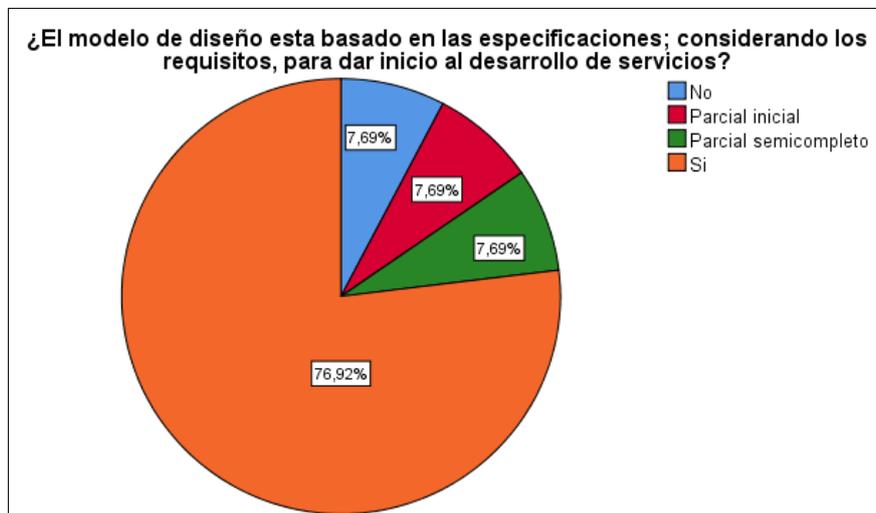
**Tabla 110**

*Modelos de diseño en soluciones TI*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 108**

*Modelos de diseño en soluciones TI*



### Análisis

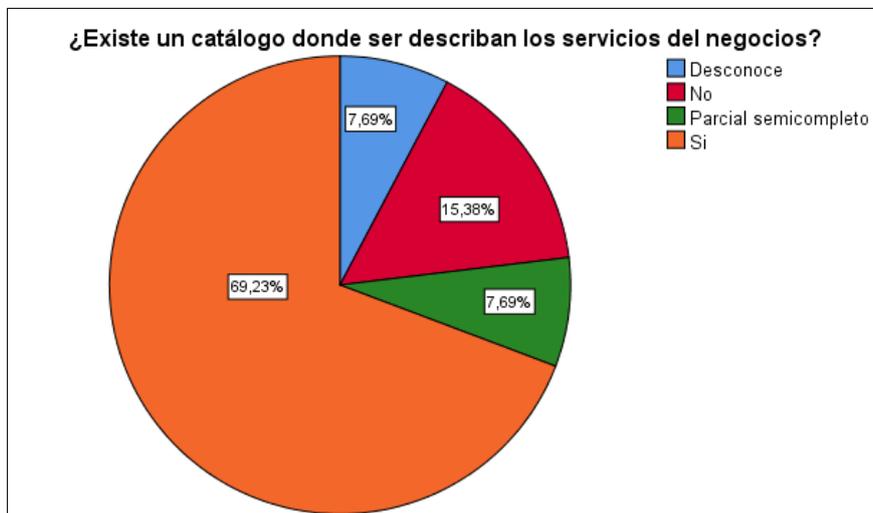
De acuerdo a la tabla 110 se observa que el 77% de los encuestados afirman que hay un modelo de diseño basado en especificaciones al inicio del desarrollo del servicio, un 8% respectivamente afirman estar en proceso y un 7% menciona que no existe tal diseño.

**60.** ¿Existe un catálogo donde ser describan los servicios del negocio?

**Tabla 111**

*Catálogo de servicio del negocio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	2	15,4	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 109***Catálogo de servicio del negocio***Análisis**

Basándonos en el análisis de la tabla 111 el 69% de los encuestados afirman la existencia de un catálogo de servicios, el 15% expone que no existe y el 8% respectivamente argumentan estar en proceso, es decir que están generando cambios.

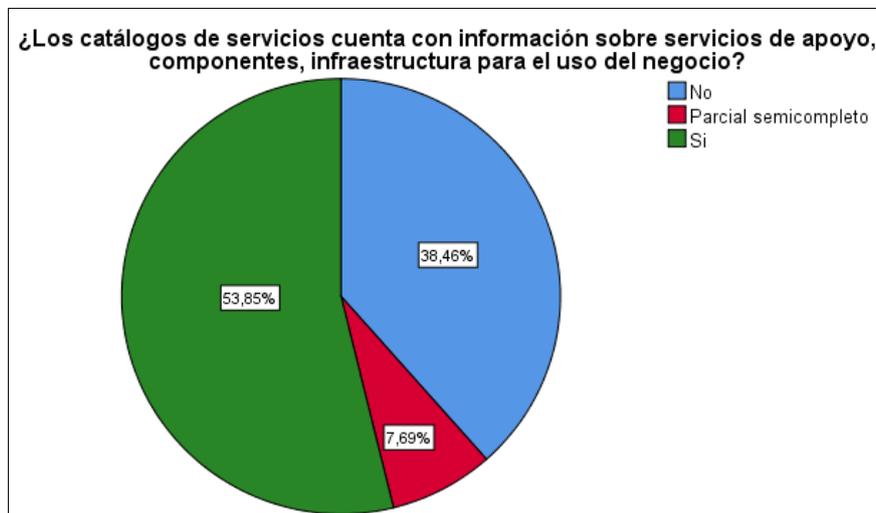
**61.** ¿Los catálogos de servicios cuenta con información sobre servicios de apoyo, componentes, infraestructura para el uso del negocio?

**Tabla 112***Catálogos sobre información de servicios de apoyo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 110**

*Catálogos sobre información de servicios de apoyo*



### Análisis

Considerando el análisis de la tabla 112 se observa que el 54% de los encuestados afirman que los catálogos cuentan con información sobre servicios de apoyo, el 38% expone que no y el 8% que se encuentran en proceso, por lo tanto se está ejecutando proporcionalmente.

62. ¿Dentro del sistema de gestión de configuración se encuentra el catálogo de servicios?

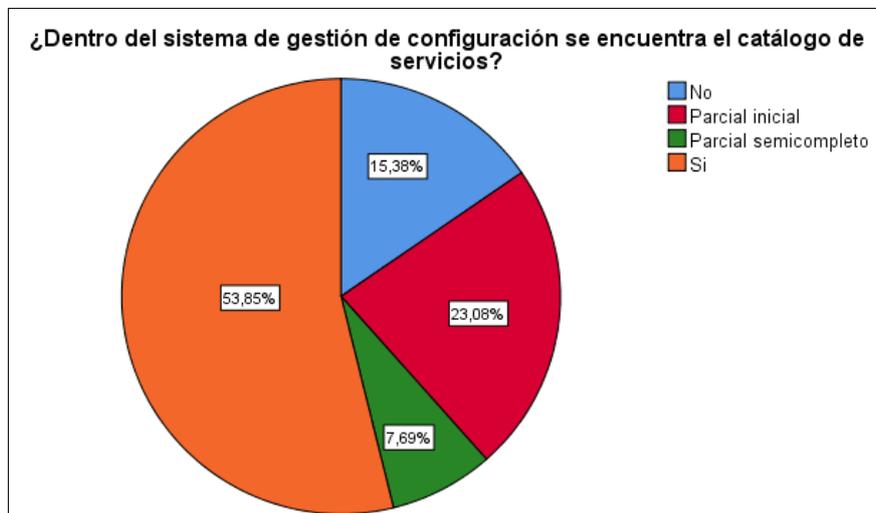
**Tabla 113**

*Sistema de gestión de configuración en catálogo de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial inicial	3	23,1	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 111**

*Sistema de gestión de configuración en catálogo de servicios*



### **Análisis**

Basándonos en el análisis de información de la tabla 113 se observa que el 54% de los encuestados afirman una gestión de configuración de catálogo de servicios, un 23% y 8% respectivamente se encuentran en un proceso parcial y el 15% expone que no hay.

**63.** ¿Para proveer de servicios a clientes se establecen parámetros de calidad?

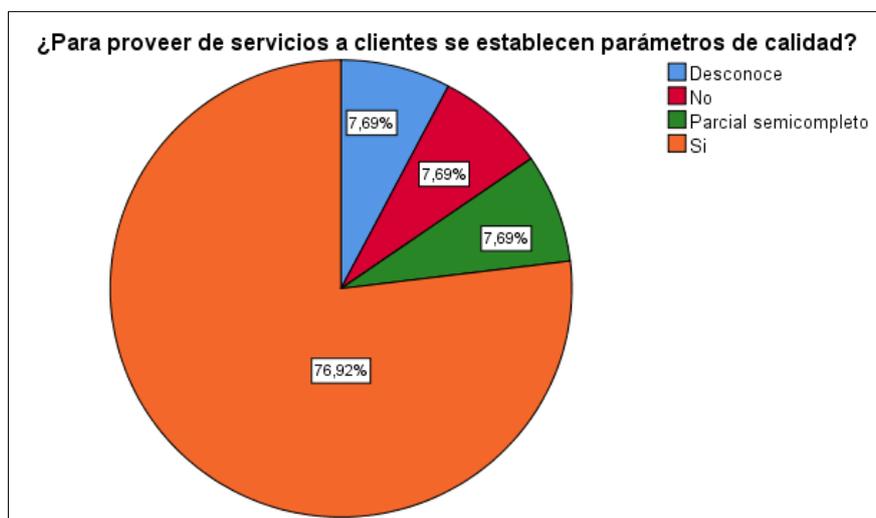
**Tabla 114**

*Servicios bajo parámetros de calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	1	7,7	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 112**

*Servicios bajo parámetros de calidad*



### Análisis

De acuerdo a la tabla 114 se observa que el 76% de los encuestados expresan que para proveer servicios se establecen parámetros de calidad, el 8 % respectivamente están en proceso y uno de ellos desconoce. La calidad es considerada en ciertas ocasiones.

64. ¿Se establecen niveles de funcionalidad al momento de prestar servicios a los clientes?

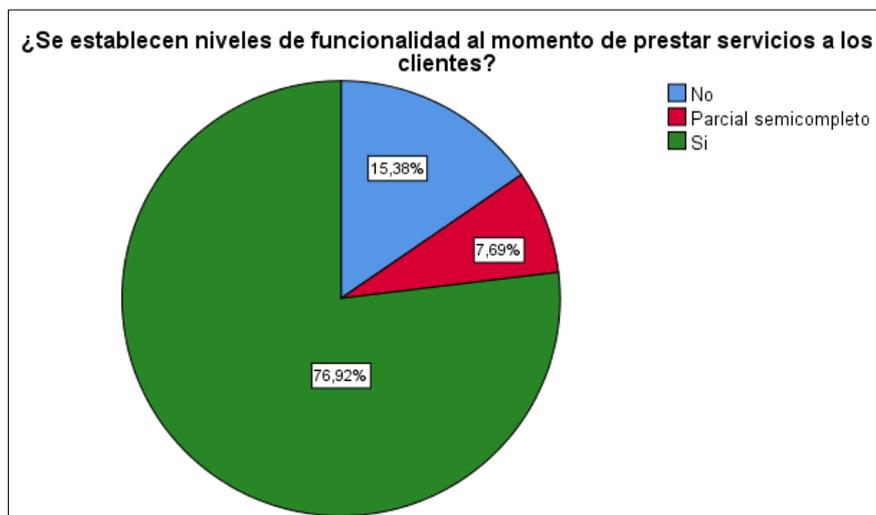
**Tabla 115**

*Niveles de funcionalidad para prestar el servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 113**

*Niveles de funcionalidad para prestar el servicio*



### **Análisis**

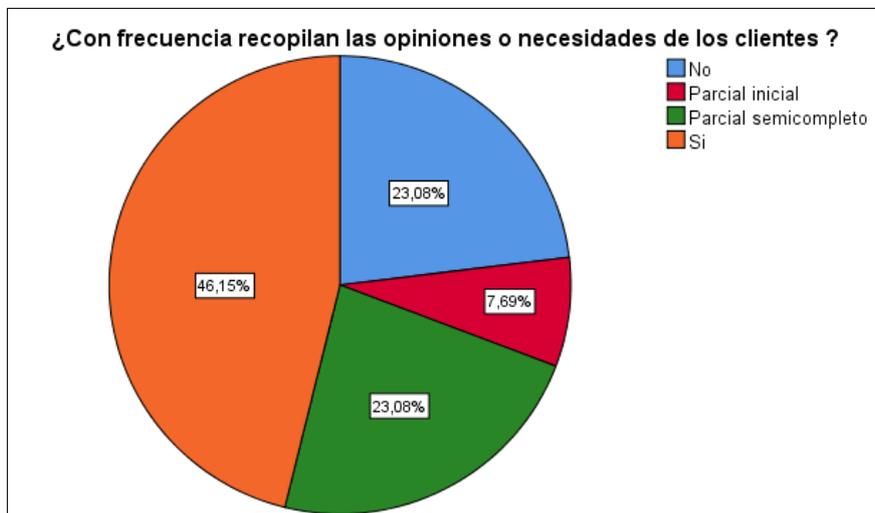
De acuerdo a la tabla 115 se observa que el 77% de los encuestados establecen niveles de funcionalidad con el cliente el 15% expone que no existe y el 8% que está en proceso es decir que los niveles de funcionalidad son de acuerdo al área y se aplica progresivamente

**65.** ¿Con frecuencia recopilan las opiniones o necesidades de los clientes?

**Tabla 116**

*Recopilan opiniones a clientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial inicial	1	7,7	30,8
	Parcial semicompleto	3	23,1	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 114***Recopilan opiniones a clientes***Análisis**

Considerando la tabla 116 se entiende que del total de encuestados el 46% de los encuestados afirman que se recopila la opinión de clientes, el 23% expone que no, el 23% que es parcial y el 8% es parcial. Se encuentra en proceso de aplicación

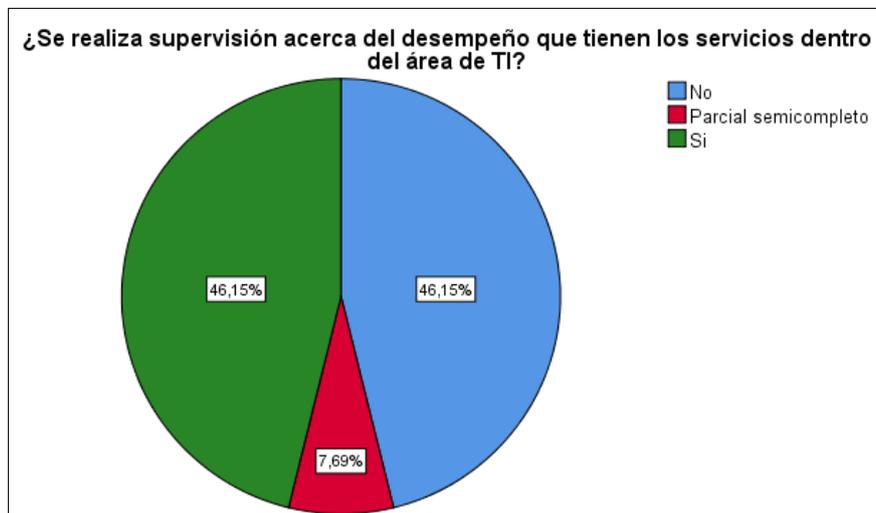
66. ¿Se realiza supervisión acerca del desempeño que tienen los servicios dentro del área de TI?

**Tabla 117***Supervisión sobre desempeño de servicios en TI*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	46,2	46,2
	Parcial semicompleto	1	7,7	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 115**

*Supervisión sobre desempeño de servicios en TI*



### **Análisis**

De acuerdo a la tabla 117 del total de encuestados el 46% de los encuestados afirman la existencia de supervisión de desempeño, un 46% expone que no existe y un 8% que esta está en proceso parcial. Esta medida se encuentra en un proceso de adaptabilidad.

**67.** ¿Los servicios que prestan al cliente cuentan con un plan de capacidad para cada uno?

**Tabla 118**

*Servicios cuenta con plan de capacidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	8	61,5	61,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	69,2
	Si	4	30,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 116**

*Servicios cuenta con plan de capacidad*



### **Análisis**

De acuerdo al análisis de la tabla 118 se entiende que el 62% de los encuestados no creen que los servicios cuentan con plan de capacidad, e 31% afirma su existencia y el 8% que está en proceso por lo tanto el plan de capacidad varía por área.

**68.** ¿Se tiene un constante monitoreo sobre la capacidad de los servicios para analizar su desempeño?

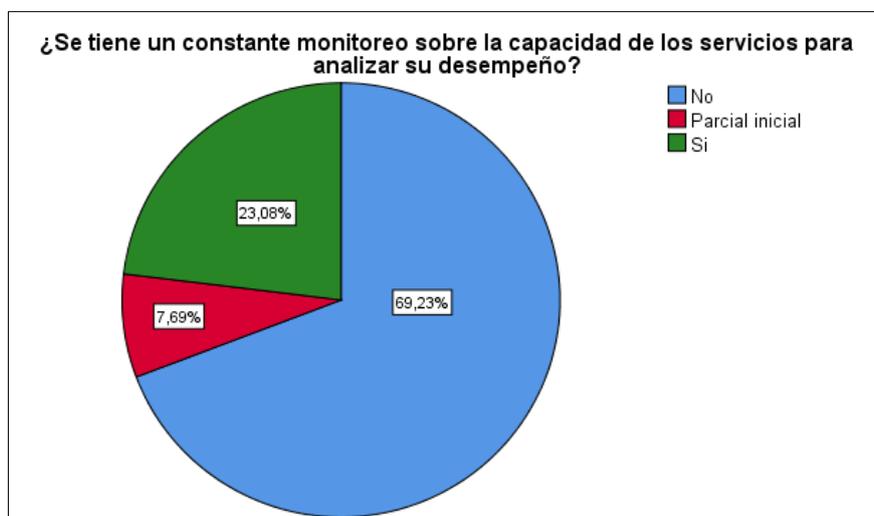
**Tabla 119**

*Monitoreo de capacidad de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	69,2	69,2
	Parcial inicial	1	7,7	76,9
	Si	3	23,1	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 117**

Monitoreo de capacidad de servicios



### Análisis

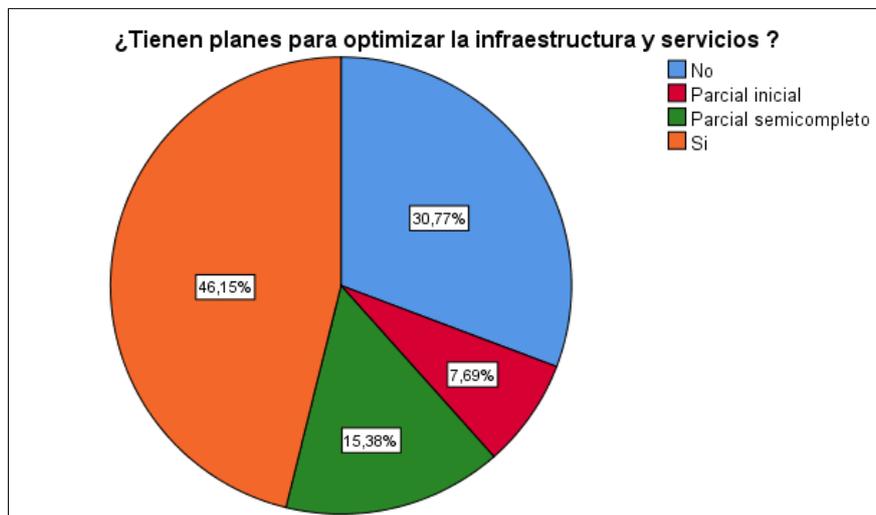
De acuerdo a la tabla 119 el 69% de los encuestados se observa que no hay un monitoreo del desempeño de servicio, un 23% afirma su existencia, y un 8% expone que están en proceso, no existe un monitoreo completo.

69. ¿Tienen planes para optimizar la infraestructura y servicios?

**Tabla 120**

Planes para optimizar la infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial inicial	1	7,7	38,5
	Parcial semicompleto	2	15,4	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 118***Planes para optimizar la infraestructura***Análisis**

De acuerdo a la tabla 120 se observa que el 46% de los encuestados afirman que hay planes para optimización de infraestructura, el 31% menciona que no existe y el 15 y 8% respectivamente se encuentran el proceso de ejecución.

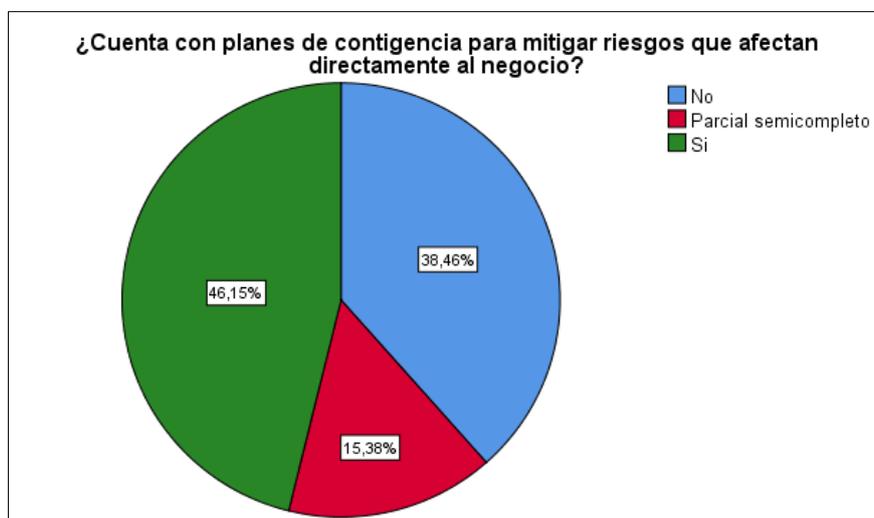
70. ¿Cuenta con planes de contingencia para mitigar riesgos que afectan directamente al negocio?

**Tabla 121***Planes de contingencia para mitigar el riesgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial semicompleto	2	15,4	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 119**

*Planes de contingencia para mitigar el riesgo*



### **Análisis**

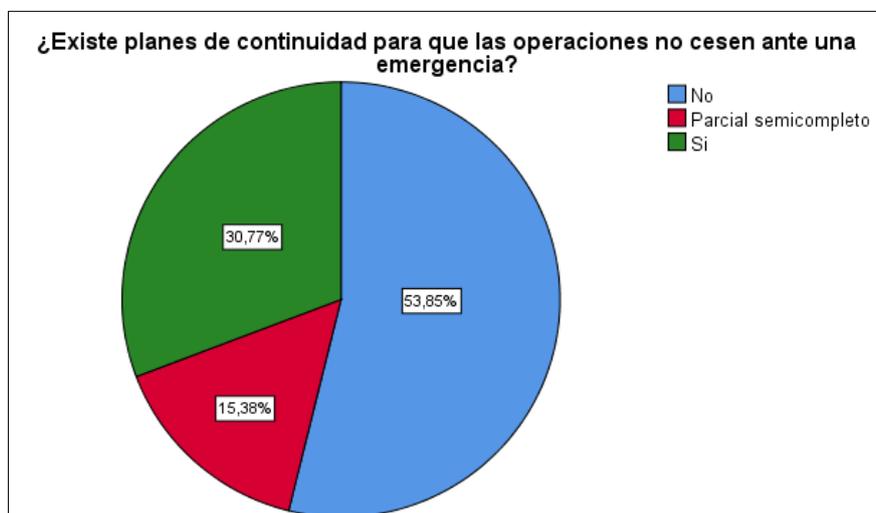
De acuerdo al análisis de la tabla 121 se observa que del total de encuestado el 46% de los encuestados afirman que hay un plan de contingencia para mitigar los riesgos de negocio, un 39% menciona que no y un 15% que esta es parcial semicompleto. Los planes de mitigación de riesgos no se encuentra en todo el negocio.

**71.** ¿Existe planes de continuidad para que las operaciones no cesen ante una emergencia?

**Tabla 122**

*Planes de continuidad de operaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	7	53,8	53,8
	Parcial semicompleto	2	15,4	69,2
	Si	4	30,8	100,0
	Total	13	100,0	

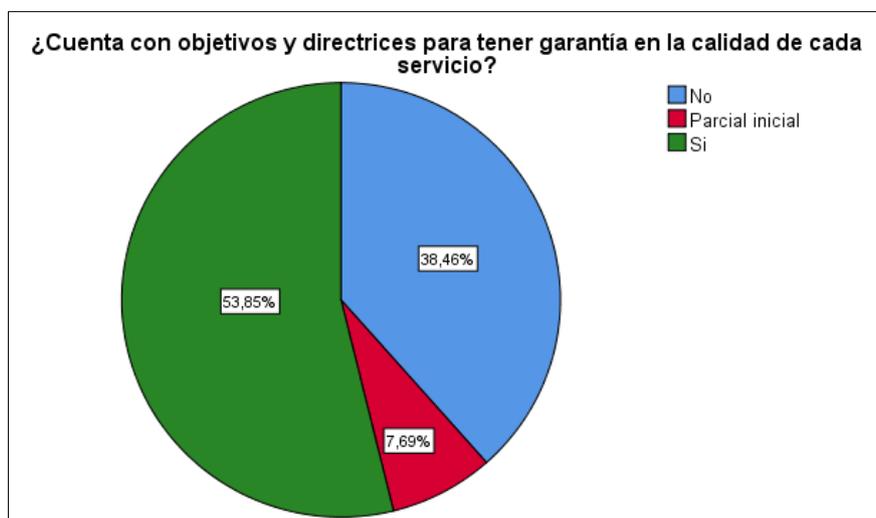
**Figura 120***Planes de continuidad de operaciones***Análisis**

Basándonos en la tabla 122, se observa que el 54% de los encuestados niegan la existencia de planes de continuidad para operaciones en emergencias, el 31% afirman la existencia y el 15% menciona que está en proceso. Los planes no se están ejecutando en todas las áreas.

72. ¿Cuenta con objetivos y directrices para tener garantía en la calidad de cada servicio?

**Tabla 123***Objetivos para garantizar la calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial inicial	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 121***Objetivos para garantizar la calidad***Análisis**

De acuerdo a la tabla 123, se observa que el 54% de los encuestados afirman que hay directrices para garantizar la calidad de los servicios, el 39% expone que no existen y un 8% que es parcial inicial. Lo que nos da a entender que las directrices no están generalizadas

73. ¿Cuenta la empresa con un plan de continuidad para garantizar la continuidad de las operaciones?

**Tabla 124***Plan de continuidad para garantizar la continuidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	4	30,8	38,5
	Parcial inicial	2	15,4	53,8
	Parcial semicompleto	2	15,4	69,2
	Si	4	30,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 122**

*Plan de continuidad para garantizar la continuidad*



### Análisis

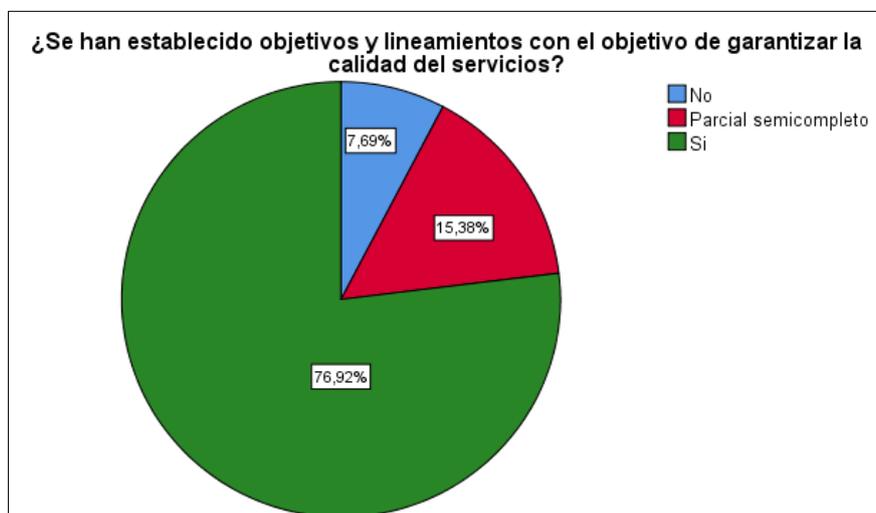
De acuerdo a la tabla 124 se observa que del total de encuestados el 31% afirma la existencia de un plan de continuidad, el 31% afirma que no existe, el 16% respectivamente mencionan que están en un proceso parcial y un 8% desconoce de su existencia. La empresa no cuenta con planes de continuidad en todas las áreas.

74. ¿Se han establecido objetivos y lineamientos con el objetivo de garantizar la calidad del servicio?

**Tabla 125**

*Objetivo de garantizar la calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	2	15,4	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

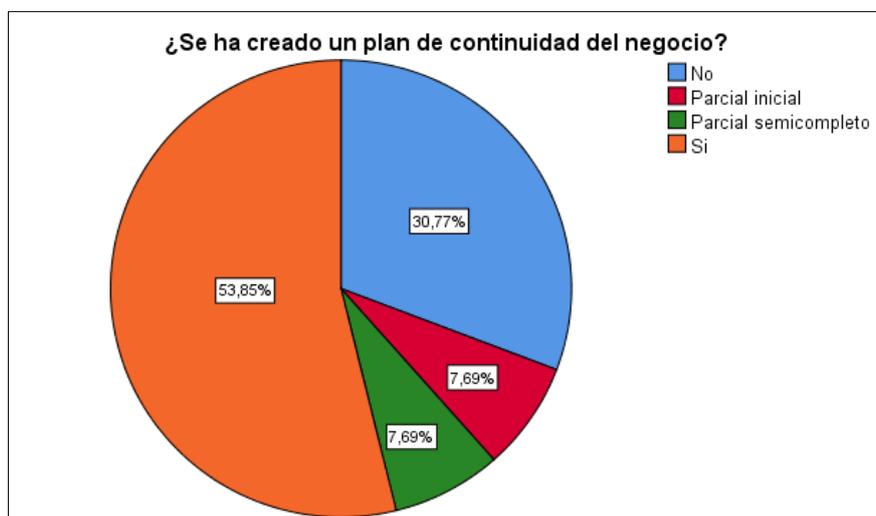
**Figura 123***Objetivo de garantizar la calidad***Análisis**

De acuerdo a la tabla 125 del total de encuestados el 77% afirma que se han establecido lineamientos que garanticen la calidad, un 15% están en proceso y un 8% que no existen tales lineamientos. Se podría mencionar que no hay un punto ciego sin identificar.

75. ¿Se ha creado un plan de continuidad del negocio?

**Tabla 126***Plan de continuidad del negocio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial inicial	1	7,7	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 124***Plan de continuidad del negocio***Análisis**

Considerando la tabla 126 se observa que el 54% de los encuestados afirman la creación del plan de continuidad del negocio, un 31% expone que no existe y un 8% respectivamente están proceso parcial.

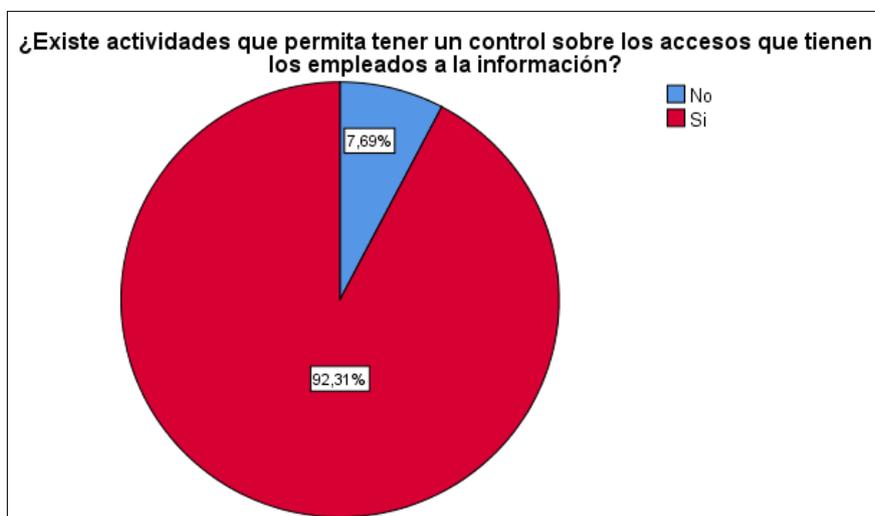
76. ¿Existe actividades que permita tener un control sobre los accesos que tienen los empleados a la información?

**Tabla 127***Existen actividades para control de accesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 125**

*Existen actividades para control de accesos*



### **Análisis**

Considerando los datos de la tabla 127 se observa que el 92% de los encuestados afirman la existencia de actividades para el control de acceso por empleados y un 8% que no existe, es decir que no todos los empleados conocen de estas medidas.

77. ¿Existe veracidad de la información con todas las actividades de seguridad que realizan la empresa?

**Tabla 128**

*Veracidad de la información de las actividades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial inicial	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 126**

*Veracidad de la información de las actividades*

**Análisis**

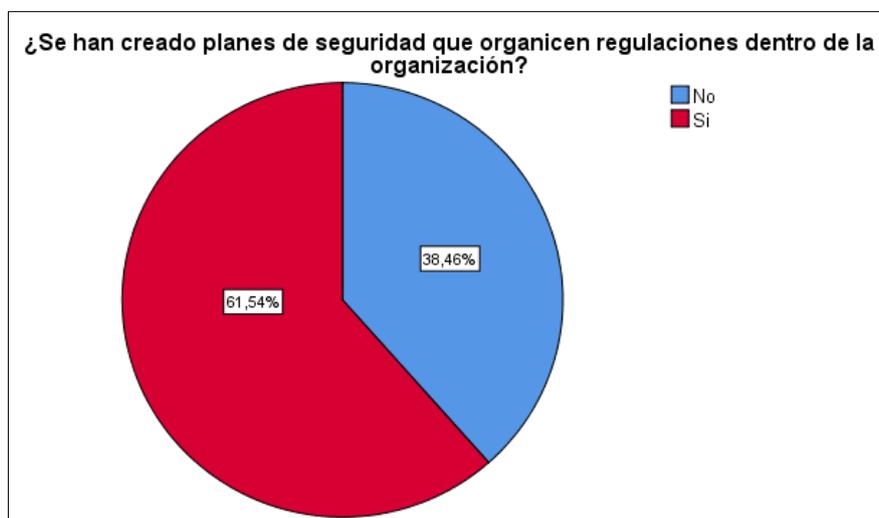
De acuerdo a la tabla 128 se observa que del total de encuestados el 85% afirman la veracidad de la información en las actividades de seguridad, un 8% menciona que es parcial inicial y el 7% que no existen.

78. ¿Se han creado planes de seguridad que organicen regulaciones dentro de la organización?

**Tabla 129**

*Planes de seguridad para regulaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 127***Planes de seguridad para regulaciones***Análisis**

De acuerdo a la tabla 129 el 62% de los encuestados afirman que si hay planes de seguridad para regulaciones internas el 38% menciona que no existe en todas las áreas productivas.

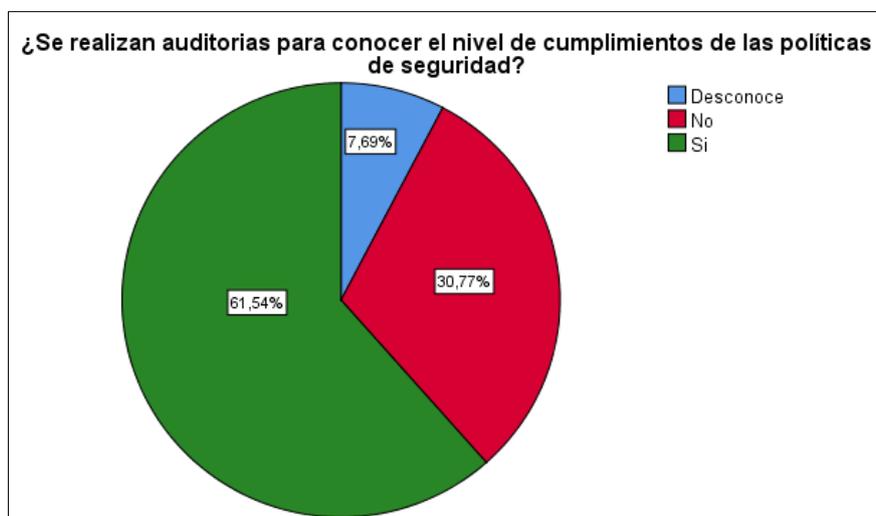
79. ¿Se realizan auditorias para conocer el nivel de cumplimientos de las políticas de seguridad?

**Tabla 130***Auditorias para cumplimiento de políticas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	4	30,8	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 128**

*Auditorias para cumplimiento de políticas*

**Análisis**

De acuerdo a la tabla 130 se visualiza que el 62% de los encuestados afirman la existencia de auditorías sobre cumplimiento de políticas de seguridad, un 31% que no existen y un 85 que desconocen de este proceso. No ha sido completamente ejecutado.

80. ¿Para la contratación de un nuevo proveedor se considera las necesidades del servicio como las estrategias que tenga el negocio?

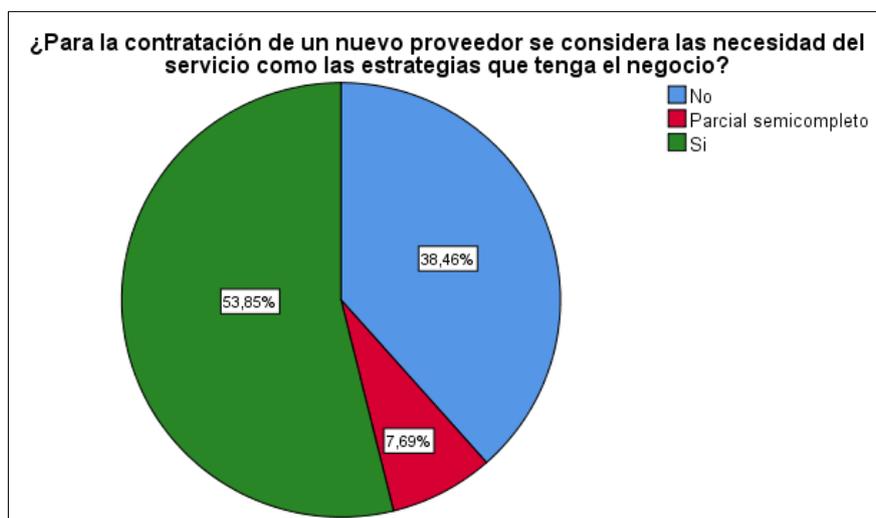
**Tabla 131**

*Contratación de proveedor de acuerdo a las necesidades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 129**

*Contratación de proveedor de acuerdo a las necesidades*



### **Análisis**

Considerando la tabla 131, se observa que del total de encuestados el 54% de esos afirman que para contratar un nuevo proveedor cuenta con capacidad para cubrir las nuevas estrategias, un 39% expone que no y un 8% que está en parcial semicompleto.

**81.** ¿Se consideran las necesidades en todas las etapas del ciclo del servicio?

**Tabla 132**

*Necesidades del ciclo del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	3	23,1	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

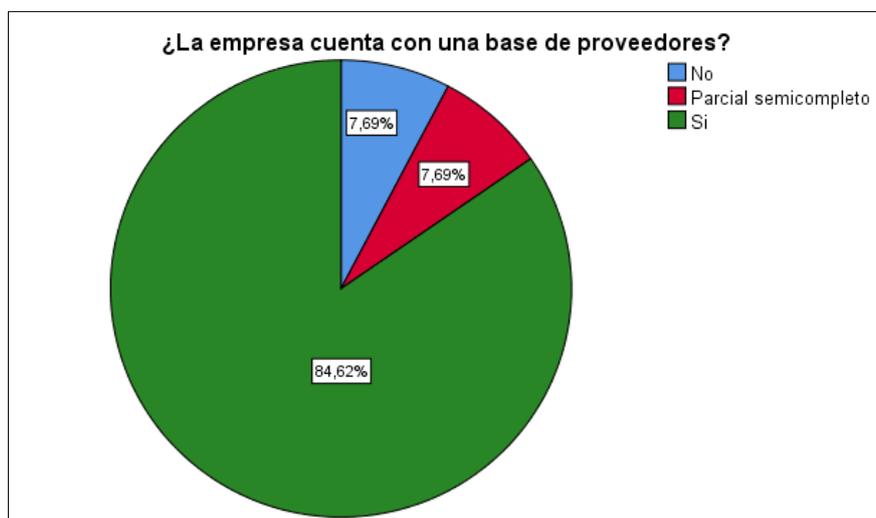
**Figura 130***Necesidades del ciclo del servicio***Análisis**

De acuerdo a la tabla 132 entendemos que el 62% de los encuestados afirma que se consideran las necesidades en cada etapa, un 23% expone que están en proceso y un 15% que estas necesidades no son consideradas

**82.** ¿La empresa cuenta con una base de proveedores?

**Tabla 133***Base de proveedores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

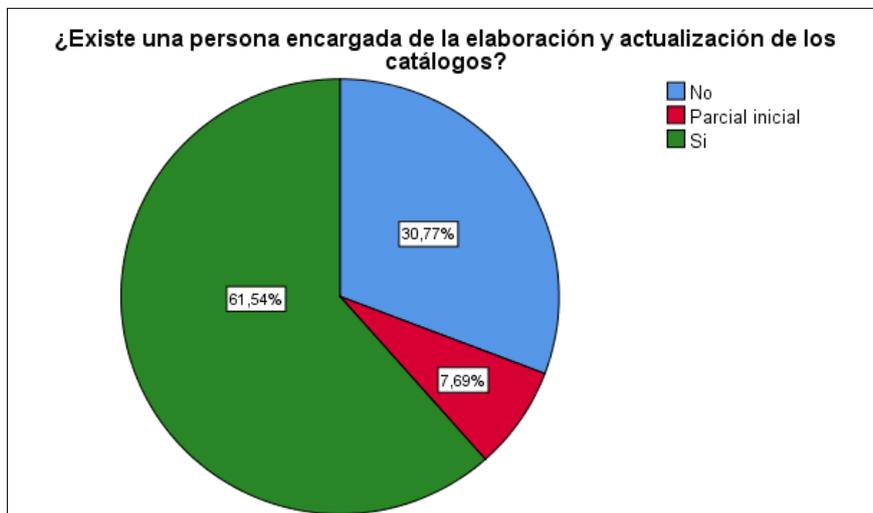
**Figura 131***Base de proveedores***Análisis**

Basándonos en la tabla 133 se observa que del total de encuestados el 85% de los encuestado afirma la existencia de una base de proveedores, un 7% que no existe y un 8% que esta es parcial semicompleto.

**83.** ¿Existe una persona encargada de la elaboración y actualización de los catálogos?

**Tabla 134***Personal para la elaboración de catálogos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial inicial	1	7,7	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 132***Personal para la elaboración de catálogos***Análisis**

Basándonos en la tabla 134 entendemos que del total encuestado el 62% de los encuestados afirman que existe una persona encargada de la elaboración de catálogos, un 31% expone que no y un 8% afirma estar en proceso inicial.

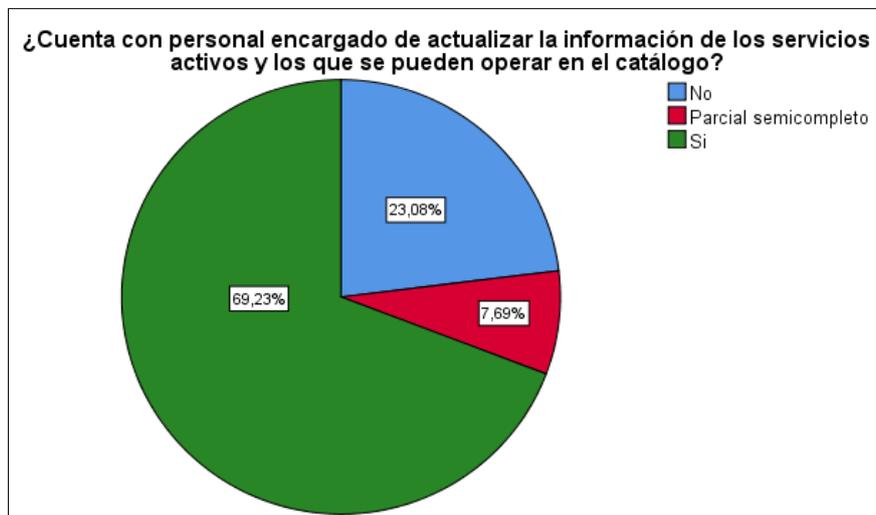
**84.** ¿Cuenta con personal encargado de actualizar la información de los servicios activos y los que se pueden operar en el catálogo?

**Tabla 135***Persona para la actualización de la información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 133**

*Persona para la actualización de la información*



### Análisis

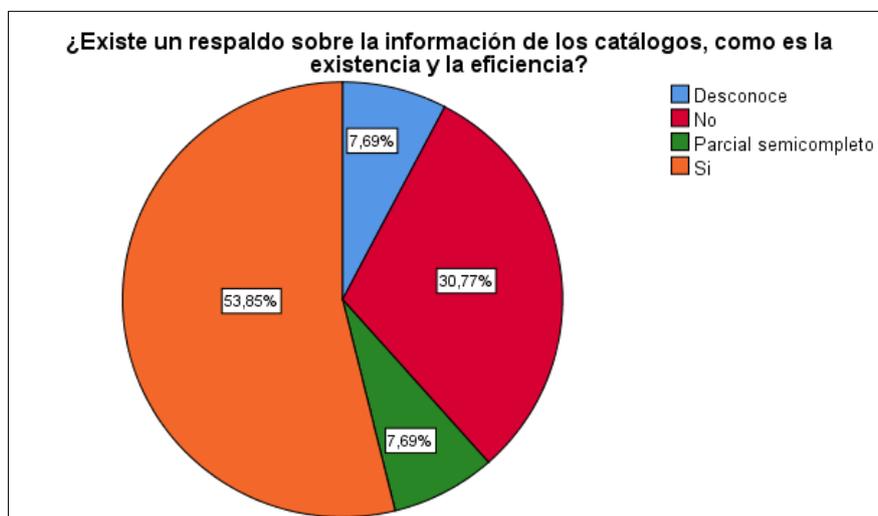
Considerando la tabla 135 se observa que el 69% de los encuestados afirma que existe persona encargado de la actualización de la información de activos un 23% expone que no y el 8% menciona que está en proceso, por lo tanto se está mejorando en procesos de actualización de actividades.

85. ¿Existe un respaldo sobre la información de los catálogos, como es la existencia y la eficiencia?

**Tabla 136**

*Respaldo de catálogo de información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	4	30,8	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 134***Respaldo de catálogo de información***Análisis**

De acuerdo a la tabla 136 el 54% menciona que hay un respaldo de información de catálogo, un 31% menciona que no, un 8% expone que es parcial y un 7% hace mención que desconoce de esta medida.

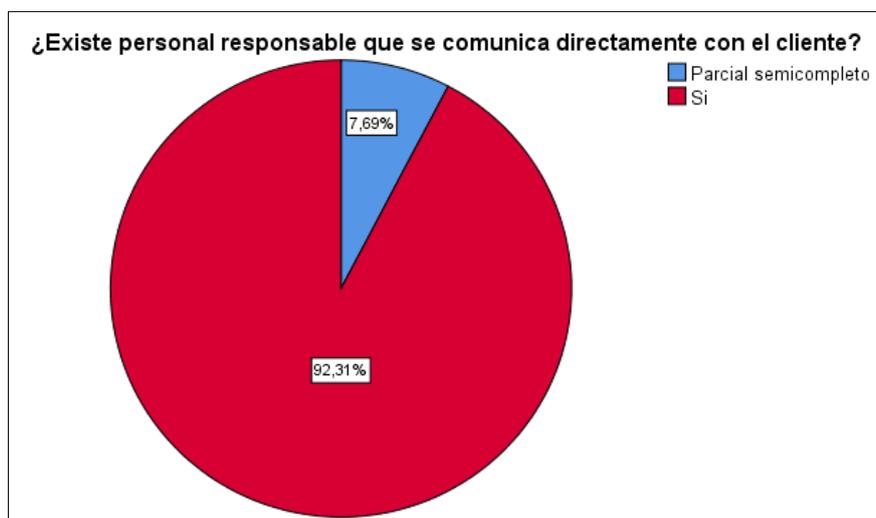
**86.** ¿Existe personal responsable que se comunica directamente con el cliente?

**Tabla 137***Personal para la comunicación directa con el cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial semicompleto	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 135**

*Personal para la comunicación directa con el cliente*

**Análisis**

De acuerdo a la tabla 137 se observa que el 92% de los encuestados afirman que hay persona que comunica directamente con el personal y un 8% que no existe.

87. ¿Cuentan con personal encargado en la creación y actualización de los SLA's (Acuerdo de nivel del servicio)?

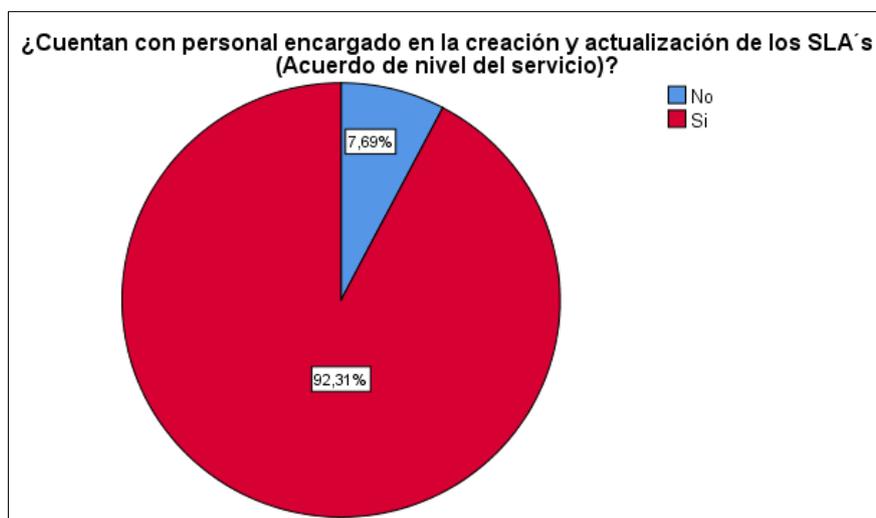
**Tabla 138**

*Personal para la creación de actualizaciones según Acuerdo de nivel del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 136**

*Personal para la creación de actualizaciones según Acuerdo de nivel*



### Análisis

Basándonos en la tabla 138 entendemos que el 92% de los encuestados afirma que hay una persona encargada en crear y actualizar los SLA's y un 8% que no existe, por lo tanto el personal asignado no evalúa todas las áreas.

**88.** ¿Existe una persona encargada de evaluar los niveles del servicio?

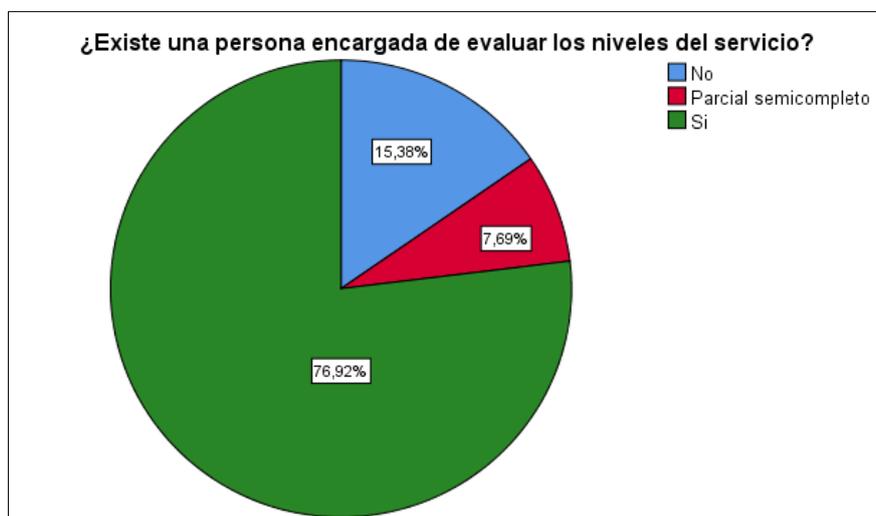
**Tabla 139**

*Persona evalúa los niveles de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 137**

*Persona evalúa los niveles de servicios*

**Análisis**

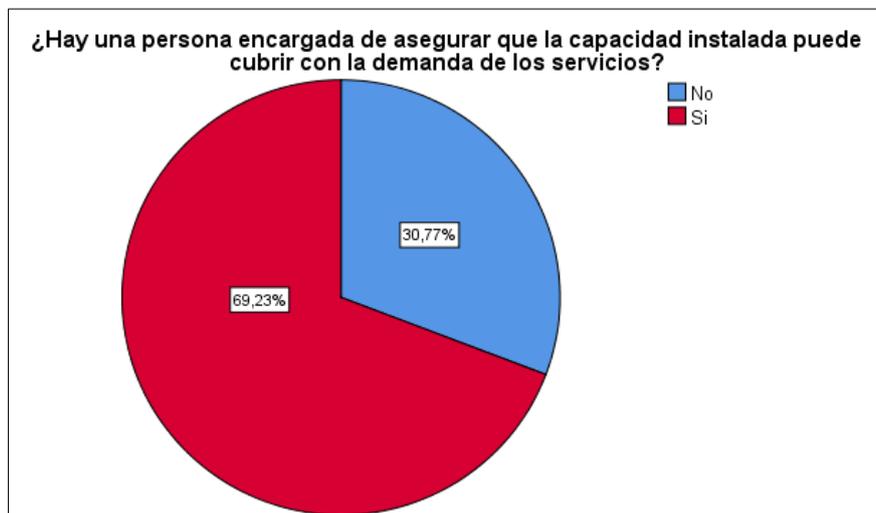
Considerando la tabla 139. Del total de encuestados el 77% afirma que hay una persona encargada de evaluar los niveles de los servicios, el 15% niega su existencia y el 8% afirma que están en proceso. Existe una evaluación en algunas de las áreas.

89. ¿Hay una persona encargada de asegurar que la capacidad instalada puede cubrir con la demanda de los servicios?

**Tabla 140**

*Personal de asegura la capacidad instalada*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

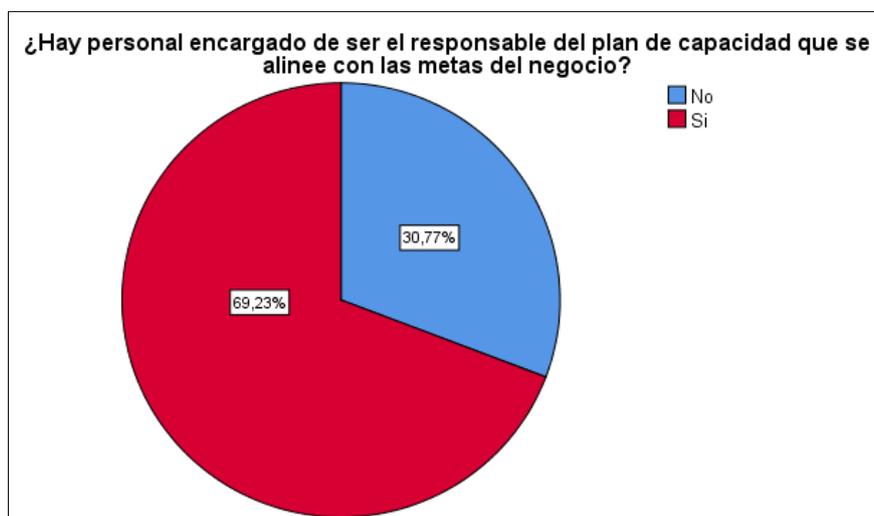
**Figura 138***Personal de asegura la capacidad instalada***Análisis**

De acuerdo a la tabla 140, del total de encuestados el 69% exponen que si hay una persona encargada de asegurar la capacidad instalada y un 31% que no existe un análisis general de la capacidad instalada.

**90.** ¿Hay personal encargado de ser el responsable del plan de capacidad que se alinee con las metas del negocio?

**Tabla 141***Personal encargado del plan de capacidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

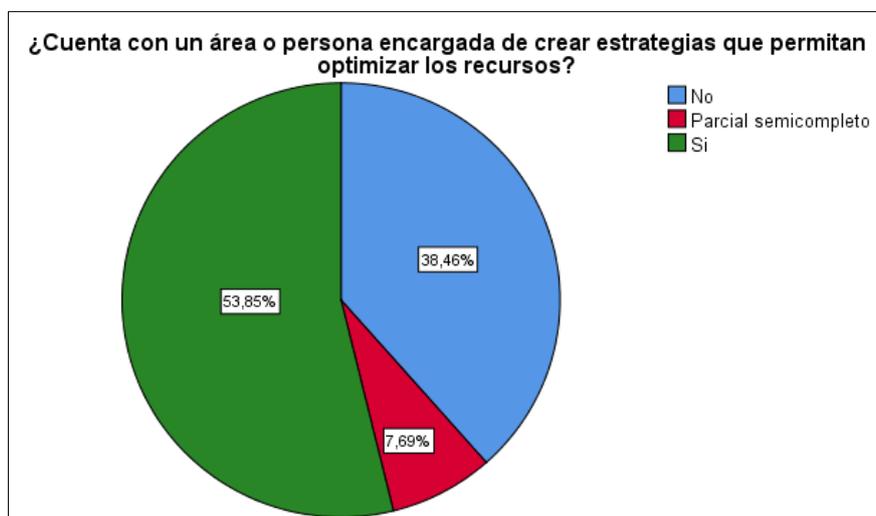
**Figura 139***Personal encargado del plan de capacidad***Análisis**

Basándonos en la tabla 141 del total de encuestado el 69% de ellos afirma la existencia de personal para el plan de capacidad alineado a las metas del negocio, un 31% que estas no existen personal y este debe acercarse a todas las áreas.

91. ¿Cuenta con un área o persona encargada de crear estrategias que permitan optimizar los recursos?

**Tabla 142***Área encargada de crear estrategias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

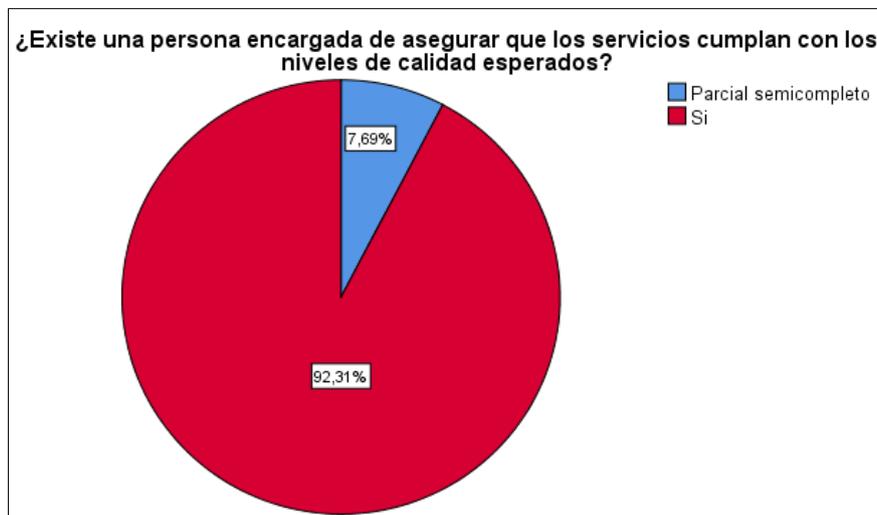
**Figura 140***Área encargada de crear estrategias***Análisis**

Considerando la tabla 142, el 54% de los encuestados afirman que existe un área o persona para la creación de estrategias para la optimización de recursos, el 39% expone que no y el 7% menciona que está en proceso de optimización de recursos.

92. ¿Existe una persona encargada de asegurar que los servicios cumplan con los niveles de calidad esperados?

**Tabla 143***Personal cumple los niveles de calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial semicompleto	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 141***Personal cumple los niveles de calidad***Análisis**

De acuerdo a la tabla 143, el 92% de los encuestados exponen que existe personas encargadas en asegurar el cumplimiento de calidad en servicios y un 8% que está en proceso parcial, por lo tanto se están encaminados al cumplimiento de calidad

**93.** ¿Existe personal que realicé el plan de continuidad de cada área del servicio?

**Tabla 144***Personal para el plan de contingencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	3	23,1	30,8
	Parcial semicompleto	1	7,7	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

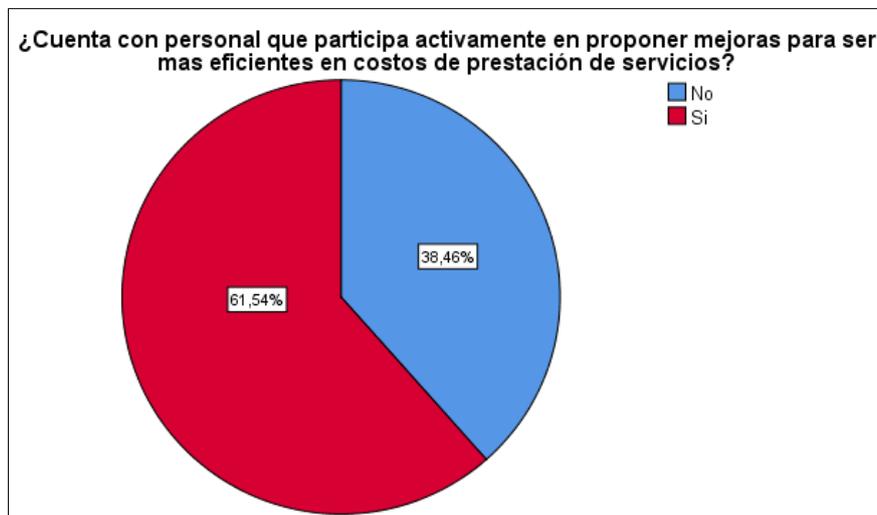
**Figura 142***Personal para el plan de contingencia***Análisis**

Considerando la tabla 144 afirma el 62% de los encuestados que hay personal para realizar plan de continuidad, el 23% expone que no y el 8% respectivamente hace mención que está en proceso de ejecución. Se encuentran direccionados a mejorar en plan de continuidad.

**94.** ¿Cuenta con personal que participa activamente en proponer mejoras para ser más eficientes en costos de prestación de servicios?

**Tabla 145***Personal para proponer mejoras*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

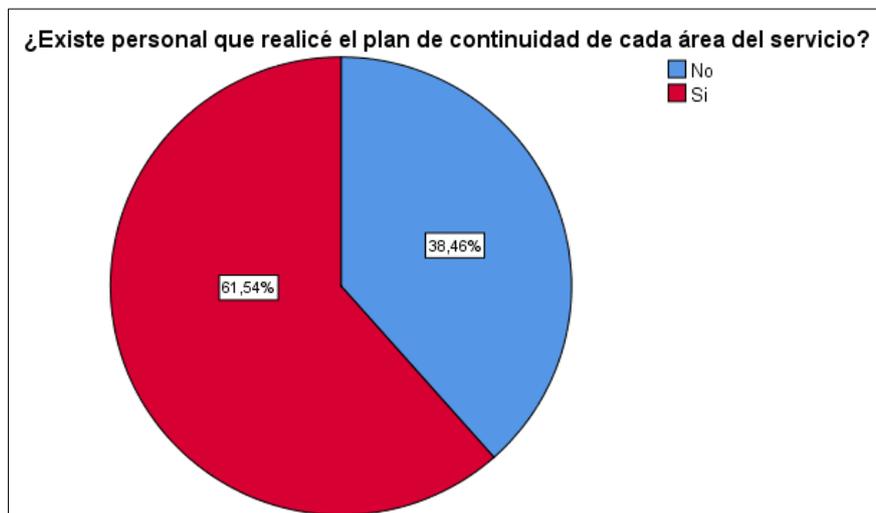
**Figura 143***Personal para proponer mejoras***Análisis**

De acuerdo a la tabla 145. El 52% de los encuestados exponen que cuentan con personal para mejoras en relación al costo, mientras que un 38% hace mención que no existe personal para la minimización en costos.

95. ¿Existe personal que realicé el plan de continuidad de cada área del servicio?

**Tabla 146***Personal para plan de contingencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 144***Personal para plan de contingencia***Análisis**

De acuerdo a la tabla 146, se puede observar que el 62% de los encuestados hacen mención que existe personal que realice planes de continuidad por área, un 38% hace mención que no existe personal para plan de continuidad. Se debe de asignar responsable en esta área

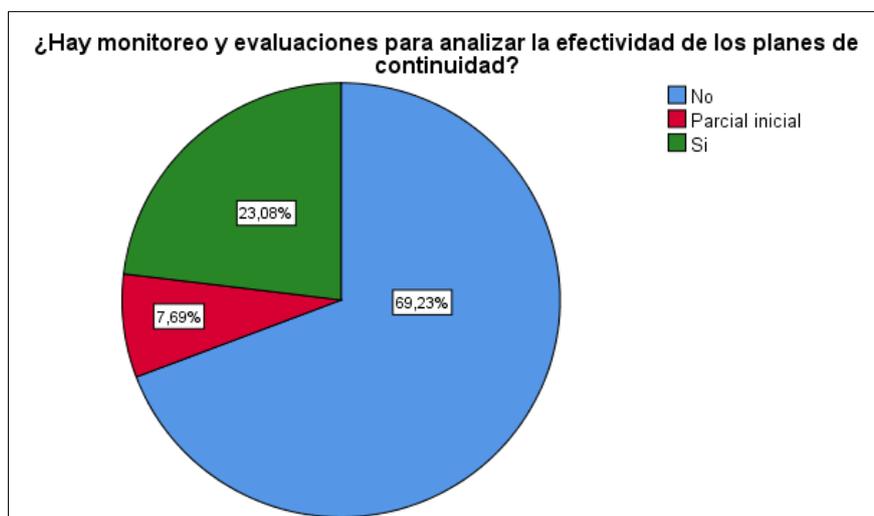
96. ¿Hay monitoreo y evaluaciones para analizar la efectividad de los planes de continuidad?

**Tabla 147***Monitoreo para analizar la efectividad de los planes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	69,2	69,2
	Parcial inicial	1	7,7	76,9
	Si	3	23,1	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 145**

*Monitoreo para analizar la efectividad de los planes*



### **Análisis**

Considerando la tabla 147 el 69% de los encuestados niegan la existencia de evaluaciones de planes de continuidad, el 23% afirma su existencia y un 8% expone que están en proceso; por lo tanto existen planes de continuidad, pero no control.

97. ¿Existe una persona encargada de manejar los planes de recuperación con proveedores antiguos?

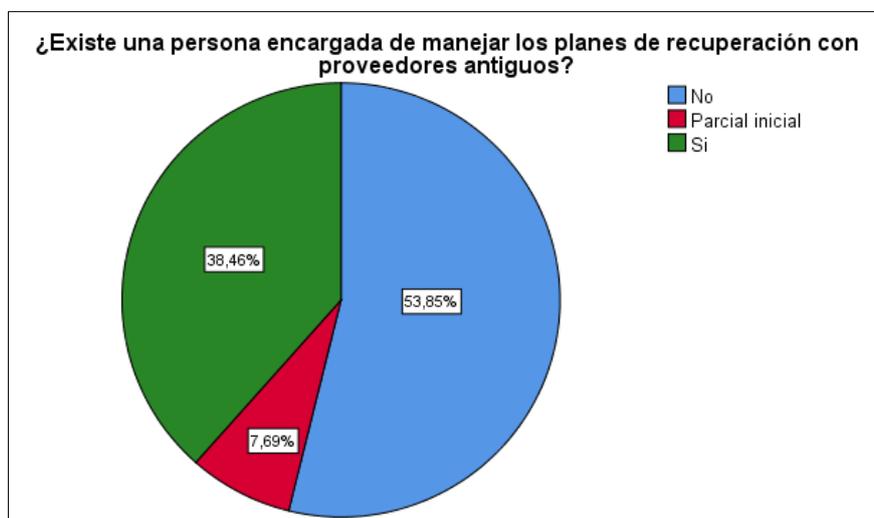
**Tabla 148**

*Persona encargada de manejar los planes de recuperación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	7	53,8	53,8
	Parcial inicial	1	7,7	61,5
	Si	5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 146**

*Persona encargada de manejar los planes de recuperación*



### **Análisis**

De acuerdo a la tabla 148 se observa que del total de encuestado el 54% hace mención que no existe una persona encargada de manejar planes de recuperación con proveedores antiguos, un 38% hace mención que si existe y un 8% que está en proceso. Se debe de asignar personal para análisis de proveedores antiguos para mejor control.

**98.** ¿Hay empleados que realicen las actividades de hacer las políticas de seguridad?

**Tabla 149**

*Empleados para políticas de seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

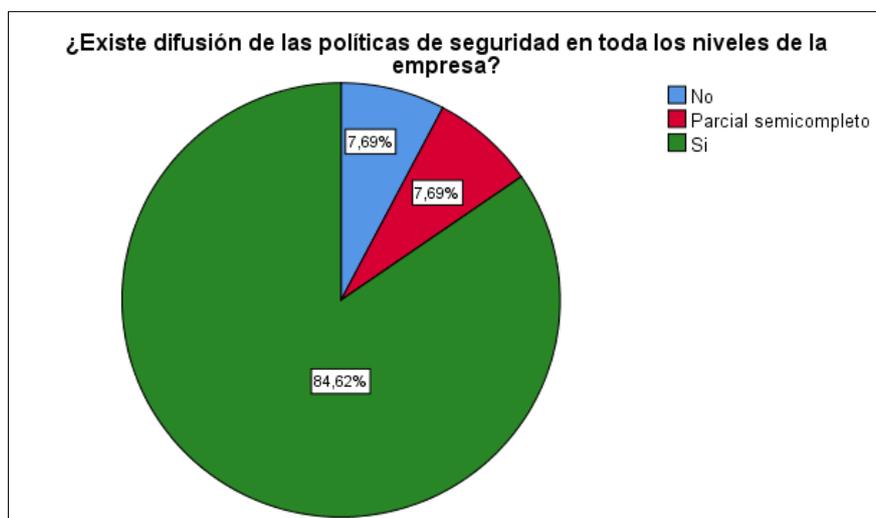
**Figura 147***Empleados para políticas de seguridad***Análisis**

Considerando la tabla 149 del total de encuestado el 85% de los encuestados exponen que existe personal encargado de realizar actividades para asegurar las políticas de seguridad. Un 8% menciona que no existe y un 7% desconoce de la existencia. Las políticas de seguridad no han sido comunicadas en su totalidad por el personal responsable.

99. ¿Existe difusión de las políticas de seguridad en todos los niveles de la empresa?

**Tabla 150***Difusión de políticas de seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

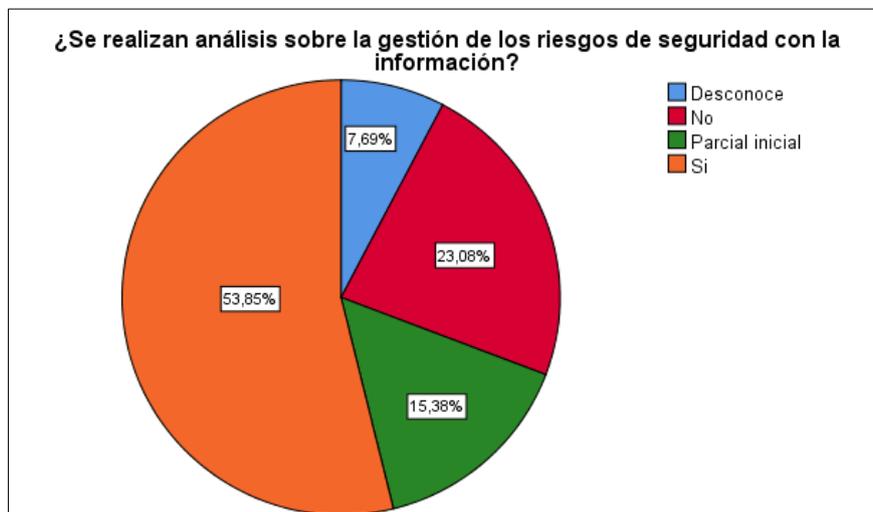
**Figura 148***Difusión de políticas de seguridad***Análisis**

Considerando la tabla 150 se observa que el 84% de los encuestados afirman la existencia de difusión de políticas de seguridad, un 8% que están en un proceso semi completo y un 7% que no existe difusión de políticas. Esto nos hace pensar que existen pocas áreas de desconocimiento.

**100.** ¿Se realizan análisis sobre la gestión de los riesgos de seguridad con la información?

**Tabla 151***Análisis de gestión de riesgos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	3	23,1	30,8
	Parcial inicial	2	15,4	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 149***Análisis de gestión de riesgos***Análisis**

Basándonos en la tabla 151 se observa que el 53% de los encuestados afirma que se realiza análisis de gestión de riesgos en seguridad, el 23% expone estar en proceso, el 25% menciona estar en un proceso inicial y un 8% expone que no existe. La empresa está haciendo evaluaciones progresivamente por áreas

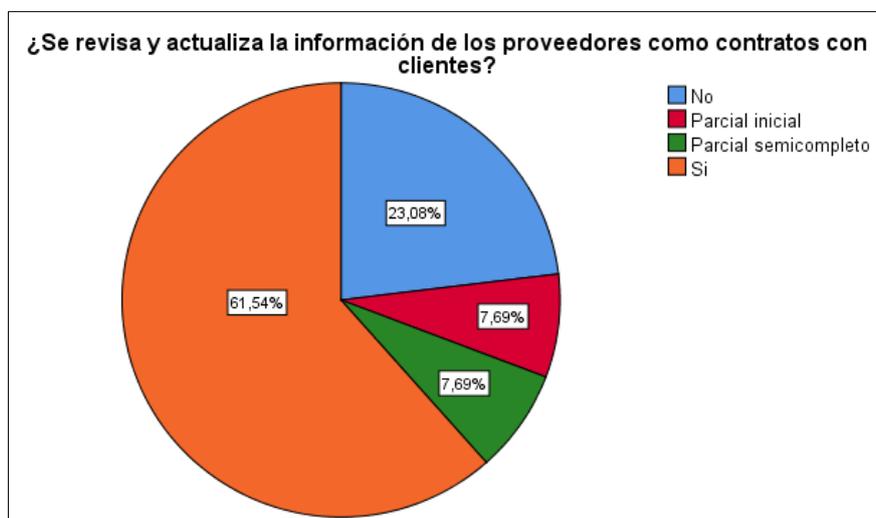
**101.** ¿Se revisa y actualiza la información de los proveedores como contratos con clientes?

**Tabla 152***Actualización de información de proveedores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial inicial	1	7,7	30,8
	Parcial semicompleto	1	7,7	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 150**

*Actualización de información de proveedores*



### **Análisis**

De acuerdo a la tabla 152 el 62% de los encuestados hacen mención que se evalúa la información de los proveedores como contratos con clientes, el 23% expone que no y el 8% respectivamente afirman estar en un proceso inicial y semicompleto, lo que nos da a entender que existen evaluaciones, pero no son a todos los contratos.

**102.** ¿Existe una persona encargada en monitorear los procesos de negociación durante la transferencia del servicio?

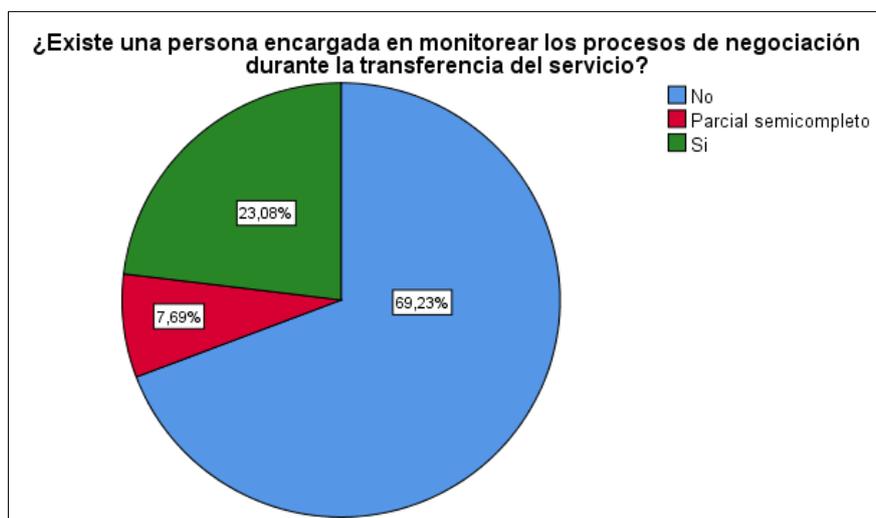
**Tabla 153**

*Personal para monitorear procesos de negociación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	69,2	69,2
	Parcial semicompleto	1	7,7	76,9
	Si	3	23,1	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 151**

*Personal para monitorear procesos de negociación*



### **Análisis**

Basándonos en la tabla 153 el 69% de las encuestas niegan que exista una persona encargada de monitorear las negociaciones en la transferencia de servicios, el 23% hace mención que si existe una persona encarga y el 8% menciona que está en proceso de ejecución. La empresa esta designando personal de acuerdo al grado de complejidad del contrato.

**103.** ¿Se monitorea y evalúa el desempeño de un proveedor según SLA´s?

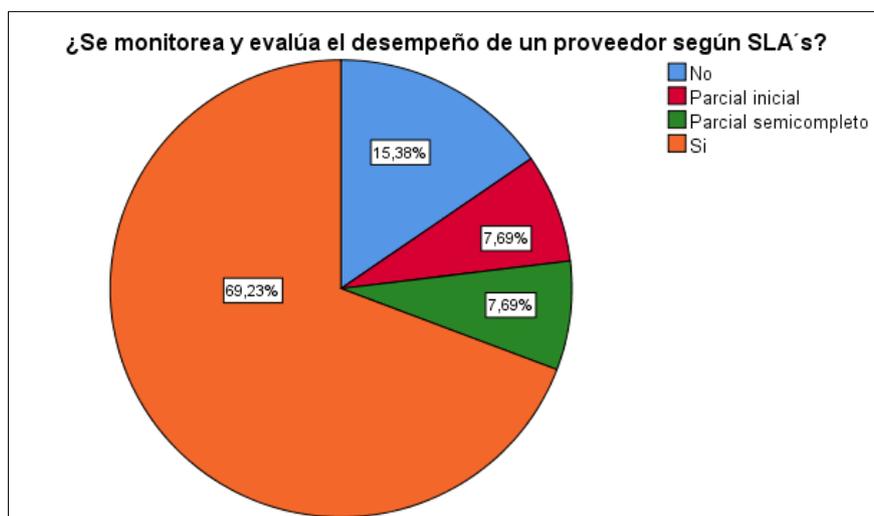
**Tabla 154**

*Monitoreo y evaluación el desempeño de proveedor*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial inicial	1	7,7	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 152**

*Monitoreo y evaluación el desempeño de proveedor*



### Análisis

De acuerdo a la tabla 154 se observa que el 69% de los encuestados afirman que se monitorea el desempeño de los proveedores, el 15% expone que no y el 8% respectivamente hace mención que esta se encuentra en proceso, es decir que, si se ha estado monitoreando, pero no a todos los proveedores, es decir están en proceso.

**104.** ¿Se ha desarrollado un indicador que permita conocer los servicios que tienen SLA's?

**Tabla 155**

*Desarrollo de indicador para conocer los servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 153**

*Desarrollo de indicador para conocer los servicios*

**Análisis**

Considerando la tabla 155 se observa que el 85% de los encuestados afirma que se ha desarrollado un indicador para conocer los servicios bajo SLA's un 8% que no existe y un 7% que está en proceso, esto nos hace notar que evidentemente están desarrollando mejoras.

**105.** ¿Existe un indicador para saber el porcentaje de los servicios en los que se cumple los SLA's?

**Tabla 156**

*Indicador sobre servicios que cumplen los SLA's*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial semicompleto	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 154**

*Indicador sobre servicios que cumplen los SLA´s*

**Análisis**

Basándonos en la tabla 156 se puede entender que de acuerdo a los encuestado existe un indicador sobre cumplimiento de los SLA´s y un 8% hace mención que está en proceso, lo que significa que están alineados a estándares internacionales.

**106.** ¿Tienen un indicador que dé a conocer en la satisfacción de los clientes en de acuerdo a SLA´s?

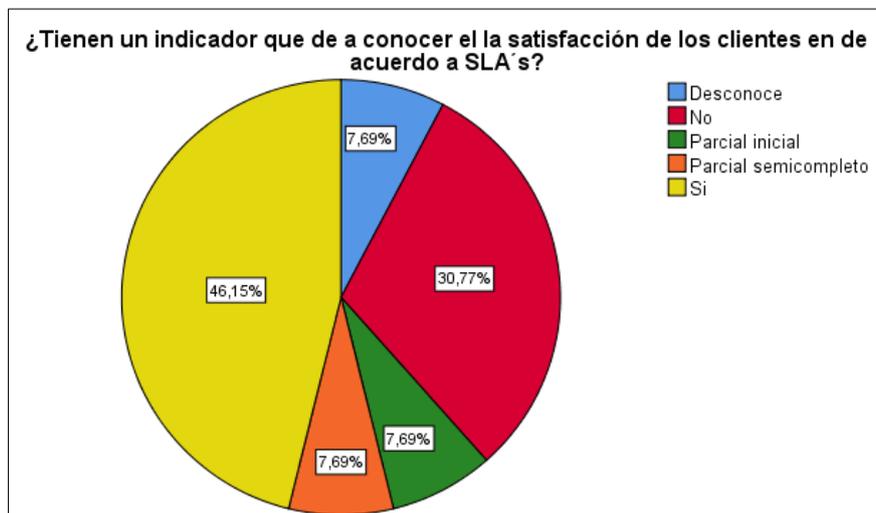
**Tabla 157**

*Indicador para conocer la satisfacción de clientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	4	30,8	38,5
	Parcial inicial	1	7,7	46,2
	Parcial semicompleto	1	7,7	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 155**

*Indicador para conocer la satisfacción de clientes*



### Análisis

Basándonos en la tabla 157 hace mención que el 46% afirma que hay un indicador para conocer la satisfacción al cliente, un 31% expone que no, un 8% hace mención que desconoce de la existencia del mismo en sus áreas y el 8% respectivamente hace mención a un proceso inicial y semicompleto, gráficamente podemos observar que la empresa se identifica en la creación de este indicador.

**107.** ¿Hay un indicador que dé a conocer la satisfacción del cliente externo e interno según SLA's?

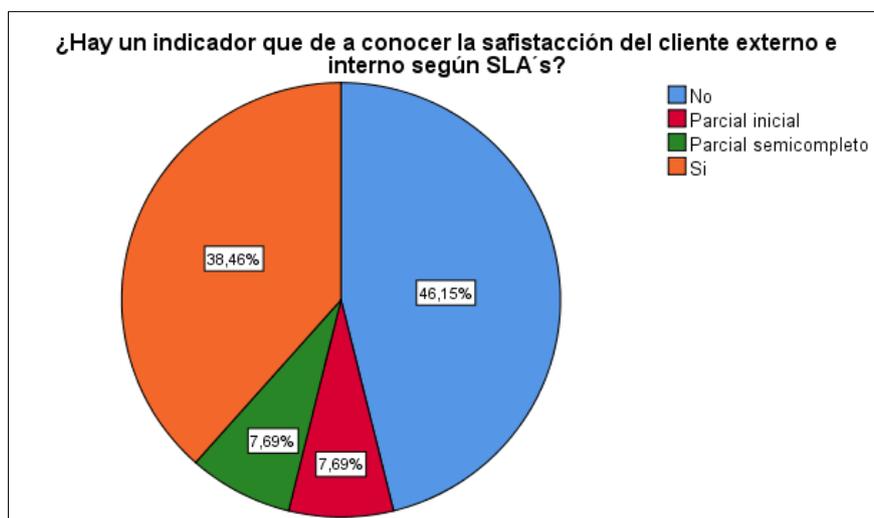
**Tabla 158**

*Indicador para conocer la satisfacción del cliente según SLA's*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido No	6	46,2	46,2
Parcial inicial	1	7,7	53,8
Parcial semicompleto	1	7,7	61,5
Si	5	38,5	100,0
Total	13	100,0	

**Figura 156**

*La satisfacción del cliente según SLA´s*



### **Análisis**

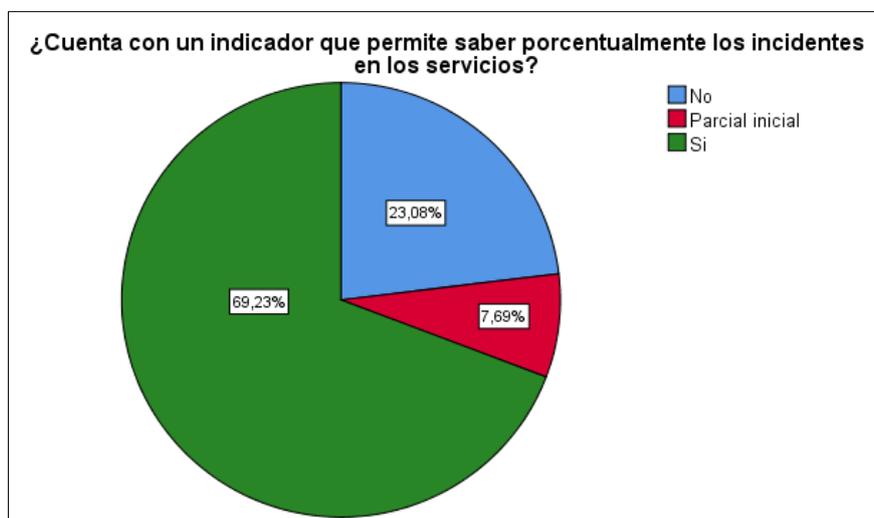
De acuerdo a la tabla 159 del total de encuestado el 46% expone que no existe un indicador para conocer la satisfacción del cliente, el 38% afirma la existencia de un indicador de satisfacción y respectivamente el 8% expone que esta entre un proceso inicial y medio sobre su cálculo. Se está incurriendo en analizar la satisfacción según parámetros internacionales.

**108.** ¿Cuenta con un indicador que permite saber porcentualmente los incidentes en los servicios?

**Tabla 159**

*Indicador para incidentes de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial inicial	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 157***Indicador para incidentes de servicios***Análisis**

Basándonos en la tabla 159 logramos observar que el 69% de los encuestados hacen mención a la que existe un indicador para conocer los incidentes en servicios un 23% expresa que no existe y un 8% expone que está en un proceso parcial inicial, lo que nos hace entender que por incidentes en áreas existen mediciones numéricas.

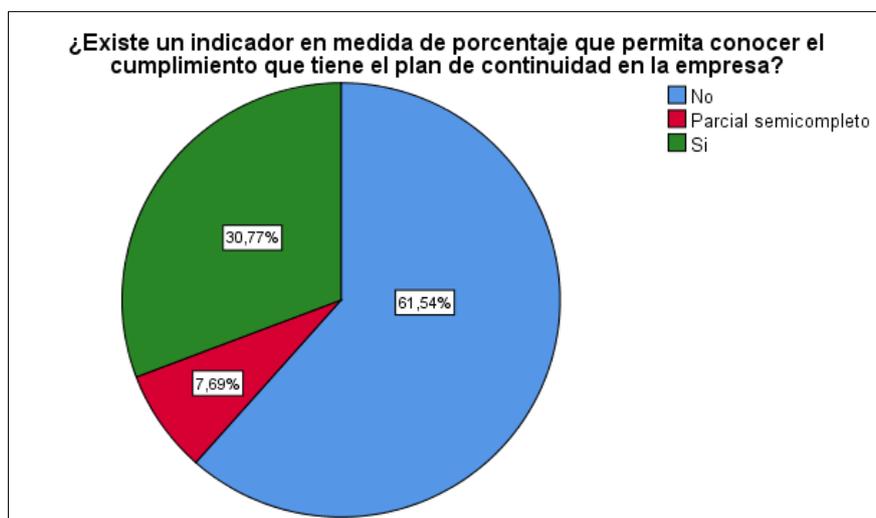
**109.** ¿Existe un indicador en medida de porcentaje que permita conocer el cumplimiento que tiene el plan de continuidad en la empresa?

**Tabla 160***Porcentaje de cumplimientos de plan de contingencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	8	61,5	61,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	69,2
	Si	4	30,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 158**

*Porcentaje de cumplimientos de plan de contingencia*



### **Análisis**

De acuerdo a la tabla 160 se entiende que el 62% de los encuestado niegan que exista un indicado para conocer el cumplimiento de un plan de continuidad, un 31% firma la existencia de este indicador y el 8% expone que está en proceso, por lo que aunque está en proceso existen varias áreas que no cuentan con indicadores.

**110.** ¿Existe un indicador que dé a conocer el tiempo promedio en resolver un problema dentro de los servicios prestados?

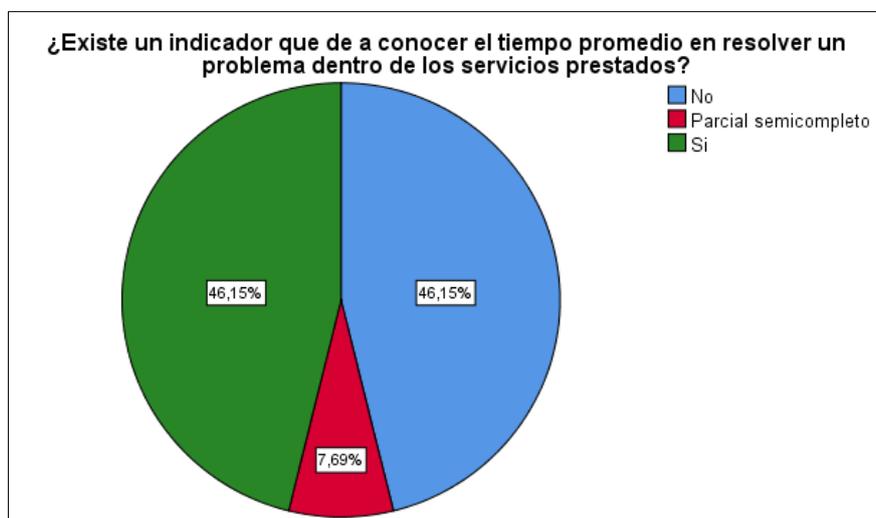
**Tabla 161**

*Indicador para el tiempo promedio de resolver problemas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	46,2	46,2
	Parcial semicompleto	1	7,7	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 159**

*Indicador para el tiempo promedio de resolver problemas*



### **Análisis**

De acuerdo a la tabla 161 se entiende que el 46,15% de los encuestados afirman la existencia de un indicador para conocer el tiempo promedio para resolver problemas. El 46,15% afirma que no existe tal indicador y el 8% expone que está en proceso. Existe la tendencia al cambio para reconocer su valoración numérica.

- 111.** ¿Se ha desarrollado un indicador que permita conocer cuánto tiempo puede funcionar un servicio sin interrupciones?

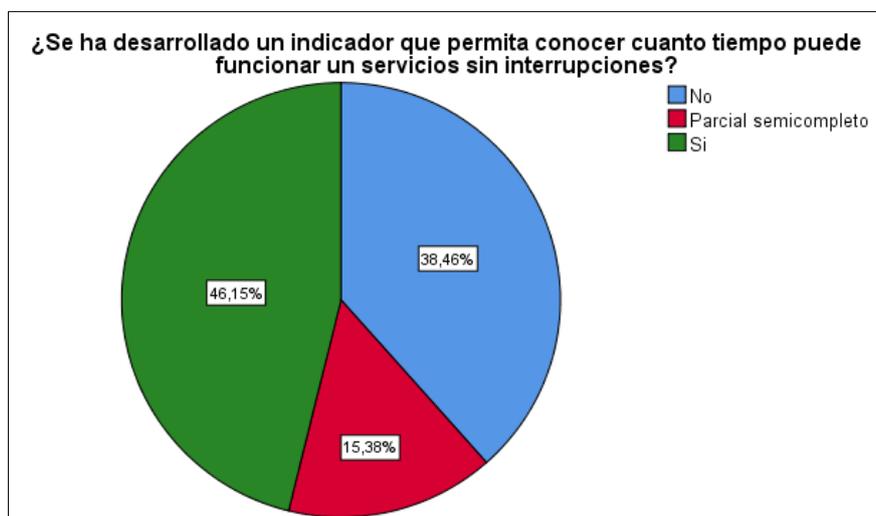
**Tabla 162**

*Indicador para el tiempo de función de servicios sin interrupciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial semicompleto	2	15,4	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 160**

*Tiempo de función de servicios sin interrupciones*



### **Análisis**

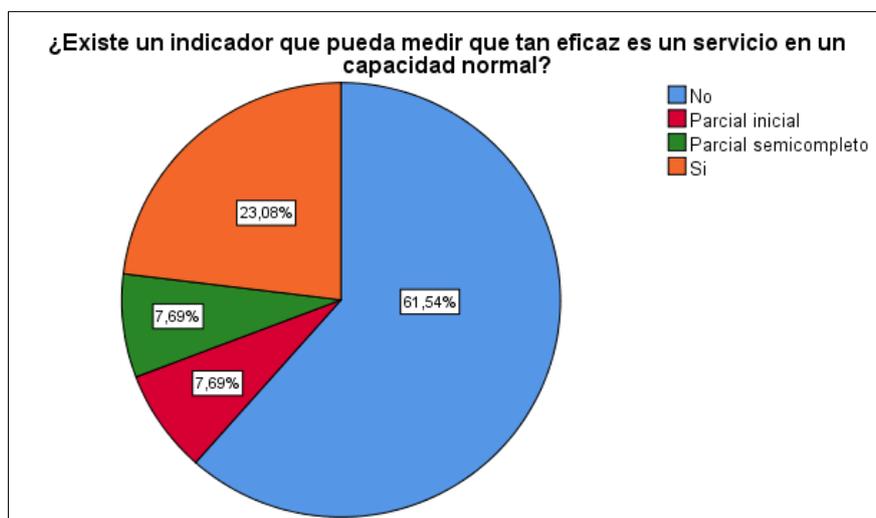
Basándonos en las tablas 162, entendemos que el 46% de los encuestado afirman la existencia de un indicado para identificar el tiempo de funcionamiento, un 38% expresa que no y un 15% afirma estar en proceso, por lo tanto no se han desarrollado estos indicadores en todas las áreas o procesos.

**112.** ¿Existe un indicador que pueda medir que tan eficaz es un servicio en una capacidad normal?

**Tabla 163**

*Indicador de capacidad normal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	8	61,5	61,5
	Parcial inicial	1	7,7	69,2
	Parcial semicompleto	1	7,7	76,9
	Si	3	23,1	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 161***Indicador de capacidad normal***Análisis**

Basándonos en la tabla 163 se entiende que el 62% de los encuestado manifiestan que no existe un indicador para medir la eficacia del servicio en su capacidad normal, el 23% afirma su existencia, el 7% y 8% hacen mención que están en proceso. Nos da a entender que no existen una valoración numérica para medir eficacia.

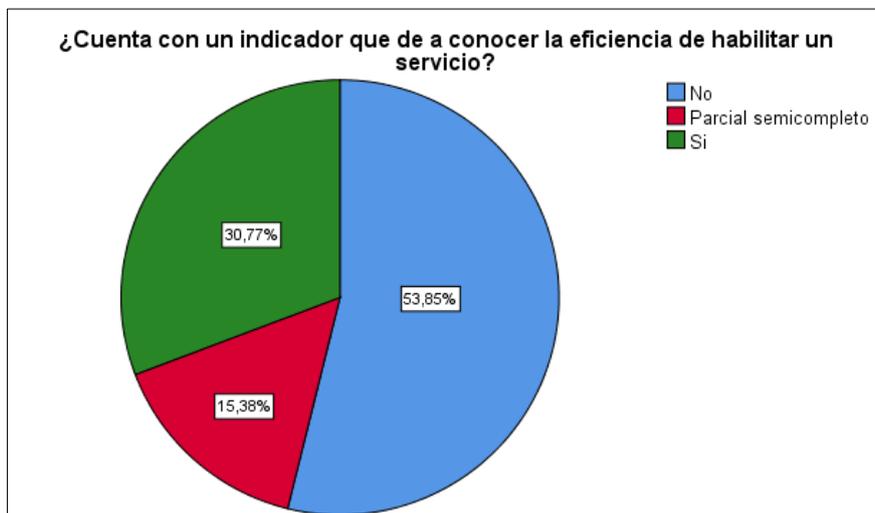
**113.** ¿Cuenta con un indicador que dé a conocer la eficiencia de habilitar un servicio?

**Tabla 164***Indicador de eficiencia de habilidad del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	7	53,8	53,8
	Parcial semicompleto	2	15,4	69,2
	Si	4	30,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 162**

*Indicador de eficiencia de habilidad del servicio*



### **Análisis**

Considerando la tabla 164 entendemos que el 54% de los encuestados niegan la existencia de un indicado de eficiencia, un 31% menciona que si existe y un 15% expresa que está en proceso. Se presencia la existe deficiencia para la identificación de riesgos

- 114.** ¿Cuenta con un porcentaje sobre el número de pruebas de desastres ejecutados para validar el plan de continuidad?

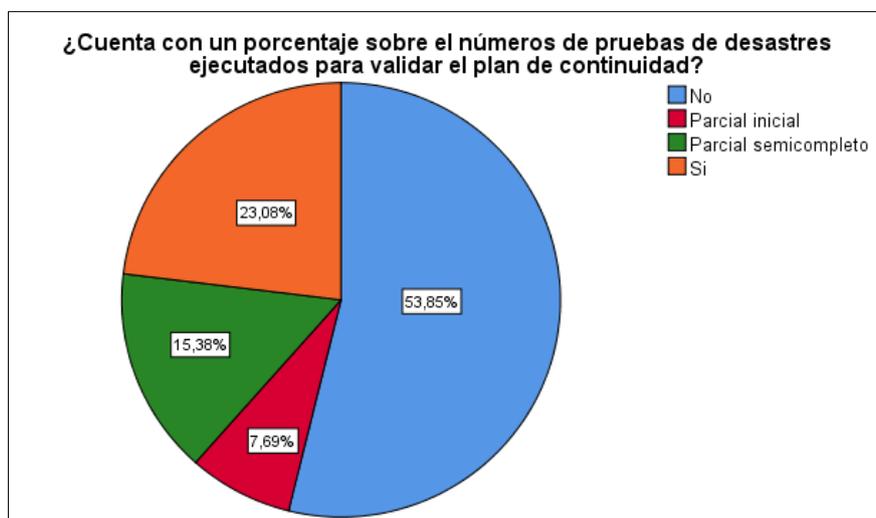
**Tabla 165**

*Porcentaje por el número de pruebas de desastres ejecutados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	7	53,8	53,8
	Parcial inicial	1	7,7	61,5
	Parcial semicompleto	2	15,4	76,9
	Si	3	23,1	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 163**

*Número de pruebas de desastres ejecutados*



### **Análisis**

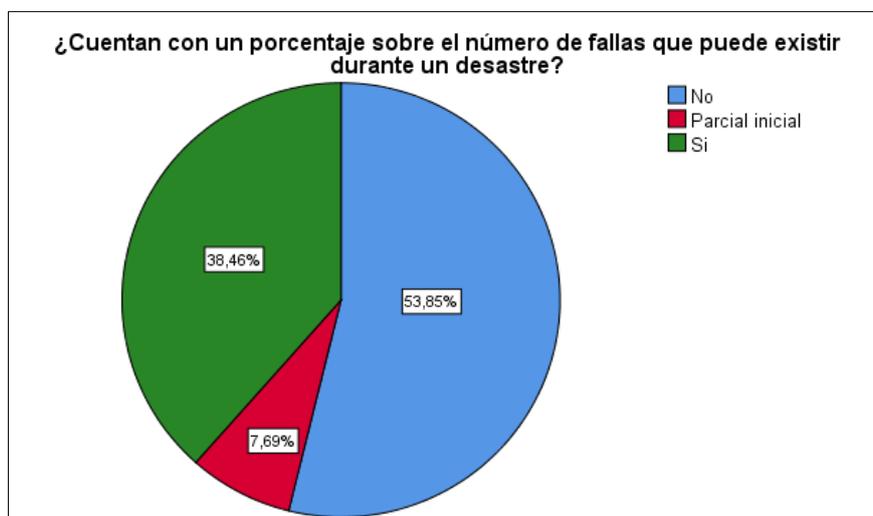
De acuerdo a la tabulación 165 se entiende que el 53% de los encuestados niegan la existencia de un porcentaje sobre el número de desastres para validar un plan de continuidad, un 23% expresa que si existen y un 23% expresa que están en proceso de ejecución. Es decir que existen debilidades para la identificación numérica de desastres.

**115.** ¿Cuentan con un porcentaje sobre el número de fallas que puede existir durante un desastre?

**Tabla 166**

*Porcentaje de número de fallas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	7	53,8	53,8
	Parcial inicial	1	7,7	61,5
	Si	5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 164***Porcentaje de número de fallas***Análisis**

De acuerdo a la tabla 166 el 54% de los encuestados hacen mención que no existe una razón porcentual sobre el número de fallas que existen durante un siniestro, mientras que un 39% hace mención que si existe una medición porcentual y un 8% expone que están en proceso de ejecución. Se entiende que existen estrategias para identificar y mitigar los riesgos que puedan existir por siniestros

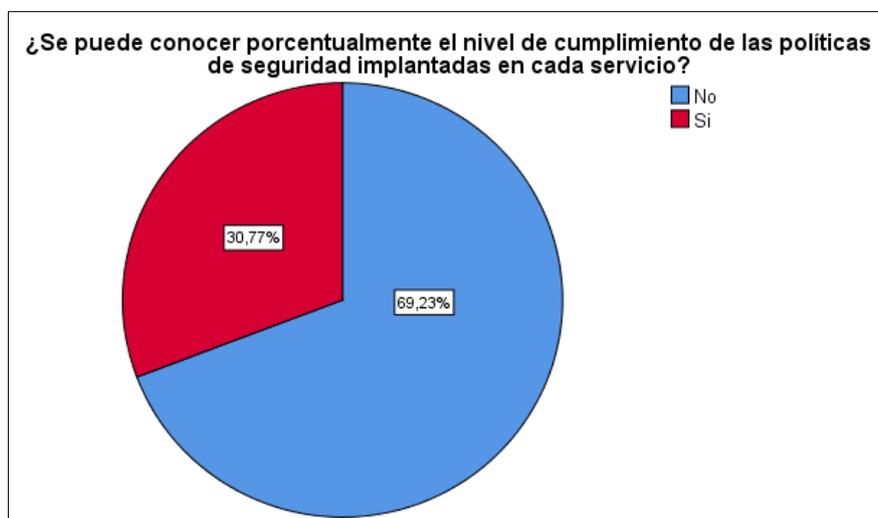
**116.** ¿Se puede conocer porcentualmente el nivel de cumplimiento de las políticas de seguridad implantadas en cada servicio?

**Tabla 167***Nivel de cumplimiento de políticas de seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	69,2	69,2
	Si	4	30,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 165**

*Nivel de cumplimiento de políticas de seguridad*

**Análisis**

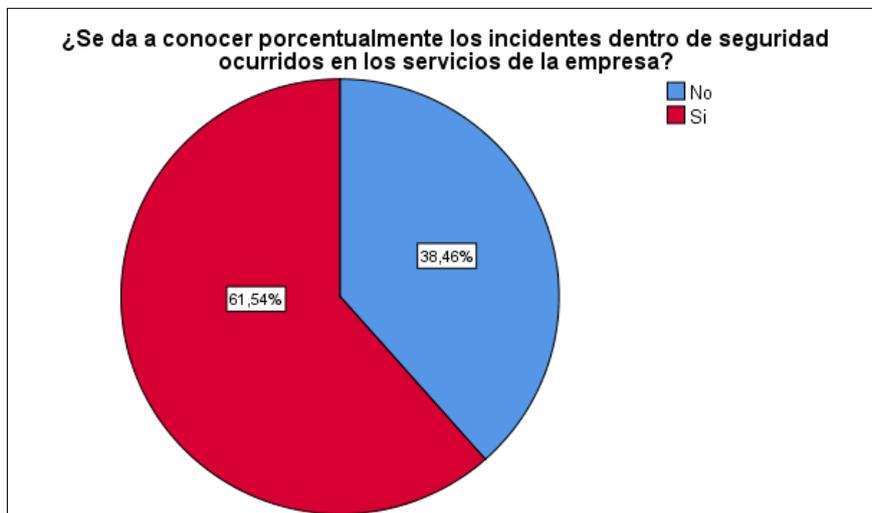
De a la tabla 167 el 69% de los encuestados hace mención a que no existe un porcentaje sobre el nivel de cumplimiento de políticas de seguridad, mientras que un 31% afirma su existencia, esto hace mención de nuevo a que se debe de realizar estrategias para mitigar el riesgo.

**117.** ¿Se da a conocer porcentualmente los incidentes dentro de seguridad ocurridos en los servicios de la empresa?

**Tabla 168**

*Porcentaje de incidentes de seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 166***Porcentaje de incidentes de seguridad***Análisis**

Considerando la tabla 168 el 62% de los encuestados afirman que existe un valor porcentual de incidentes en seguridad en la empresa mientras que un 38% menciona que no existe incidentes, por lo tanto existen riesgos, pero deben diseñar estrategias para minimizarlos o mitigarlos

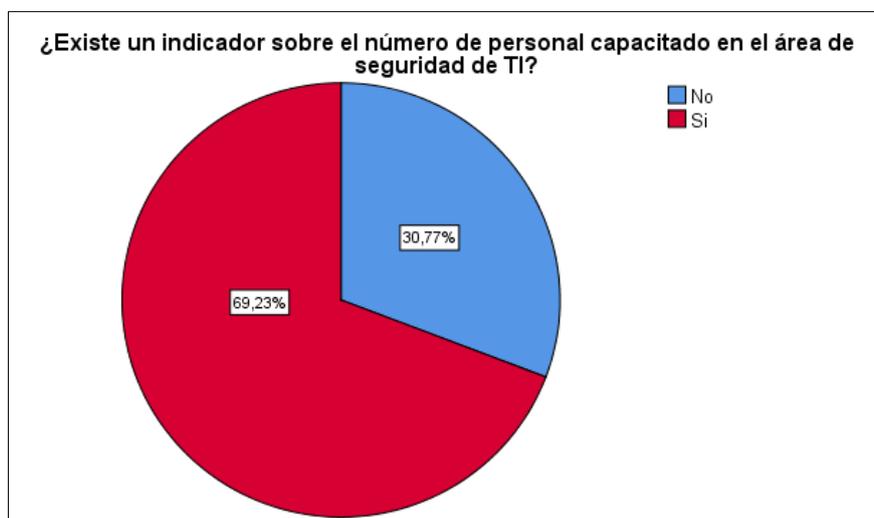
**118.** ¿Existe un indicador sobre el número de personal capacitado en el área de seguridad de TI?

**Tabla 169***Indicador de número de personal capacitado en seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 167**

*Indicador de número de personal capacitado en seguridad*



### **Análisis**

De acuerdo a la tabla 169 afirma el 69% la existencia de un indicador para medir el número de personal capacitado en seguridad de TI y un 31% expone que no existe, lo que nos hace notar que puede estar en proceso progresivo por áreas primordiales.

**119.** ¿Existe un porcentaje sobre el número de proveedores a los que se le actualizo el contrato?

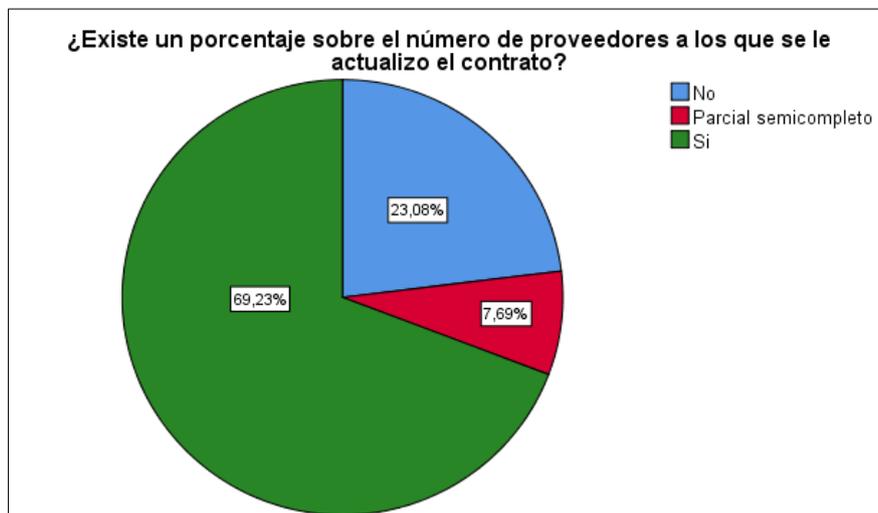
**Tabla 170**

*Porcentaje de número de proveedores actuales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 168**

*Porcentaje de número de proveedores actuales*



### Análisis

De acuerdo a la tabla 170 el 69% de los encuestados afirman que existe un porcentaje para medir el número de contratos actualizados el 23% expresa que no y el 8% afirma estar en proceso es decir que existe el indicador y que este ayudaría a sus áreas

**120.** ¿Hay un indicador que dé a conocer el cumplimiento sobre los contratos de soporte con los clientes externos?

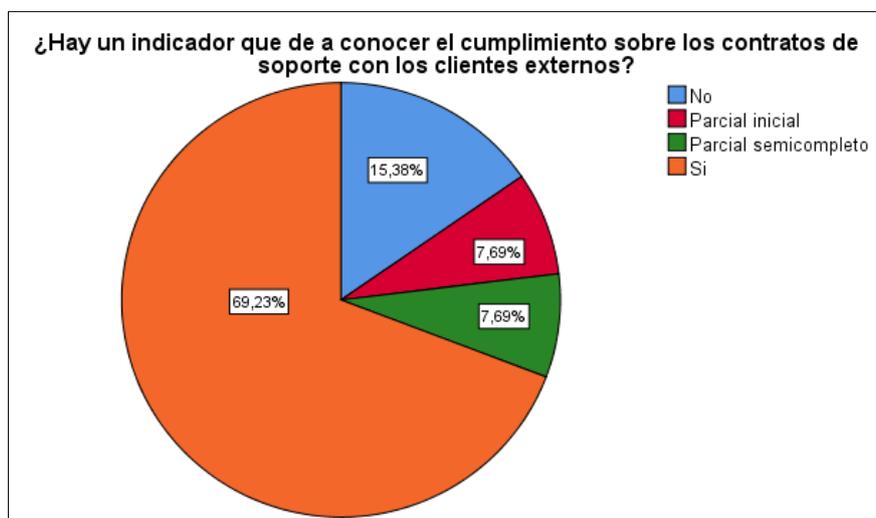
**Tabla 171**

*Indicador de cumplimiento de contrato de soporte con clientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial inicial	1	7,7	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 169**

*Cumplimiento de contrato de soporte con clientes*



### **Análisis**

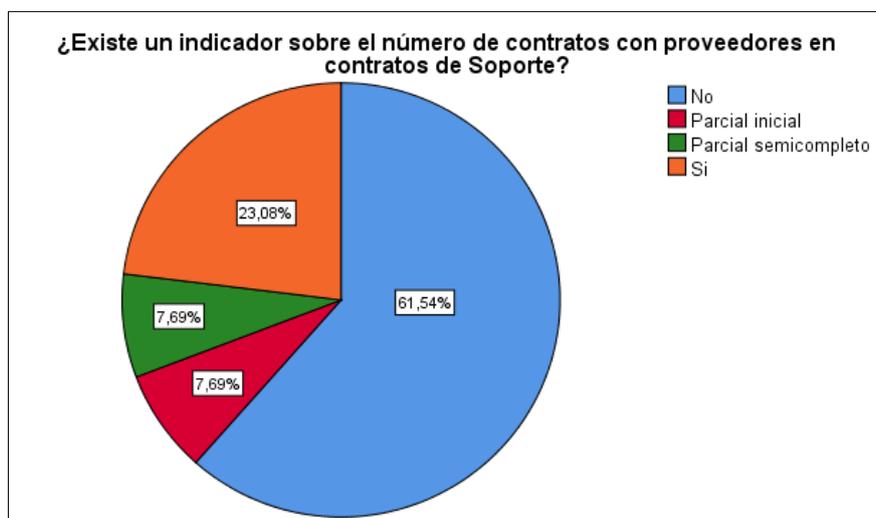
De acuerdo a la tabla 171 hace mención de la existencia de un indicador medidor de cumplimiento de contrato de clientes externos, un 15% expresa que no y un 8% respectivamente afirma que está en proceso. La empresa no cuentan con un indicador para medir de forma cuantitativa el cumplimiento de contrato con clientes externos.

**121.** ¿Existe un indicador sobre el número de contratos con proveedores en contratos de Soporte?

**Tabla 172**

*Indicador de número de contratos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	8	61,5	61,5
	Parcial inicial	1	7,7	69,2
	Parcial semicompleto	1	7,7	76,9
	Si	3	23,1	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 170***Indicador de número de contratos***Análisis**

Considerando la tabla 172 se expone que el 62% de los encuestados mencionaron que no existe un indicador sobre el contrato de proveedores, el 23% afirma su existencia, el 7 % afirma que está en proceso inicial y el 8% está en un proceso más avanzado, lo que da a notar que se encuentran en proceso la generación de este indicador.

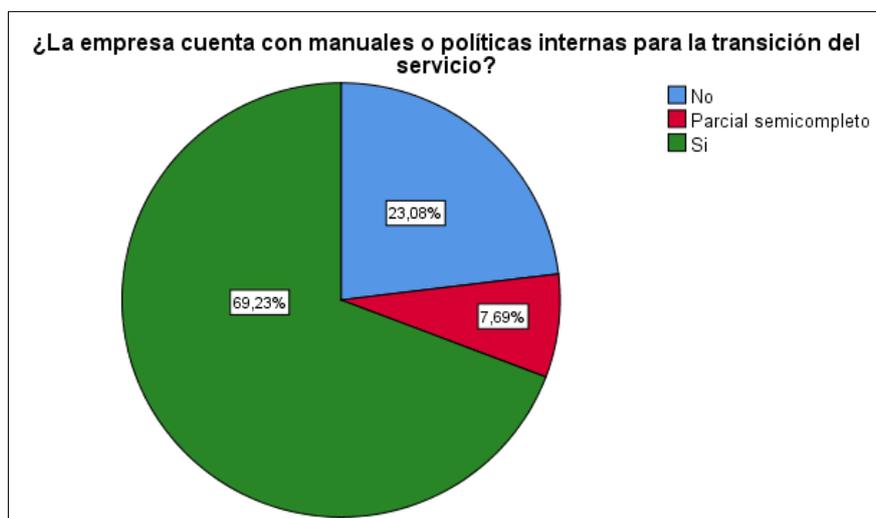
**122.** ¿La empresa cuenta con manuales o políticas internas para la transición del servicio?

**Tabla 173***Manual de políticas para transición de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 171**

*Manual de políticas para transición de servicios*

**Análisis**

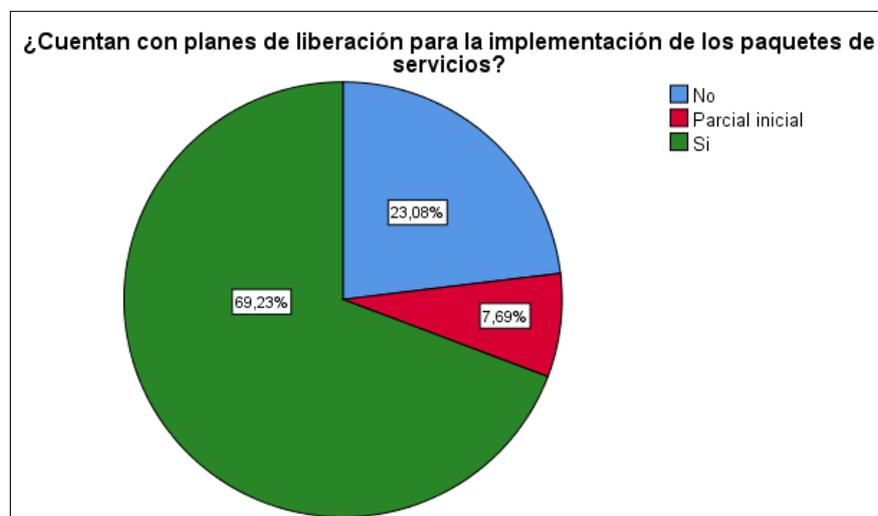
Según la tabla 173 se expone que el 62% de los encuestados mencionaron que no existe un indicador sobre el contrato de proveedores, el 23% afirma su existencia, el 7 % afirma que está en proceso inicial y el 8% está en un proceso más avanzado, por lo tanto está en proceso la generación de este indicador.

**123.** ¿Cuentan con planes de liberación para la implementación de los paquetes de servicios?

**Tabla 174**

*Planes de liberación para implementar paquetes de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial inicial	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

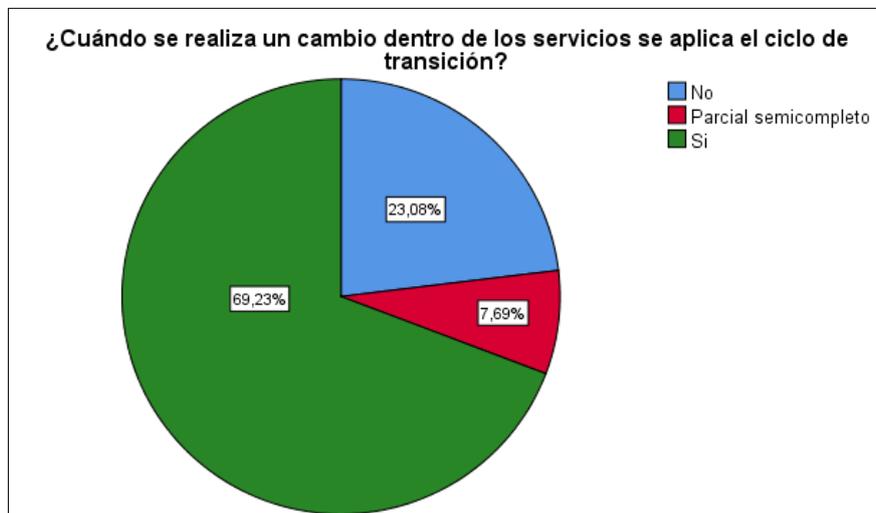
**Figura 172***Planes de liberación***Análisis**

Según la tabla 174 se expone que el 69% de los encuestados afirmaron que cuentan con planes para la implementación de los paquetes de servicios, el 8% expresaron que este proceso se encuentra en un proceso inicial para la implementación del mismo y 23% respondieron que no existen estos tipos de planes en su área.

**124.** ¿Cuándo se realiza un cambio dentro de los servicios se aplica el ciclo de transición?

**Tabla 175***Al realizar cambio se aplica ciclo de transición*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 173***Aplicación ciclo de transición***Análisis**

Según la tabla 175 se expone que el 69% de los encuestados afirmaron que el cambio de un servicio se realiza aplicando la transición del servicio, el 8% se encuentran en un estado de parcial semicompleto, es decir, casi por concluir y el 23% no lo realizan de esta forma.

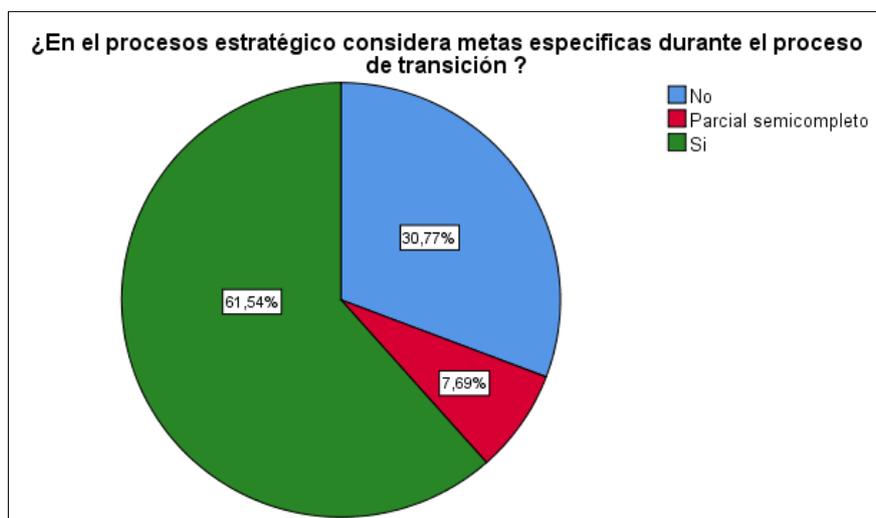
**125.** ¿En los procesos estratégicos considera metas específicas durante el proceso de transición?

**Tabla 176***Proceso estratégico en metas específicas de transición*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial semicompleto	1	7,7	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 174**

*Proceso estratégico en metas específicas de transición*



### **Análisis**

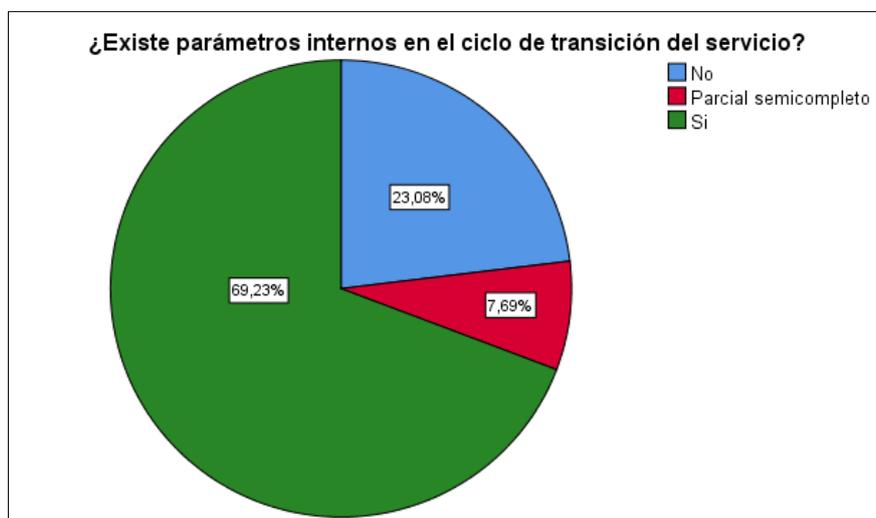
Según la tabla 176 se expone que el 62% de los encuestados afirmaron que se realiza los procesos estratégicos mediante las metas específicas, el 8% lo están realizando parcialmente y el 31% no tienen procesos estratégicos con los metas específicos.

**126.** ¿Existe parámetros internos en el ciclo de transición del servicio?

**Tabla 177**

*Parámetros internos para ciclo de transición*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

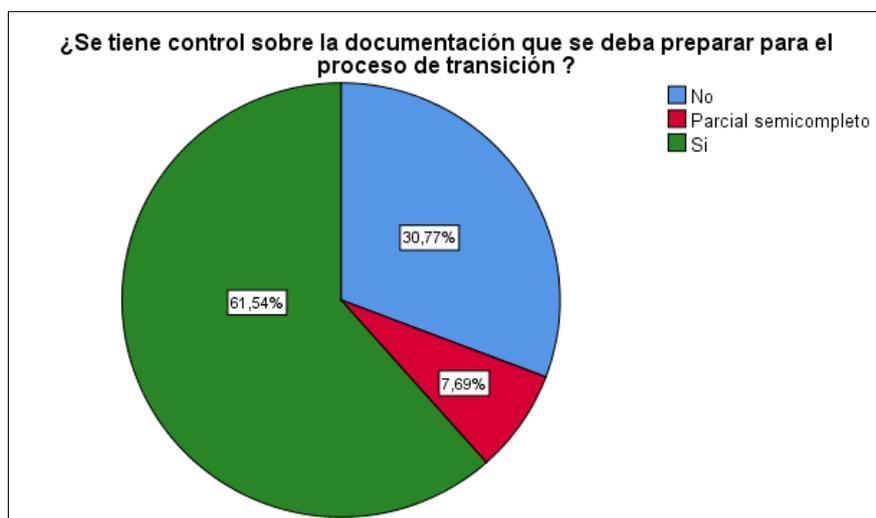
**Figura 175***Parámetros internos para ciclo de transición***Análisis**

Según la tabla 177 se expone que el 69% de los encuestados afirmaron que tienen parámetros internos en la transición del servicio, 8% lo realizan de una forma parcial semicompleto, mientras que el 23% no tienen los parámetros para la transición del servicio.

127. ¿Se tiene control sobre la documentación que se deba preparar para el proceso de transición?

**Tabla 178***Control sobre documentación para preparar procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial semicompleto	1	7,7	38,5
	Si	8	61,5	100,0
Total		13	100,0	

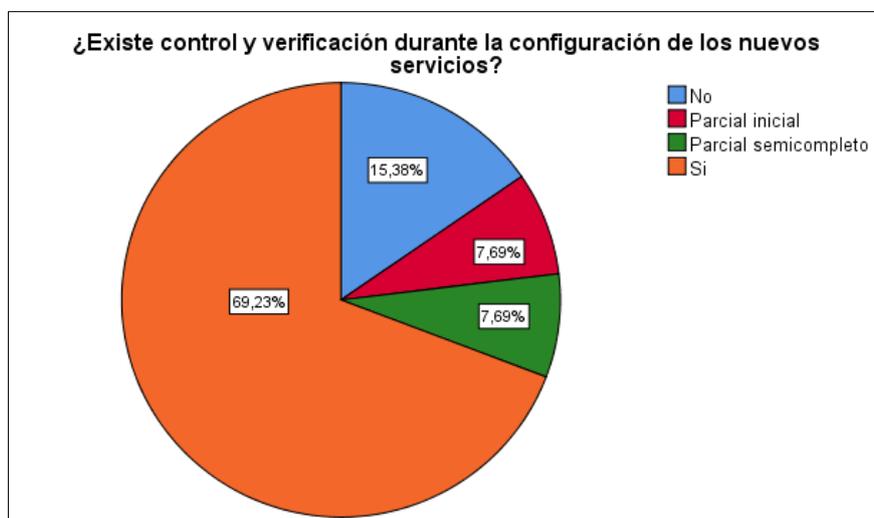
**Figura 176***Control sobre documentación***Análisis**

Según la tabla 178 se expone que el 62% de los encuestados afirmaron que tienen un control referente a la documentación que se debe preparar para el proceso de transición, el 8% lo tienen en un status parcial semicompleto y el 30% no tienen control sobre la documentación en la empresa.

**128.** ¿Existe control y verificación durante la configuración de los nuevos servicios?

**Tabla 179***Control de verificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial inicial	1	7,7	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,0	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 177***Control de verificación***Análisis**

Según la tabla 179 se expone que el 69% de los encuestados afirmaron que tienen existe un control y verificación cuando se configura nuevos servicios, el 8% expresaron que se encuentran en un estatus parcial inicial, es decir, se encuentra en el inicio para verificación sobre la configuración de nuevos servicios, mientras que otro 8% afirmaron que se encuentran en parcial semicompleto, casi lo cumplen totalmente y el 15% no realizan este control y verificación sobre la configuración de los servicios.

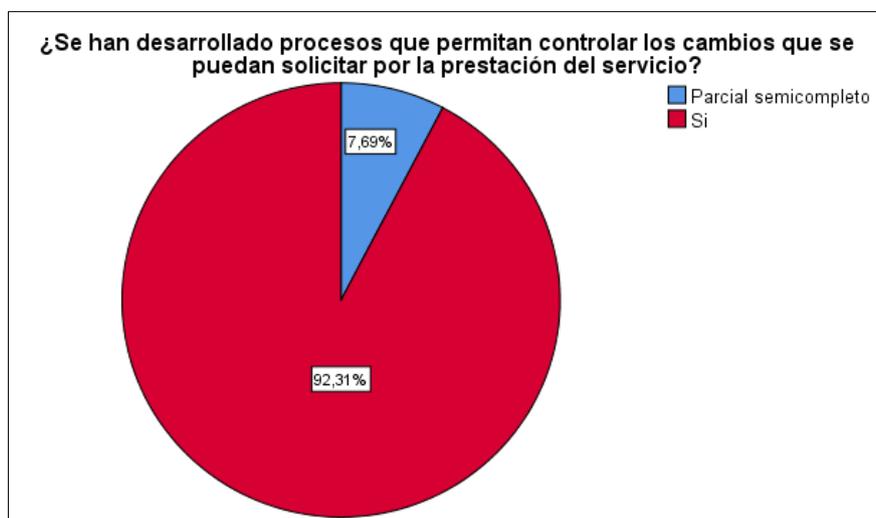
**129.** ¿Se han desarrollado procesos que permitan controlar los cambios que se puedan solicitar por la prestación del servicio?

**Tabla 180***Desarrollo de procesos para controlar cambios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial semicompleto	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 178**

*Desarrollo de procesos para controlar cambios*



### Análisis

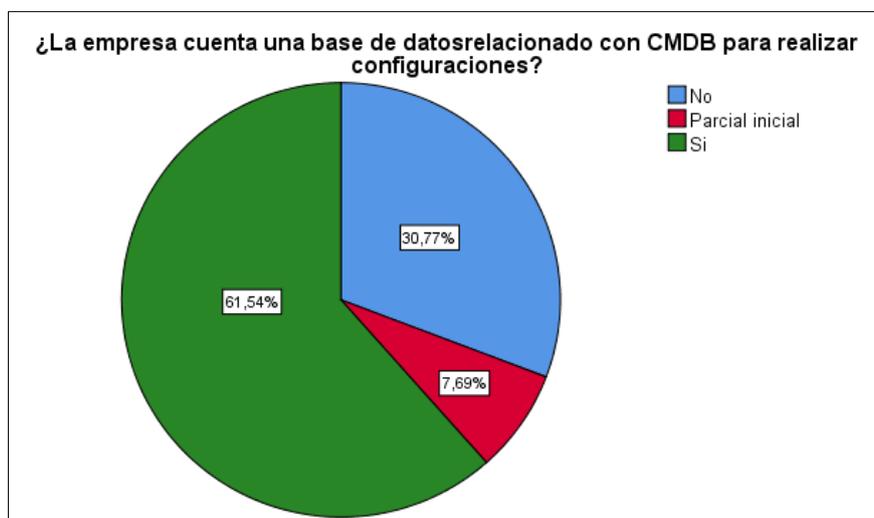
Según la tabla 180 se expone que el 92% de los encuestados afirmaron que tienen procesos que permiten controlar los cambios que puedan solicitar los clientes y el 8% tiene el status semi completo, casi por finalizar el proceso.

**130.** ¿La empresa cuenta una base de datos relacionados con CMDB para realizar configuraciones?

**Tabla 181**

*Base de datos con CMDB*

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	No	4	30,8	30,8
	Parcial inicial	1	7,7	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 179***Base de datos con CMDB***Análisis**

Según la tabla 181 se expone que el 62% de los encuestados afirmaron que tienen una base de datos relacionados con CMDB al momento de realizar las configuraciones, el 8% tiene un estatus parcial inicial, lo están implementado recientemente t el 30% afirman que no tienen una base.

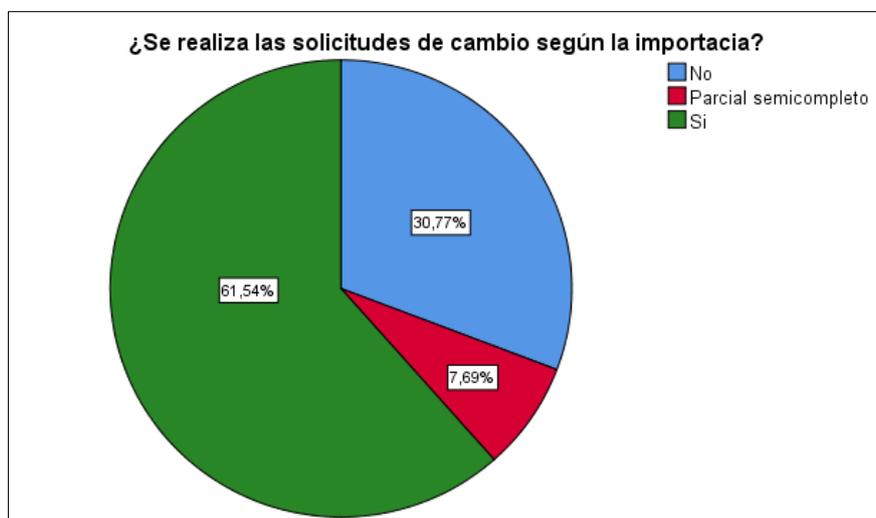
**131.** ¿Se realiza las solicitudes de cambio según la importancia?

**Tabla 182***Solicitudes de cambio según la importancia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial semicompleto	1	7,7	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 180**

*Solicitudes de cambio según la importancia*

**Análisis**

Según la tabla 182 se expone que el 62% de los encuestados afirmaron que se analiza las solicitudes de cambio según importancia, el 30% no aplican este escalamiento en sus actividades de solicitudes de cambio y 8% lo realizan de una forma parcial, dependiendo de la situación.

**132.** ¿Cuentan con matrices que les permita conocer los resultados de los cambios ejecutados para la toma de decisiones futuras?

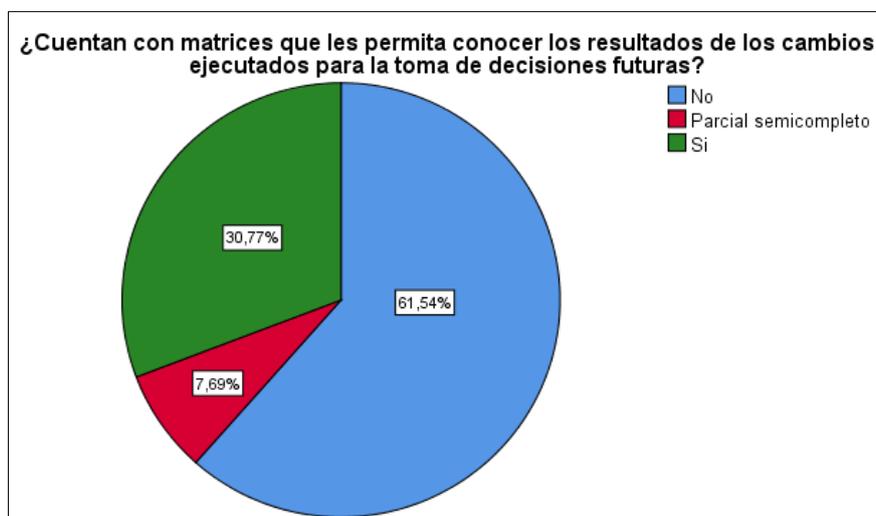
**Tabla 183**

*Matrices para conocer resultados de cambio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	8	61,5	61,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	69,2
	Si	4	30,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 181**

*Matrices para conocer resultados de cambio*



### **Análisis**

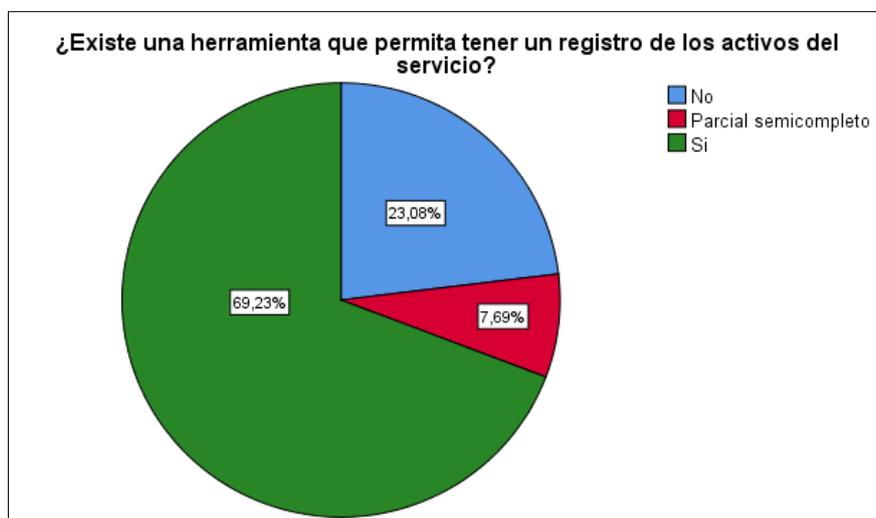
Según la tabla 183 se expone que el 30% de los encuestados afirmaron que tienen matrices que les permite conocer los resultados sobre los cambios ejecutados que sirve para la toma de decisiones, el 8% lo realiza de una forma parcial el cual está a punto de implementarlo completamente y el 62% no cuentan con esta matriz para tomar decisiones futuras.

**133.** ¿Existe una herramienta que permita tener un registro de los activos del servicio?

**Tabla 184**

*Herramienta con registro de activos de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

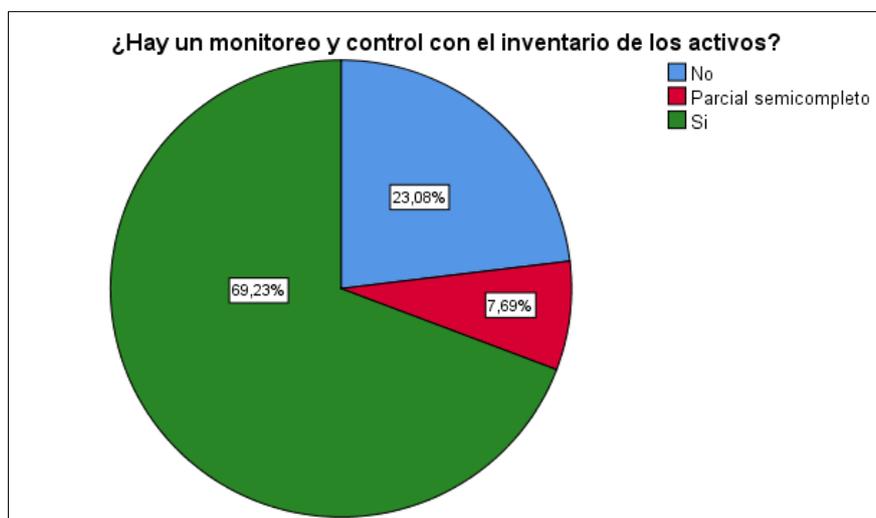
**Figura 182***Herramienta con registro de activos de servicio***Análisis**

Según la tabla 184 se expone que el 69% de los encuestados afirmaron que tienen una herramienta que les permiten ver los registros de los activos, el 8% están por concluir con este proceso para tener acceso a la herramienta mientras que el 23% no cuenta con este tipo de herramienta.

**134.** ¿Hay un monitoreo y control con el inventario de los activos?

**Tabla 185***Monitoreo de control de inventarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

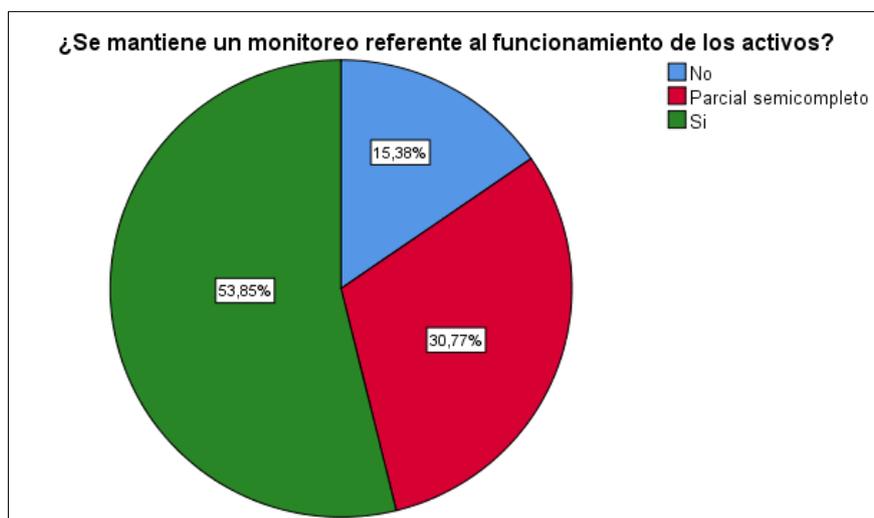
**Figura 183***Monitoreo de control de inventarios***Análisis**

Según la tabla 185 se expone que el 69% de los encuestados afirmaron que se realiza un monitoreo y control sobre el inventario de los activos, 23% no tienen un monitoreo sobre los activos bajo su control y el 8% está en un estado de parcial semicompleto. La empresa se encuentra implementando mecanismos para llevar un control sobre el inventario de activos.

**135.** ¿Se mantiene un monitoreo referente al funcionamiento de los activos?

**Tabla 186***Monitoreo de funcionamiento de activos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	4	30,8	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

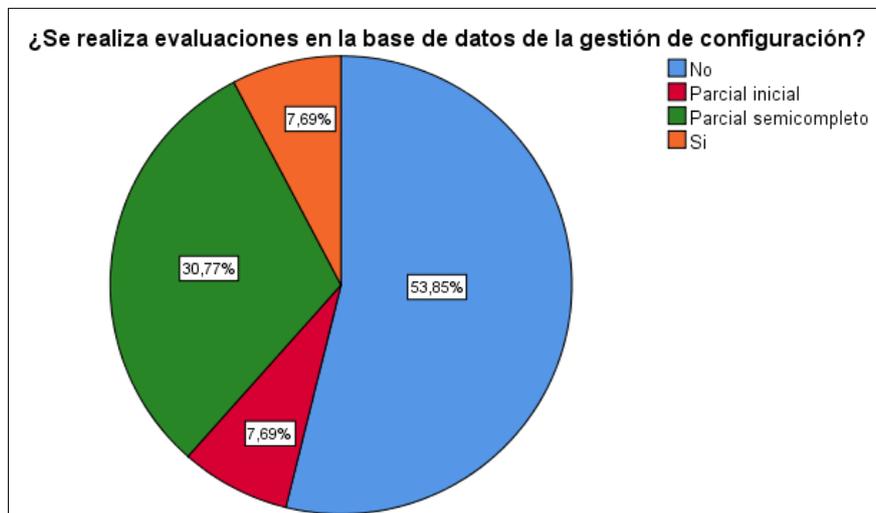
**Figura 184***Monitoreo de funcionamiento de activos***Análisis**

Según la tabla 186 se expone que el 54% de los encuestados afirmaron que realizan un monitoreo referente al funcionamiento de los activos, el 31% lo están implementando y su proceso está casi completo referente al monitoreo y el 15% no cuenta con un monitoreo sobre las funcionalidades de los activos.

**136.** ¿Se realiza evaluaciones en la base de datos de la gestión de configuración?

**Tabla 187***Evaluaciones de base de datos de gestión de configuración*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	7	53,8	53,8
	Parcial inicial	1	7,7	61,5
	Parcial semicompleto	4	30,8	92,3
	Si	1	7,7	100,0
	Total	13	100,0	

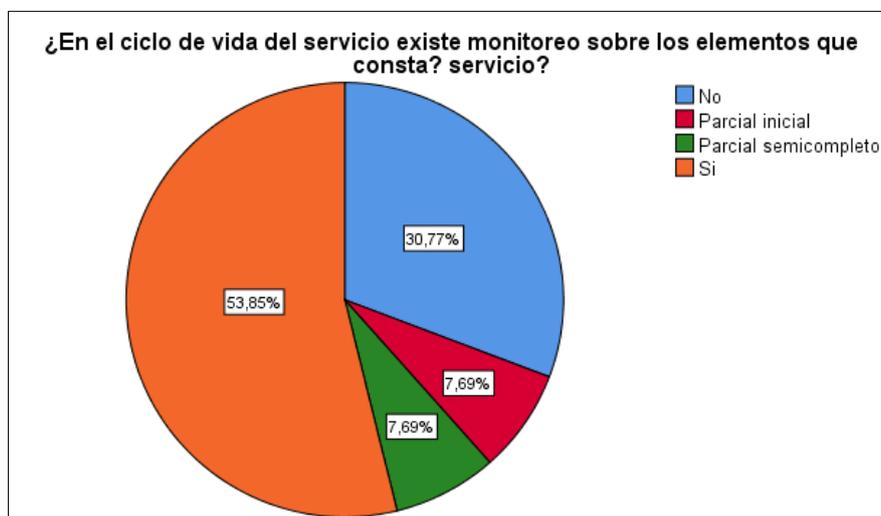
**Figura 185***Evaluaciones de base de datos***Análisis**

Según la tabla 187 se expone que el 8% de los encuestados afirmaron que realizan evaluaciones en la base de la gestión de configuración, el 30% están efectuando parcialmente estas evaluaciones las cuales están casi completas mientras que el 8% lo están realizando inicialmente y un 54% no realizan estas evaluaciones sobre la base de gestión.

**137.** ¿En el ciclo de vida del servicio existe monitoreo sobre los elementos que consta? servicio?

**Tabla 188***Ciclo de vida del servicio con monitoreo constante*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial inicial	1	7,7	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 186***Ciclo de vida del servicio***Análisis**

Según la tabla 188 se expone que el 54% de los encuestados afirmaron que se efectúan un monitoreo referente a los componentes que tiene cada componente en el ciclo de vida, el 8% están implementando el monitoreo casi por completo mientras que el otro 8% lo están realizando inicialmente y el 30% no tienen un monitoreo referente a cada componente del ciclo de vida del servicio.

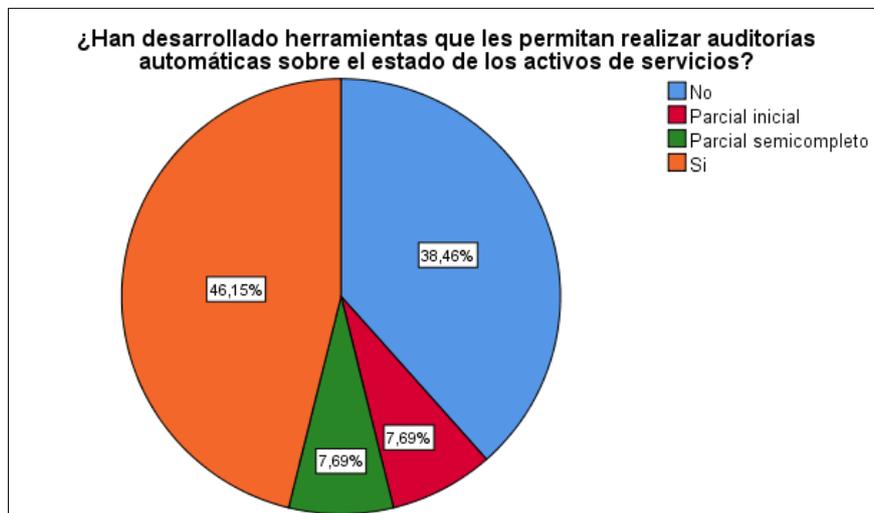
**138.** ¿Han desarrollado herramientas que les permitan realizar auditorías automáticas sobre el estado de los activos de servicios?

**Tabla 189***Desarrollo de herramientas para auditorías automáticas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial inicial	1	7,7	46,2
	Parcial semicompleto	1	7,7	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 187**

Desarrollo de herramientas

**Análisis**

Según la tabla 189 se expone que el 46% de los encuestados afirmaron que se realizan auditorías automáticas referente al estado de los activos de servicios, el 8% están implementado parcialmente casi completo pero el 8% lo están aplicando inicialmente las auditorías, y el 39% no tienen este tipo de auditorías para evaluar el estado de los activos de servicios.

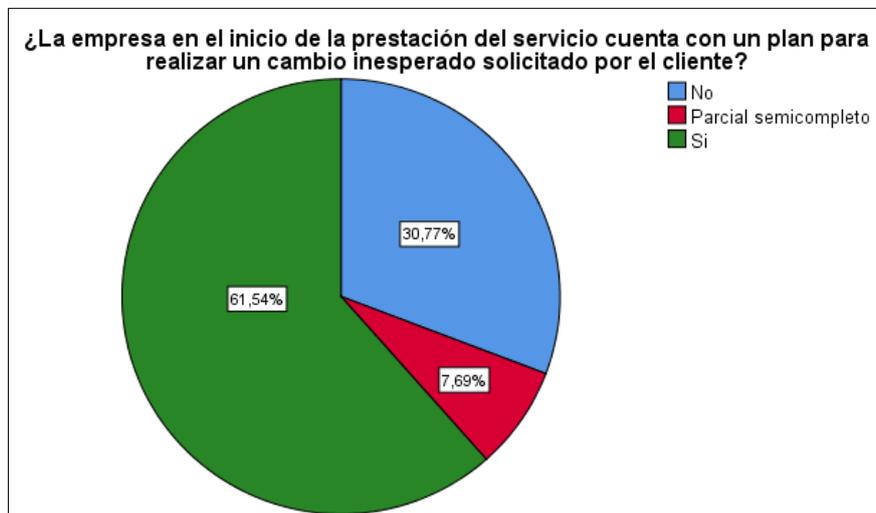
**139.** ¿La empresa en el inicio de la prestación del servicio cuenta con un plan para realizar un cambio inesperado solicitado por el cliente?

**Tabla 190***Plan para realizar cambios inesperados solicitados por el cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial semicompleto	1	7,7	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 188**

*Plan para realizar cambios inesperados*



### **Análisis**

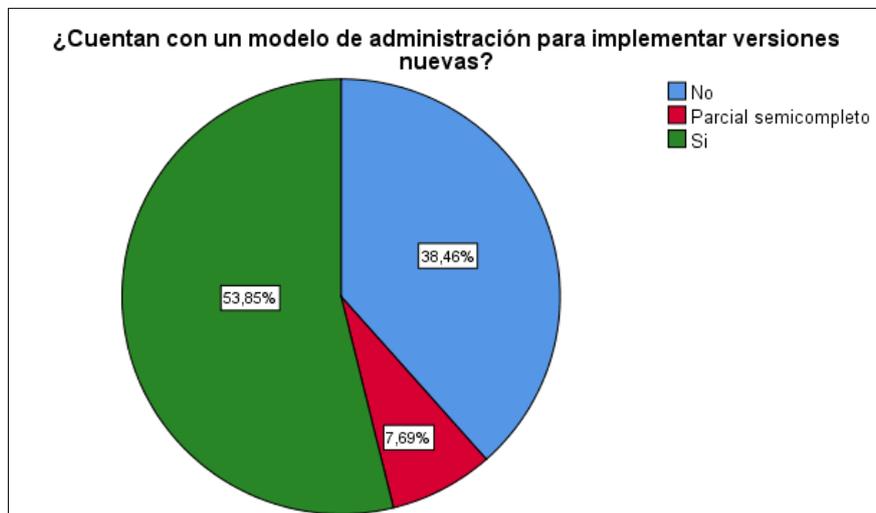
Según la tabla 190 se expone que el 62% de los encuestados afirmaron que cuentan con planes por si existe un cambio inesperado en el servicio al inicio de la vida del mismo, el 8% se encuentran aplicando parcialmente casi completo mientras tanto el 30% no tiene este tipo de planes para analizar los cambios inesperados y poder reaccionar a tiempo.

**140.** ¿Cuentan con un modelo de administración para implementar versiones nuevas?

**Tabla 191**

*Modelo de administración para implementar nuevas versiones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

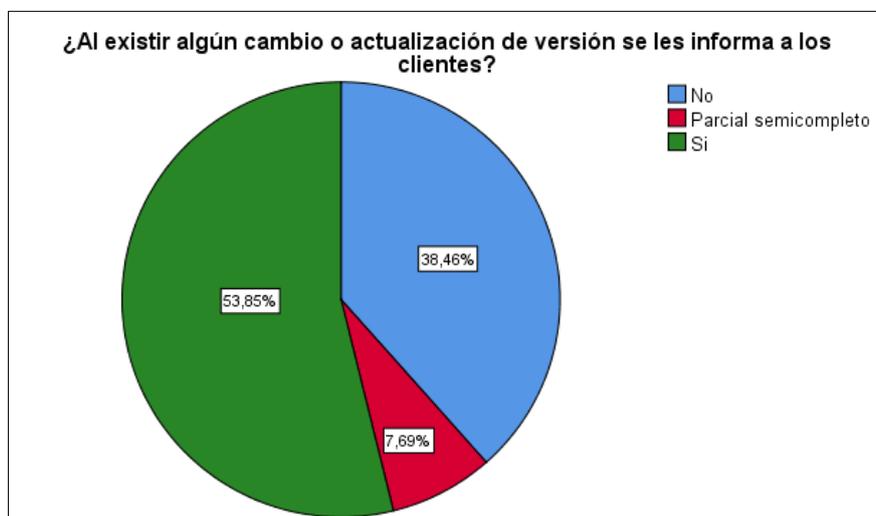
**Figura 189***Modelo de administración***Análisis**

Según la tabla 191 se expone que el 54% de los encuestados afirmaron que tienen un modelo de administración para implementar versiones nuevas, el 8% lo están aplicando de una forma parcial casi completo mientras que el 39% no implementan las versiones nuevas en los servicios siguiendo un modelo de administración.

**141.** ¿Al existir algún cambio o actualización de versión se les informa a los clientes?

**Tabla 192***Cambio o actualización de versión se les informa a los clientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 190***Cambio o actualización de versión***Análisis**

Según la tabla 192 se expone que el 54% de los encuestados afirmaron que cuando existe una innovación del servicio se le informa oportunamente al cliente, el 8% están realizando estas comunicaciones, pero parcialmente, mientras que el 39% no realizan estas comunicaciones lo que ocasionan problemas con los clientes referentes al servicio innovado.

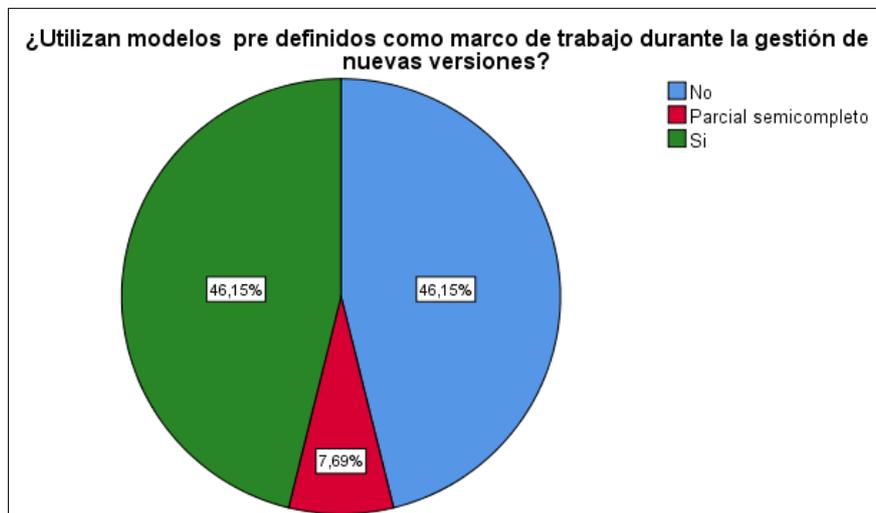
**142.** ¿Utilizan modelos pre definidos como marco de trabajo durante la gestión de nuevas versiones?

**Tabla 193***Marco de trabajo durante la gestión de nuevas versiones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	46,2	46,2
	Parcial semicompleto	1	7,7	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 191**

*Marco de trabajo durante la gestión*

**Análisis**

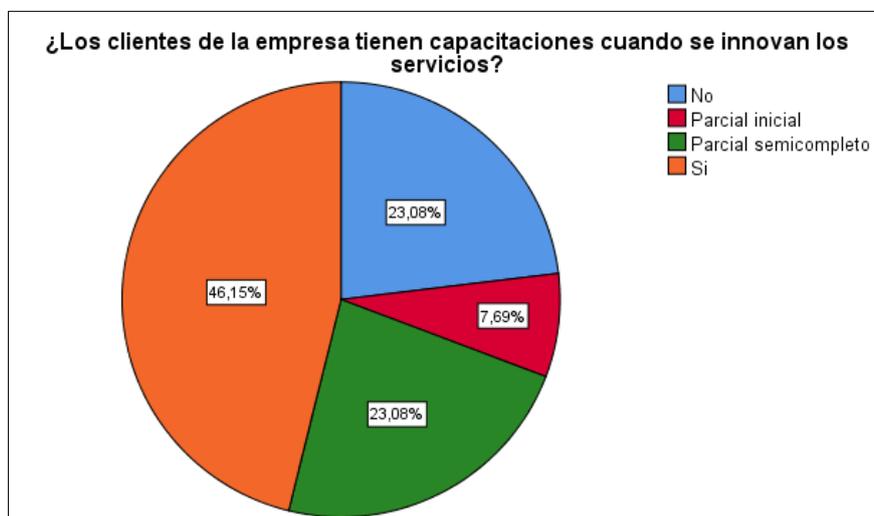
Según la tabla 193 se expone que el 46% de los encuestados afirmaron que tienen modelos a seguir para la gestión de las nuevas versiones, el 8% está casi completo el modelo a seguir cuando existen nuevas versiones en el servicio, y el 46% no tiene establecido un modelo que puedan seguir para la gestión de las nuevas versiones.

**143.** ¿Los clientes de la empresa tienen capacitaciones cuando se innovan los servicios?

**Tabla 194**

*Capacitaciones innovar los servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial inicial	1	7,7	30,8
	Parcial semicompleto	3	23,1	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 192***Capacitaciones innovar los servicios***Análisis**

Según la tabla 194 se expone que el 46% de los encuestados tienen capacitaciones cuando los servicios de la empresa son innovados, el 23% de las personas encuestadas se encuentran capacitadas en ciertas innovaciones, pero no en todas, el 8% están iniciando con estas capacitaciones dependiendo del servicio que están a su cargo y el 23% no les capacitan cuando el servicio es innovado.

**144.** ¿Existe una planificación sobre los recursos usados para las pruebas?

**Tabla 195***Planificación sobre recursos usados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial inicial	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 193***Planificación sobre recursos usados***Análisis**

Según la tabla 195 se expone que el 92% de los encuestados afirmaron que existe una planificación sobre los recursos usados para las pruebas y el 8% tienen el proyecto para realizar la planificación sobre los recursos utilizados para las diferentes pruebas.

**145.** ¿Se establecen tiempos y horarios para la ejecución de las pruebas?

**Tabla 196***Tiempos y horarios para ejecución de las pruebas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 194***Tiempos y horarios***Análisis**

Según la tabla 196 se expone que el 77% de los encuestados afirmaron que tienen tiempos y horarios para la ejecución de las pruebas, el 8% están en estado de análisis de parcial de una aplicación de tiempos y horarios para la ejecución de las pruebas y el 15% no tienen tiempos definidos para la ejecución de las pruebas.

**146.** ¿Existe un control sobre la presencia de incidentes y errores dentro de los procesos de monitoreo de un servicio que se encuentre a prueba?

**Tabla 197***Incidentes y errores dentro de los procesos de monitoreo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 195***Incidentes y errores***Análisis**

Según la tabla 197 se expone que el 84% de los encuestados afirmaron que tienen un control sobre los incidentes y errores dentro de los procesos de monitoreo de un servicio que se encuentre a prueba, el 8% se encuentra en un estado de parcial semicompleto y el 8% no tiene un control en los incidentes y errores en la etapa de prueba de los servicios.

**147.** ¿Planifican con tiempo las actividades que se pretenden evaluar, si están en correcto funcionamiento del servicio prestado?

**Tabla 198***Planifican con tiempo las actividades pretenden evaluar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

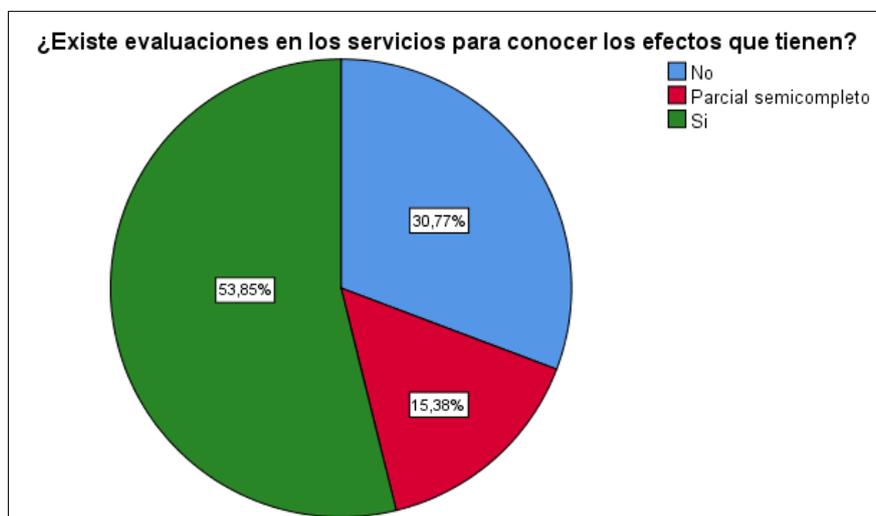
**Figura 196***Planifican con tiempo las actividades***Análisis**

Según la tabla 198 se expone que el 84% de los encuestados mencionaron que las actividades para evaluar el funcionamiento de un servicio se planifican con tiempo, mientras que el 8% está realizando la planificación de una forma parcial casi completo y el 8% restante no cuenta con una planificación que permita evaluar el funcionamiento del servicio a tiempo.

**148.** ¿Existe evaluaciones en los servicios para conocer los efectos que tienen?

**Tabla 199***Evaluaciones en los servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial semicompleto	2	15,4	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

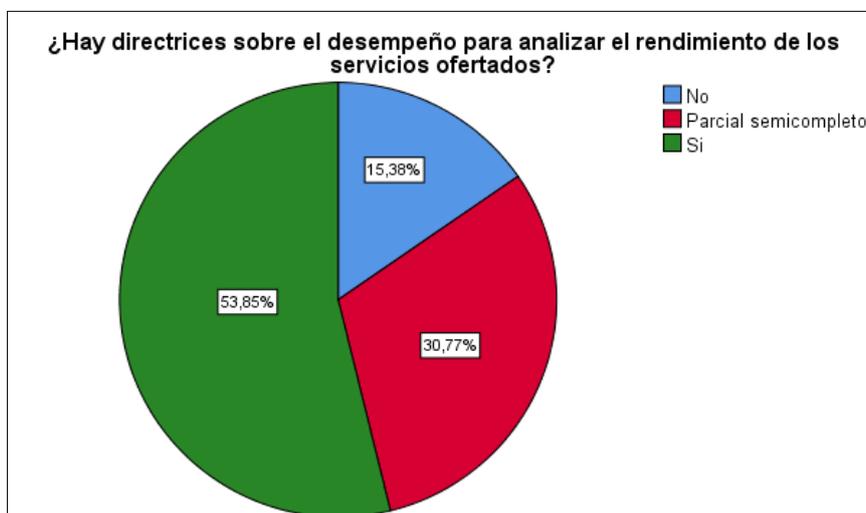
**Figura 197***Evaluaciones en los servicios***Análisis**

Según la tabla 199 se expone que el 54% de los encuestados determinaron que se realizan evaluaciones para conocer los efectos de los servicios, el 15% lo están implementando recientemente lo que permite tener una evaluación de efectos parcialmente casi completo y el 31% no cuentan con estas evaluaciones en los servicios que provoca que no se realicé un análisis de futuros riesgos.

**149.** ¿Hay directrices sobre el desempeño para analizar el rendimiento de los servicios ofertados?

**Tabla 200***Desempeño rendimiento de los servicios ofertados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	4	30,8	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

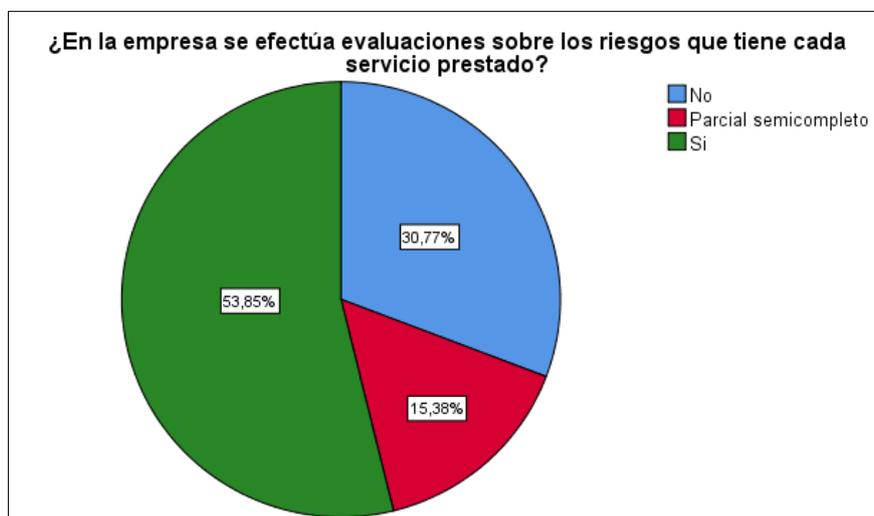
**Figura 198***Desempeño rendimiento***Análisis**

Según la tabla 200 se expone que el 54% de los encuestados afirmaron que tienen directrices sobre el desempeño para analizar el rendimiento de los servicios ofertados, el 31% están aplicando parcialmente estas directrices para medir el rendimiento de los servicios y el 15% no realizan evaluaciones de rendimiento de los servicios, por lo que no se tiene la medición del desempeño.

**150.** ¿En la empresa se efectúa evaluaciones sobre los riesgos que tiene cada servicio prestado?

**Tabla 201***Evaluaciones sobre los riesgos en cada servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial semicompleto	2	15,4	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

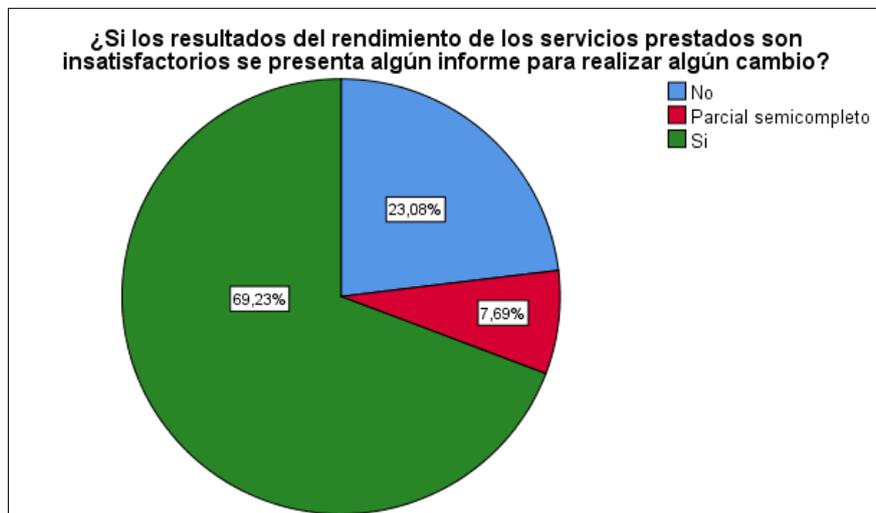
**Figura 199***Evaluaciones sobre los riesgos***Análisis**

Según la tabla 201 se expone que el 54% de los encuestados afirmaron que se realiza una evaluación de los riesgos que tienen los servicios, el 15% se encuentran en un proceso de evaluación parcial casi completo sobre este análisis mientras que el 30% no analizan los riesgos sobre los servicios prestados.

151. ¿Si los resultados del rendimiento de los servicios prestados son insatisfactorios se presenta algún informe para realizar algún cambio?

**Tabla 202***Rendimiento de los servicios prestados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

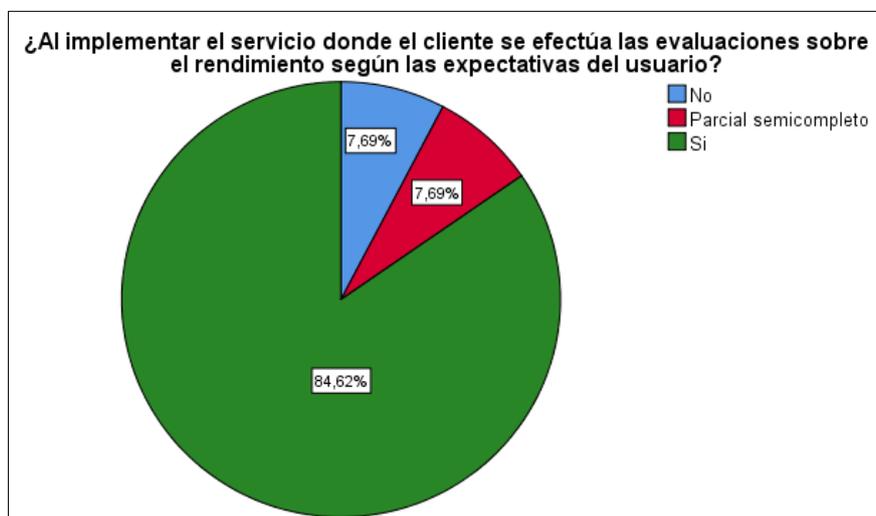
**Figura 200***Rendimiento de los servicios***Análisis**

Según la tabla 202 se expone que el 69% de los encuestados afirmaron cuando existe servicios insatisfactorios se levante un informe con las respectivas novedades, el 8% lo están aplicando parcialmente en los servicios mientras que el 23% no realizan un informe sobre las inconformidades en los servicios.

**152.** ¿Al implementar el servicio donde el cliente se efectúa las evaluaciones sobre el rendimiento según las expectativas del usuario?

**Tabla 203***Evaluaciones sobre rendimiento expectativas del usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 201***Evaluaciones sobre rendimiento***Análisis**

Según la tabla 203 se expone que el 85% de los encuestados afirmaron que se realiza una comparación entre el rendimiento esperado por el cliente y el rendimiento real del servicio, el 8% lo realiza de una forma parcial en ciertos servicios mientras que el 8% restante no realiza una comparación para medir el rendimiento en los servicios instalados donde el cliente.

153. ¿Al no cumplir con el rendimiento esperado por el cliente se realiza un informe para realizar la gestión de cambio del servicio?

**Tabla 204***Cliente informe gestión cambio del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

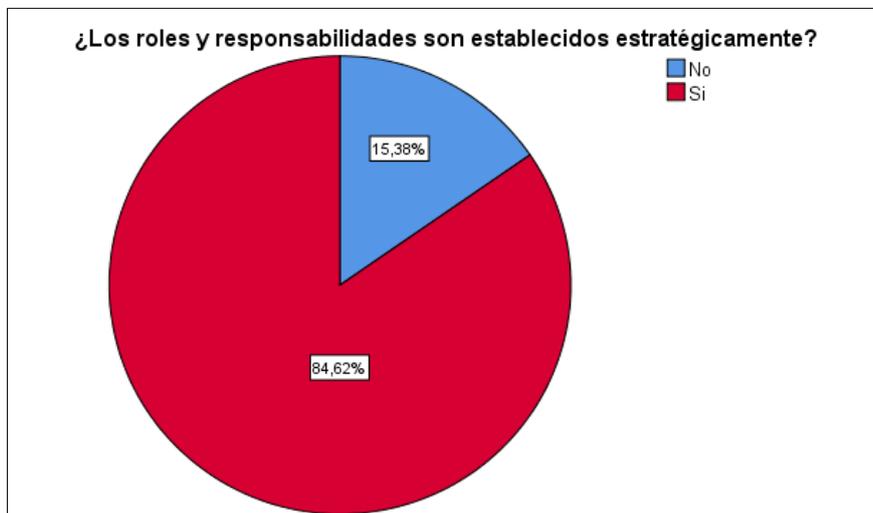
**Figura 202***Cliente informe gestión cambio***Análisis**

Según la tabla 204 se expone que el 77% de los encuestados afirmaron que cuando no se cumple el rendimiento esperado por el cliente se realiza un informe para la gestión del cambio mientras que el 23% no realiza ningún tipo de informe y al servicio no se le realiza ninguna gestión de cambio.

**154.** ¿Los roles y responsabilidades son establecidos estratégicamente?

**Tabla 205***Roles y responsabilidades*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	No	2	15,4	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

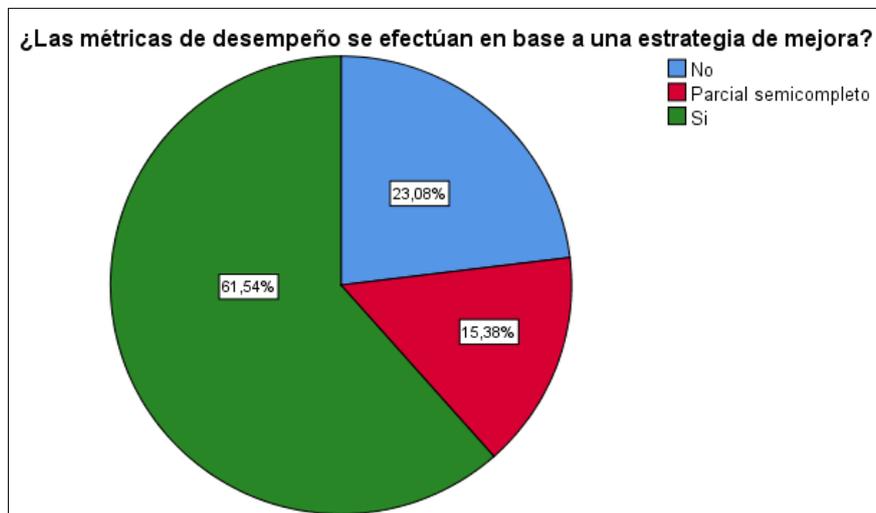
**Figura 203***Roles y responsabilidades***Análisis**

En la tabla 205 se verifica que el 85% de los roles y responsabilidades son establecidos estratégicamente, mientras que el 15% de los roles y responsabilidades no se encuentran correctamente establecidos para generar eficiencia en los procesos.

**155.** ¿Las métricas de desempeño se efectúan en base a una estrategia de mejora?

**Tabla 206***Desempeño efectúan base estrategia de mejora*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial semicompleto	2	15,4	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 204***Desempeño efectúan base estrategia***Análisis**

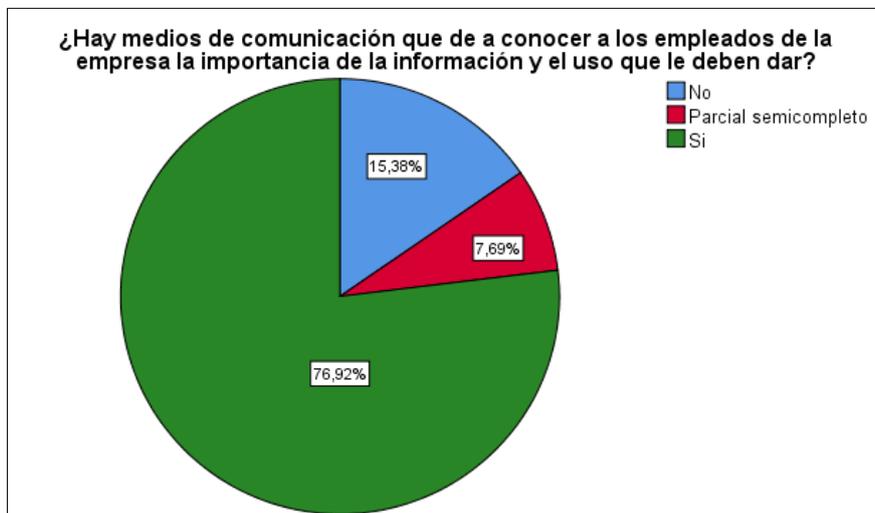
Según la tabla 206 se expone que el 61% de las personas encuestadas afirman que las métricas de desempeño se generan en base a una estrategia de mejora, el 15% realizan las métricas de desempeño en una forma parcial semicompleto pero el 23% no tiene establecidas las métricas del desempeño en base a una estrategia de mejora.

**156.** ¿Hay medios de comunicación que dé a conocer a los empleados de la empresa la importancia de la información y el uso que le deben dar?

**Tabla 207**

*Medios de comunicación empleados de la empresa importancia de la información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 205***Medios de comunicación***Análisis**

Según la tabla 207 el 77% expone dice que existe medios de comunicación que les permite conocer la importancia de la información y su correcto uso, mientras el 8% lo están implementado medios de comunicación para que exista esa información y el 15% expresa que no tiene medios de comunicación que permita tener una comunicación sobre la información y su utilidad.

157. ¿Dentro de las diferentes etapas del ciclo de la vida del servicio existe herramientas que permita adquirir, procesar y almacenar la información?

**Tabla 208***Adquisición, procesamiento y almacenamiento de información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 206**

*Adquisición, procesamiento y almacenamiento de información*

**Análisis**

Según la tabla 208 se expone que el 92% de los encuestados afirmaron la empresa tiene herramientas que permita adquirir, procesar y almacenar la información mientras que el 8% no tienen estas herramientas.

**158.** ¿Existe un empleado que realice el seguimiento en todo el proceso referente a la gestión del cambio?

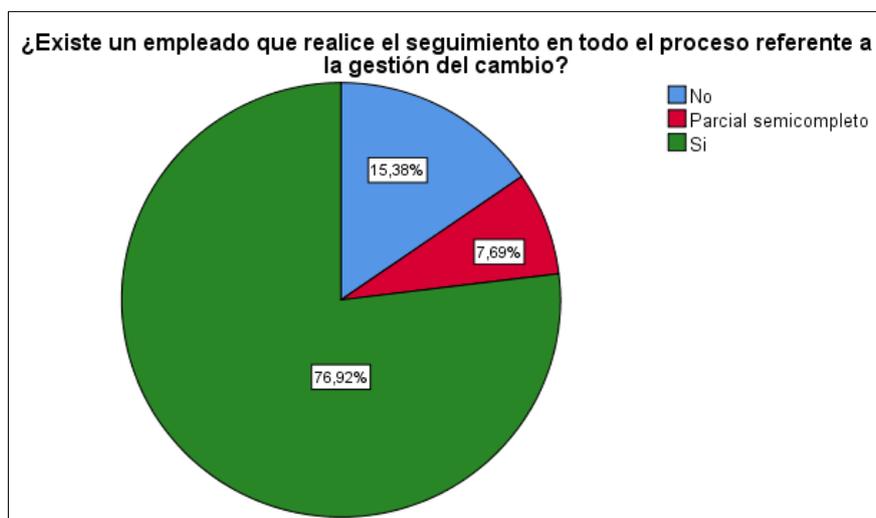
**Tabla 209**

*Seguimiento proceso a la gestión del cambio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 207**

*Seguimiento proceso a la gestión del cambio*

**Análisis**

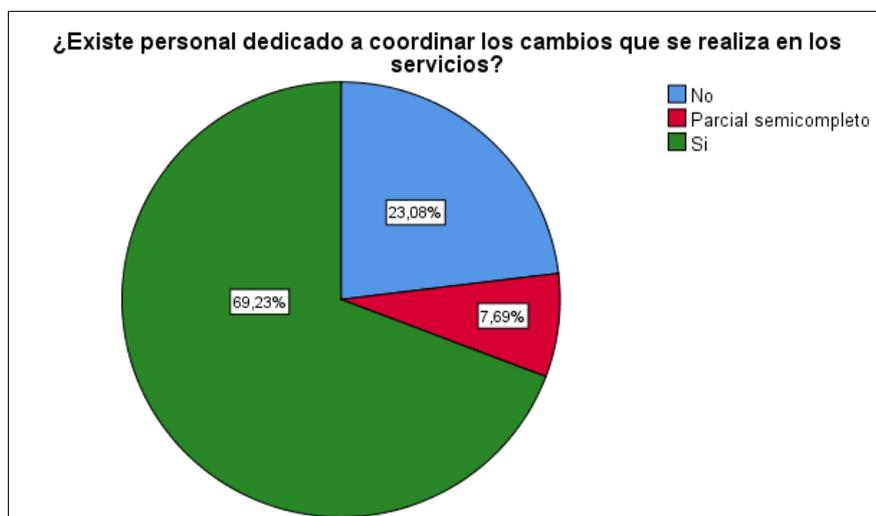
Según la tabla 209 se expone que el 77% cuentan con personal que da seguimiento al proceso referente a la gestión de cambio, mientras el 8% lo están aplicando parcialmente y el 15% menciona que no existe personal que da el seguimiento a estos procesos.

**159.** ¿Existe personal dedicado a coordinar los cambios que se realiza en los servicios?

**Tabla 210**

*Personal dedicado a coordinar cambios de los servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

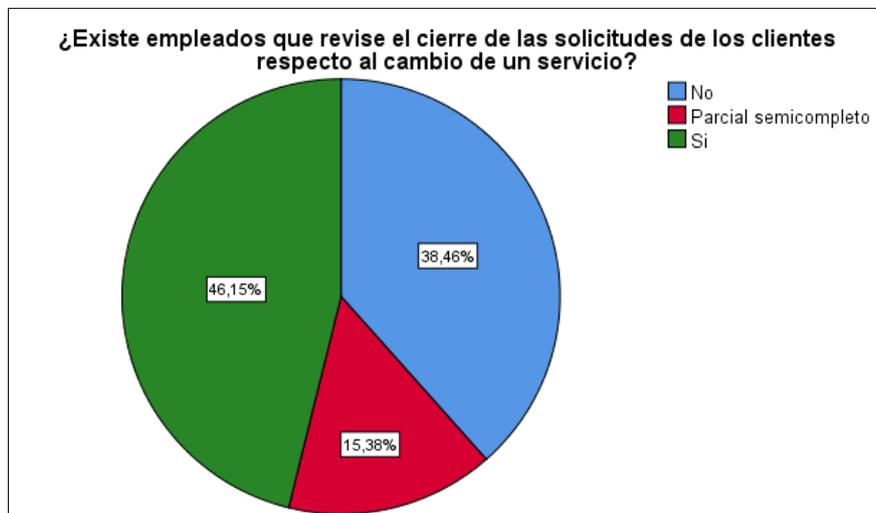
**Figura 208***Cambios de los servicios***Análisis**

Según la tabla 210 existe personal dedicado a coordinar los cambios que se realiza en los servicios en un 69%, el 8% lo están aplicando de una forma parcial mientras el 23% no cuenta con el personal dedicado a realizar estas actividades.

**160.** ¿Existe empleados que revise el cierre de las solicitudes de los clientes respecto al cambio de un servicio?

**Tabla 211***Solicitudes de los clientes respecto al cambio de un servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial semicompleto	2	15,4	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 209***Solicitudes de los clientes***Análisis**

Según la tabla 211 menciona que existe empleados que revise el cierre de las solicitudes de los clientes respecto al cambio de un servicio en un 46%, mientras en la empresa el 15% están implicado personal que realice las solicitudes de cambio y el 39% determina que no existe personal que realice las actividades de cierre de solicitudes de los clientes por lo que muchos procesos pueden quedar inconclusos.

- 161.** ¿Existe un empleado que realicé todo el proceso referente al equipo de activos del servicio desde la adquisición hasta la implementación?

**Tabla 212**

*Equipo de activos del servicio desde la adquisición hasta la implementación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial inicial	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

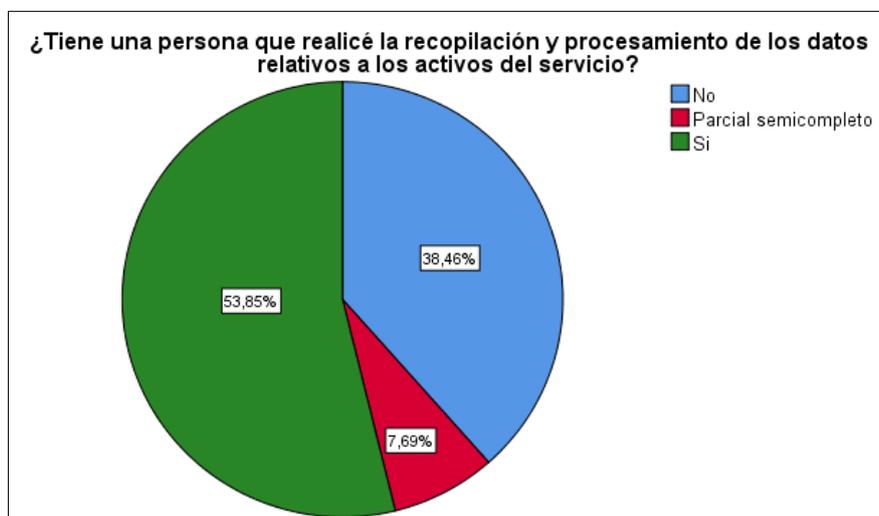
**Figura 210***Equipo de activos del servicio***Análisis**

Según la tabla 212 se muestra que el 85% cuenta con el personal que realiza el proceso referente al equipo de activos del servicio desde la adquisición hasta la implementación, el 8% están designando esta actividad a personal recientemente analizando lo que necesita este perfil y el 8% no cuenta con este personal en estas actividades.

**162.** ¿Tiene una persona que realicé la recopilación y procesamiento de los datos relativos a los activos del servicio?

**Tabla 213***Recopilación y procesamiento de los datos relativos a los activos del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

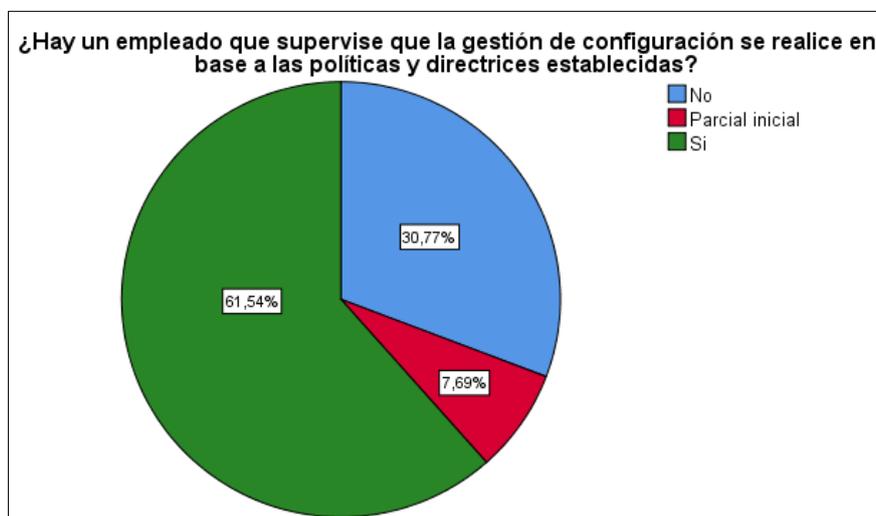
**Figura 211***Recopilación y procesamiento***Análisis**

Según la tabla 213 la empresa tiene en un 54% personal dedicado a realizar la recopilación y procesamiento de datos relativos referentes a los activos de los servicios, mientras el 8% está en proceso de implementación de personal para que realice esta actividad y el 38% no tiene un personal que efectúa el análisis de recolección de datos sobre los activos de los servicios.

**163.** ¿Hay un empleado que supervise que la gestión de configuración se realice en base a las políticas y directrices establecidas?

**Tabla 214***Gestión de configuración se realice en base a las políticas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial inicial	1	7,7	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

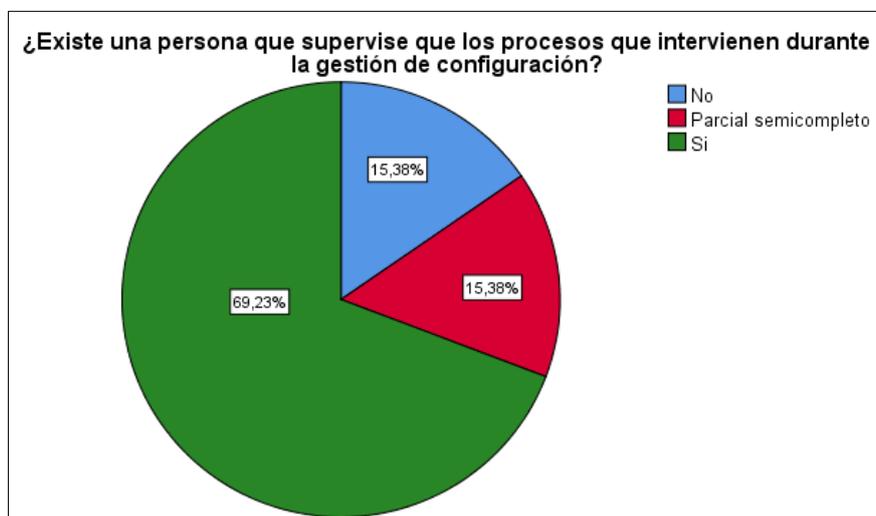
**Figura 212***Gestión de configuración***Análisis**

Según la tabla 214 en un 62% hay personal dedicado a supervisar la gestión de configuración en base a las políticas y directrices establecidas, mientras lo están aplicando personal a estas actividades en un 8% y el restante no cuenta con personal que tenga esta responsabilidad lo cual representa el 30%.

**164.** ¿Existe una persona que supervise que los procesos que intervienen durante la gestión de configuración?

**Tabla 215***Procesos que intervienen durante la gestión de configuración*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	2	15,4	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 213***Gestión de configuración***Análisis**

En la tabla 215 solo el 69% cuenta con el personal necesario para que revise los procesos durante la gestión de configuración, mientras el 15% recién lo están adaptando a un personal que realicé esta actividad y el 15% no lo tiene por lo que no se realiza revisión de los procesos.

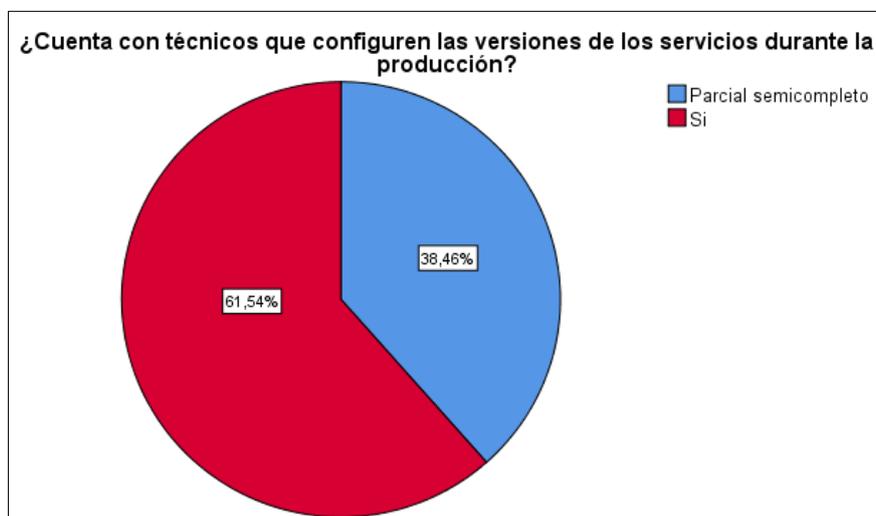
**165.** ¿Cuenta con técnicos que configuren las versiones de los servicios durante la producción?

**Tabla 216***Configuración de versiones en los servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial semicompleto	5	38,5	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 214**

*Configuración de versiones en los servicios*

**Análisis**

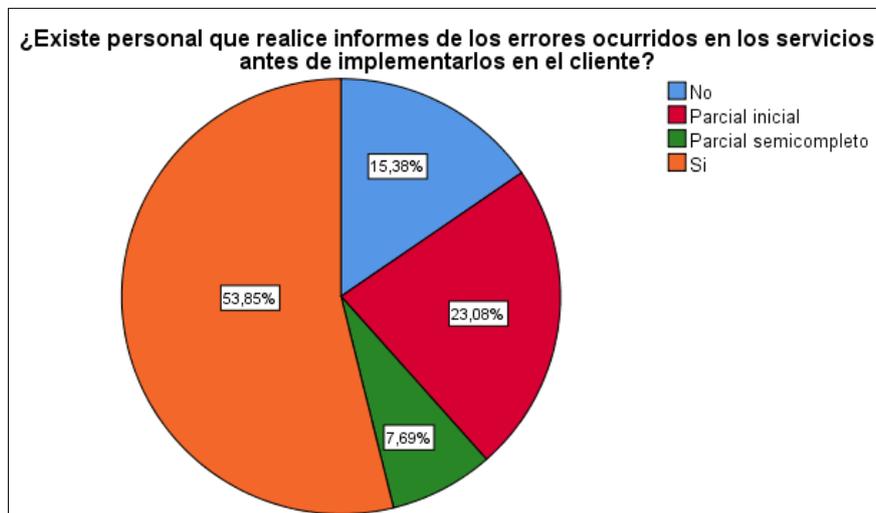
Según la tabla 216 solo el 62% cuenta con técnicos que configuran las versiones durante la producción mientras el 38% están introduciendo al personal para que realicen estas actividades lo que se encuentra en un status parcial semicompleto.

**166.** ¿Existe personal que realice informes de los errores ocurridos en los servicios antes de implementarlos en el cliente?

**Tabla 217**

*Errores ocurridos de los servicios implementar de cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial inicial	3	23,1	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
Total		13	100,0	

**Figura 215***Errores ocurridos***Análisis**

Según la tabla 217 solo el 54% realizan informes de los errores ocurridos en los servicios antes de implementarlos en el cliente, mientras que el 8% se encuentra en un estado de parcial semicompleto para que incorporen a un personal a estas actividades y el 23% está en un proceso de iniciación de buscar personal para realizar este tipo de gestión y el 15% no tienen personal capacitado.

**167.** ¿Hay una persona que se encargue de realizar informes sobre los errores durante la producción (antes de implementar donde el cliente)?

**Tabla 218***Errores durante la producción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial inicial	2	15,4	30,8
	Parcial semicompleto	2	15,4	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 216***Errores durante la producción***Análisis**

Según la tabla 218 el 54% cuenta con personal que realice informes sobre los errores durante la producción, el 15% se encuentra en un proceso casi terminado de incorporación de personal a esta actividad mientras el otro 15% está iniciando esta incorporación y el 15% no cuenta con el personal.

**168.** ¿La empresa tiene un empleado que realice toda la documentación necesaria sobre la versión del servicio prestado?

**Tabla 219***Documentación sobre la versión del servicio prestado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial inicial	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

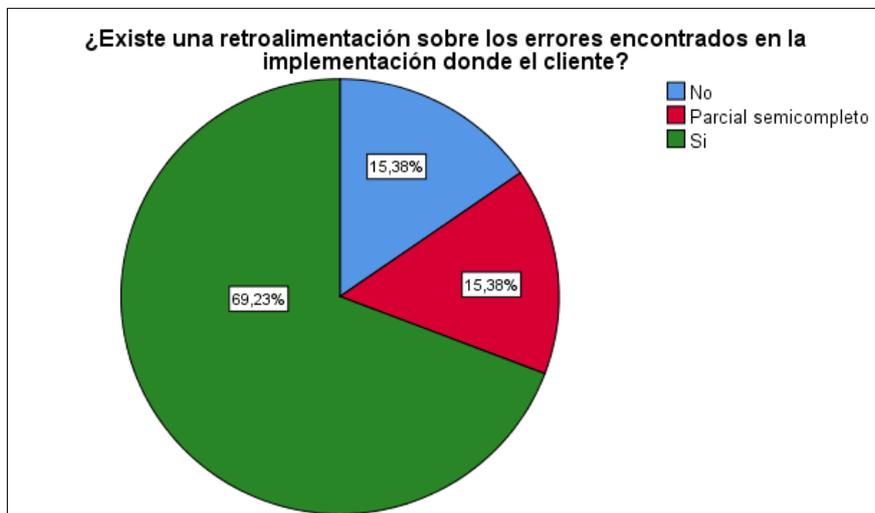
**Figura 217***Documentación sobre la versión***Análisis**

Según la tabla 219 solamente el 85% cuenta con personal que realiza la documentación necesaria sobre la versión del servicio prestado, el 8% está en un estado de implementación reciente de personal que realicé la documentación de ciertos servicios y el 8% están por terminar la inclusión de personal dentro de estas actividades.

**169.** ¿Existe una retroalimentación sobre los errores encontrados en la implementación donde el cliente?

**Tabla 220***Errores encontrados en la implementación del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	2	15,4	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

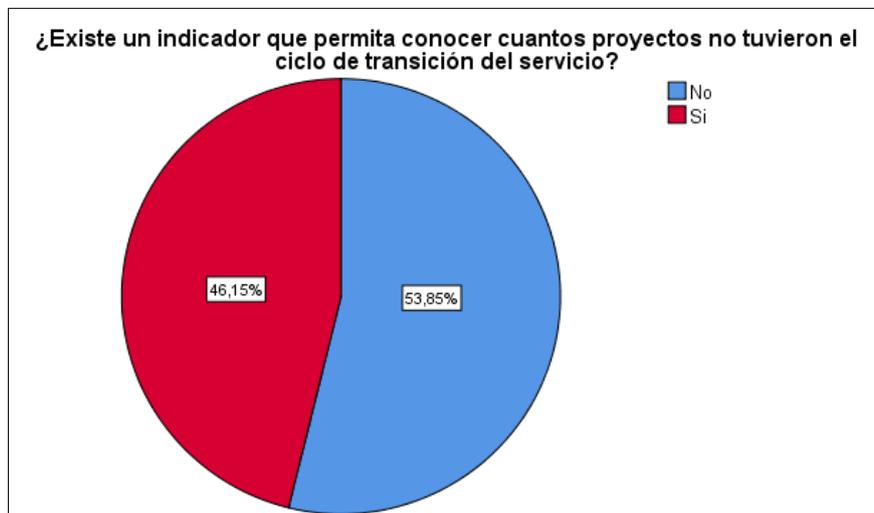
**Figura 218***Errores encontrados en la implementación***Análisis**

Según la tabla 220 solo en un 69% se realiza la retroalimentación sobre los errores encontrados en la implementación del servicio donde el cliente, el otro 15% está aplicando en forma parcial casi completo una retroalimentación en ciertos servicios prestados y el otro 15% no realizan una retroalimentación, por lo que no se puede realizar una gestión de cambio oportunamente.

**170.** ¿Existe un indicador que permita conocer cuántos proyectos no tuvieron el ciclo de transición del servicio?

**Tabla 221***Proyectos ciclos de transición del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	7	53,8	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

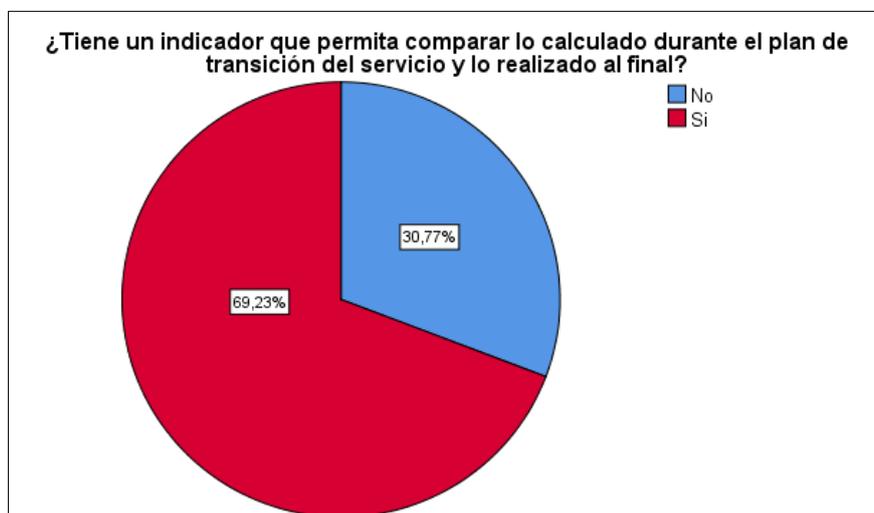
**Figura 219***Proyectos ciclos de transición del servicio***Análisis**

Según la tabla 221 menciona que el 46% de los proyectos son medidos a través de un indicador que permita conocer cuáles fueron los que no pasaron por ciclo de transición del servicio mientras el 54% de los proyectos no cuentan con esta medición lo que provoca que no se reconozca los proyectos que carecen de eso.

**171.** ¿Tiene un indicador que permita comparar lo calculado durante el plan de transición del servicio y lo realizado al final?

**Tabla 222***Plan de transición del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 220***Plan de transición del servicio***Análisis**

Según la tabla 222 se expone que en un 69% hay un indicador que le permita comparar el plan de transición de un servicio y el resultado final mientras el 31% no cuenta con este tipo de indicador, lo que no existe un análisis de comparación.

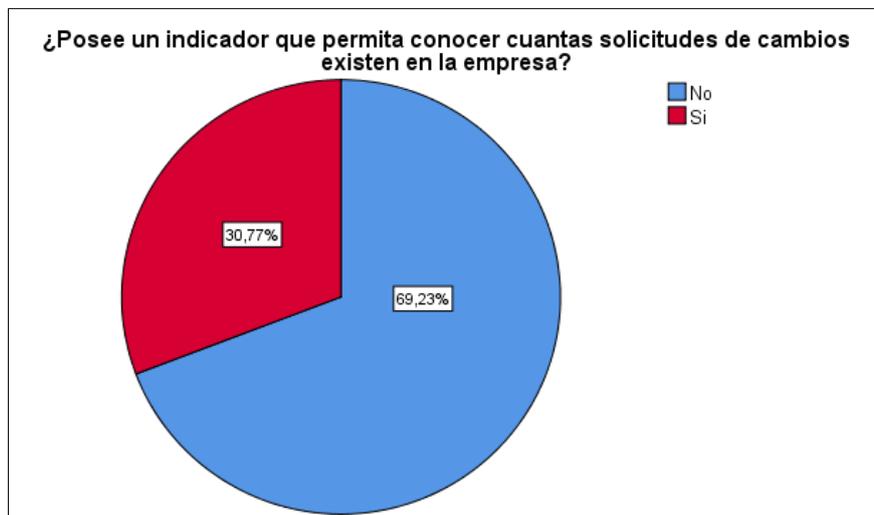
172. ¿Posee un indicador que permita conocer cuantas solicitudes de cambios existen en la empresa?

**Tabla 223***Solicitudes de cambios existen en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	69,2	69,2
	Si	4	30,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 221**

*Solicitudes de cambios existen en la empresa*



### **Análisis**

Según la tabla 223 menciona que el solo el 31% de las solicitudes de cambios se pueden medir a través de un indicador mientras que el 69% de las solicitudes de cambio no son medidas lo que provoca el desconocimiento de cuantas tiene realmente la empresa.

**173.** ¿Existe un indicador que permita conocer cuantas solicitudes de cambios son aprobadas por gerencia?

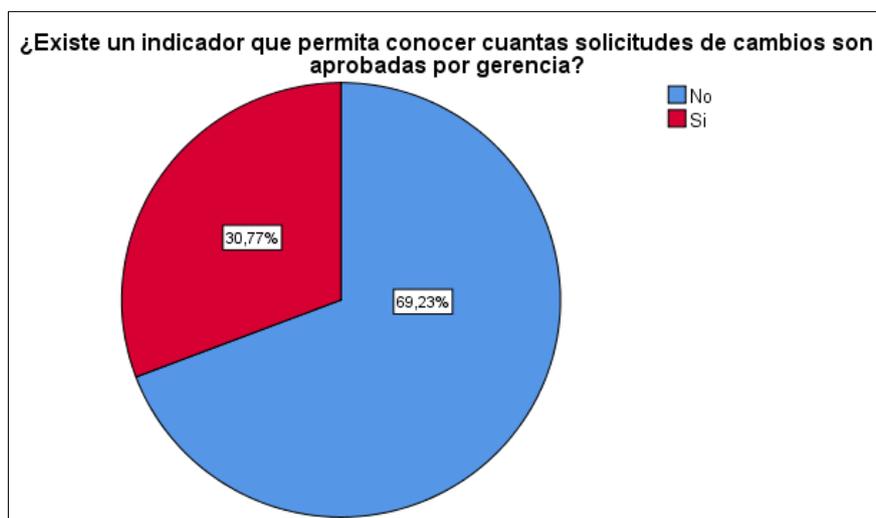
**Tabla 224**

*Solicitudes de cambios son aprobadas por gerencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	69,2	69,2
	Si	4	30,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 222**

*Solicitudes de cambios son aprobadas por gerencia*

**Análisis**

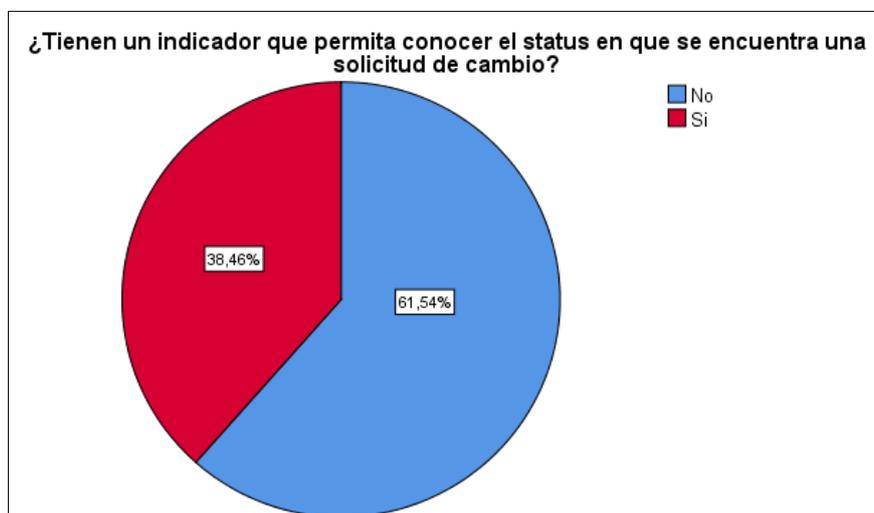
Según la tabla 224 menciona que solo el 31% permite conocer las solicitudes de cambio que son aprobadas por gerencia mientras el 69% de las solicitudes de cambio se desconoce si pasan por aprobación de gerencia y son directamente gestionadas.

**174.** ¿Tienen un indicador que permita conocer el status en que se encuentra una solicitud de cambio?

**Tabla 225**

*Status solicitud de cambio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	8	61,5	61,5
	Si	5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	

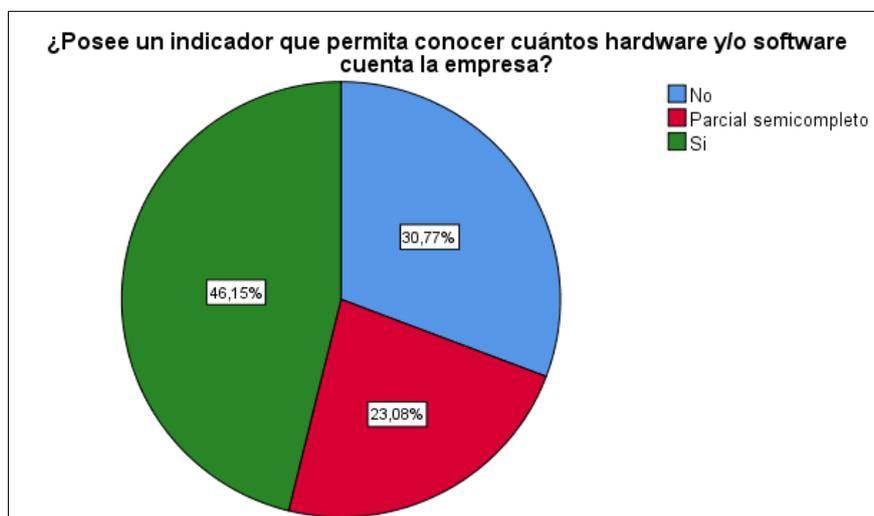
**Figura 223***Status solicitud de cambio***Análisis**

Según la tabla 225 menciona que se puede conocer el status de las solicitudes de cambio solo en un 39% mientras el 61% no se pueden medir el status, por lo que no se puede realizar la gestión correspondiente.

175. ¿Posee un indicador que permita conocer cuántos hardware y/o software cuenta la empresa?

**Tabla 226***Hardware y software en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial semicompleto	3	23,1	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 224***Hardware y software en la empresa***Análisis**

Según la tabla 226 menciona que solo el 46% se puede conocer cuántos hardware y/o software que tiene la empresa, el 23% están realizando el conteo parcialmente casi terminan el proceso y el 30% no conocen.

**176.** ¿Cuenta con indicadores que dé a conocer porcentualmente una comparación entre lo físico de los hardware/software y registrados en la empresa?

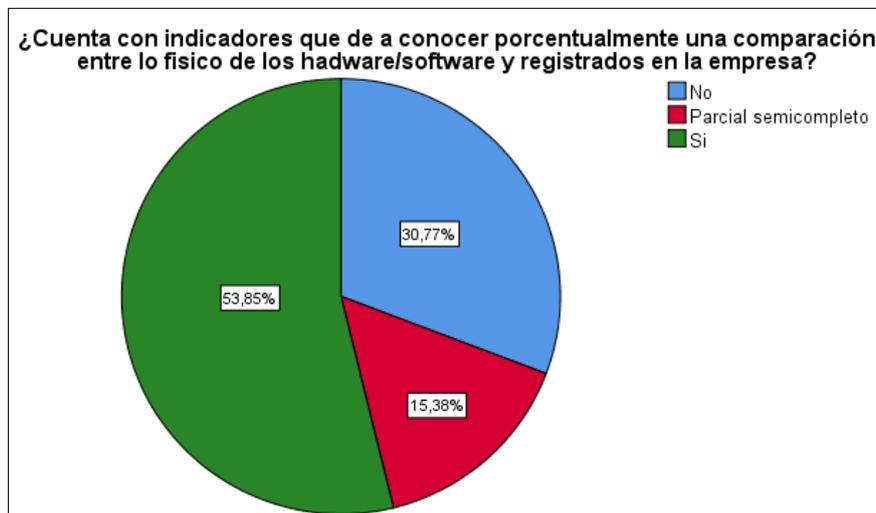
**Tabla 227**

*Comparación entre lo físico de los hardware y software registrados en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial semicompleto	2	15,4	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 225**

*Comparación entre lo físico y registrado*



### **Análisis**

Según la tabla 227 solo en un 54% existe una comparación porcentual que permita conocer los hardware y/o softwares físicos y los que se encuentran en la base de datos, el 15% están iniciando la comparación para determinar lo que existe verdaderamente con lo registrado mientras el 31% aún no se ha realizado una comparación.

**177.** ¿Existe un indicador que permita conocer en porcentaje el nivel de cumplimiento dentro de las solicitudes de cambio?

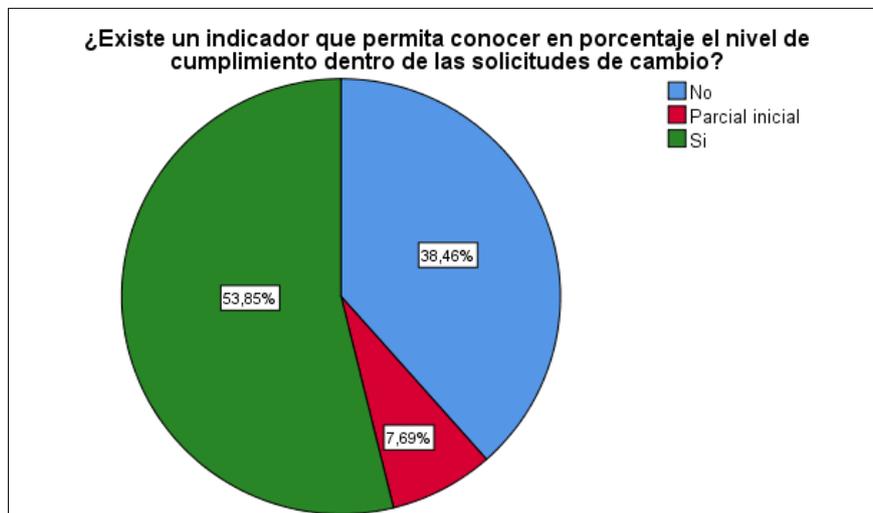
**Tabla 228**

*Nivel de cumplimiento solicitudes de cambio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial inicial	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 226**

*Nivel de cumplimiento solicitudes de cambio*

**Análisis**

Según la tabla 228 solo se conoce en un 54% el nivel de cumplimiento de las solicitudes de cambio, el 8% se está analizando el cumplimiento de una forma parcial inicial mientras que el 38% se desconoce el nivel de cumplimiento de las solicitudes de cambio.

**178.** ¿Hay un indicador que permita conocer cuantas versiones nuevas existen para seguir con la implementación del servicio?

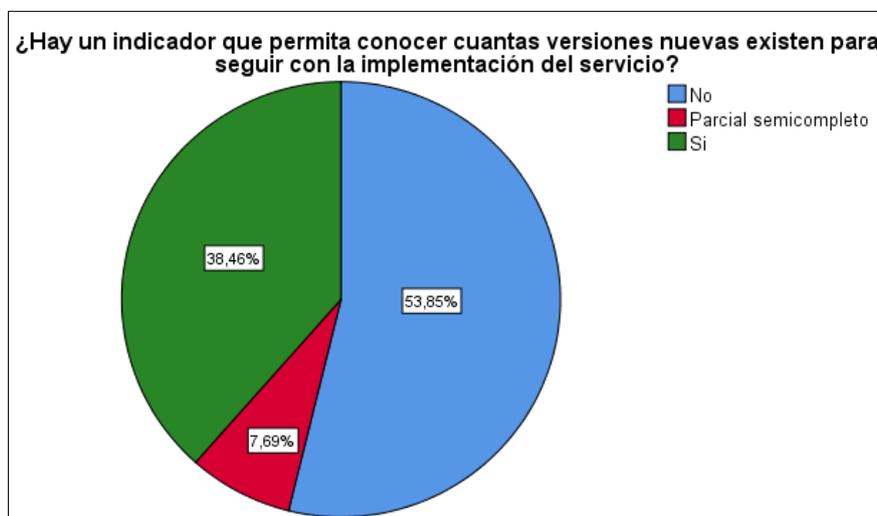
**Tabla 229**

*Indicaron que permite versiones nuevas en la implementación del servicio*

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	No	7	53,8	53,8
	Parcial semicompleto	1	7,7	61,5
	Si	5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 227**

*Indicaron que permite versiones nuevas*



### **Análisis**

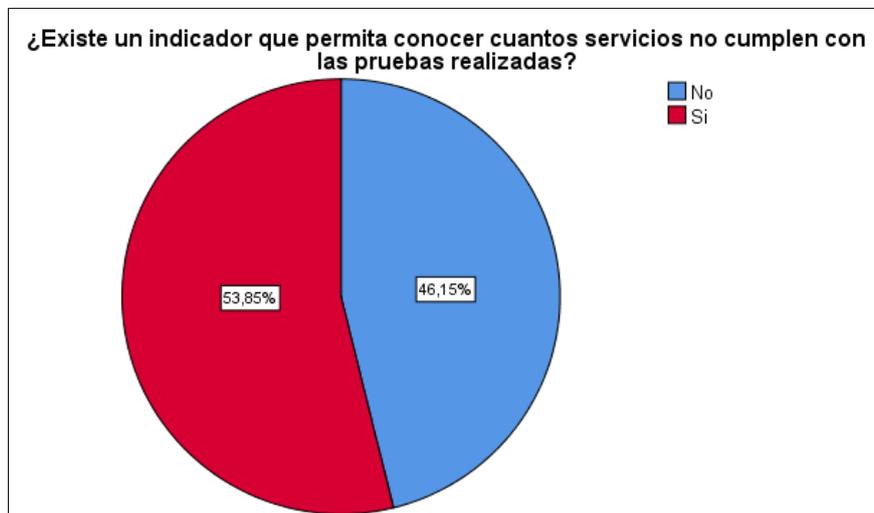
Según la tabla 229 menciona que solo se puede conocer en un 39% las versiones que existe en la implementación del servicio, el 8% están aplicando un indicador que permita conocer las versiones en la implementación del servicio y el 54% no existe conocimiento de cuantas versiones existen dentro de la implementación del servicio.

**179.** ¿Existe un indicador que permita conocer cuántos servicios no cumplen con las pruebas realizadas?

**Tabla 230**

*Indicador que analice los servicios que no cumplen las pruebas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	46,2	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

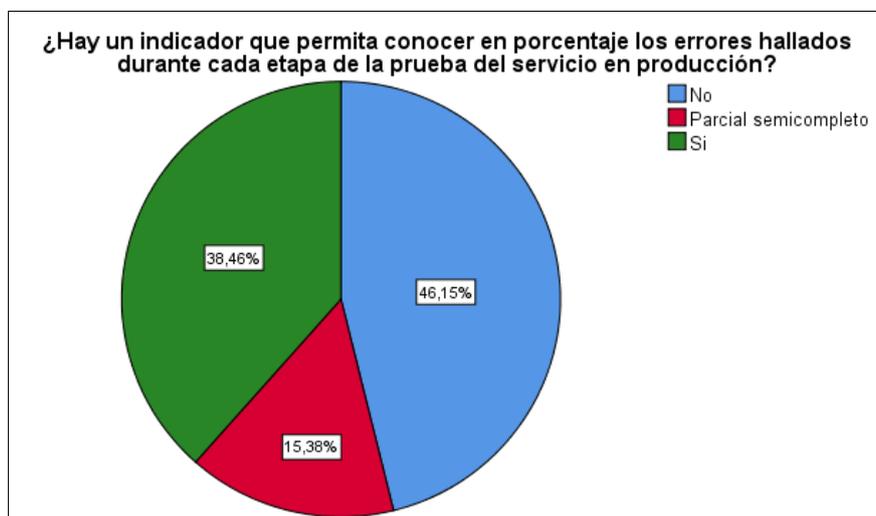
**Figura 228***Indicador que analice los servicios***Análisis**

En la tabla 230 menciona que en un 54% podemos conocer cuales servicios no cumplen las pruebas realizadas mientras que el 46% se desconoce, lo que se salta esta prueba importante antes de implementarlos directamente donde el cliente.

**180.** ¿Hay un indicador que permita conocer en porcentaje los errores hallados durante cada etapa de la prueba del servicio en producción?

**Tabla 231***Indicador de errores hallados durante cada etapa de la prueba del servicio*

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	No	6	46,2	46,2
	Parcial semicompleto	2	15,4	61,5
	Si	5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 229***Indicador de errores hallados***Análisis**

En la tabla 231 expone que solo se puede conocer en un 40% los errores hallados durante cada etapa de la prueba del servicio, el 15% lo están realizando de una forma parcial semicompleto mientras el 45% no conoce los errores hallados lo que provoca que el servicio prestado pueda que tenga incidencias o errores a futuro.

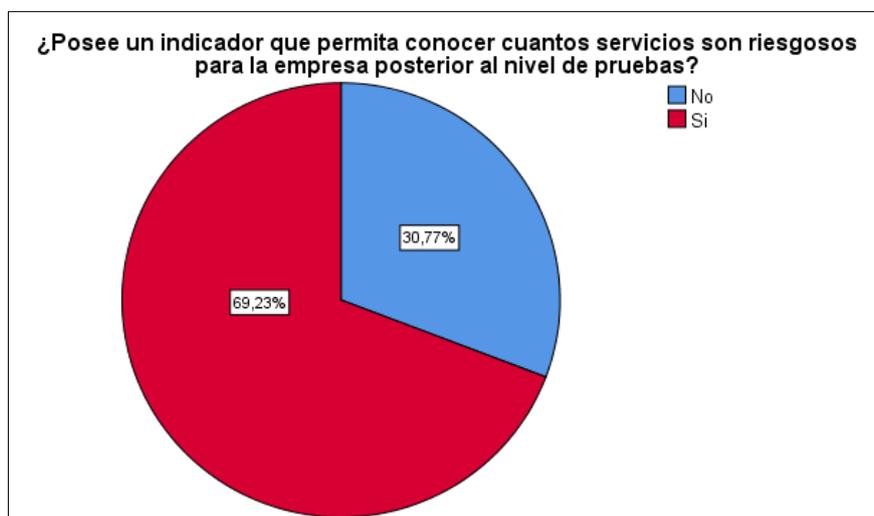
**181.** ¿Posee un indicador que permita conocer cuántos servicios son riesgosos para la empresa posterior al nivel de pruebas?

**Tabla 232***Servicios son riesgosos para la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 230**

*Servicios son riesgosos para la empresa*

**Análisis**

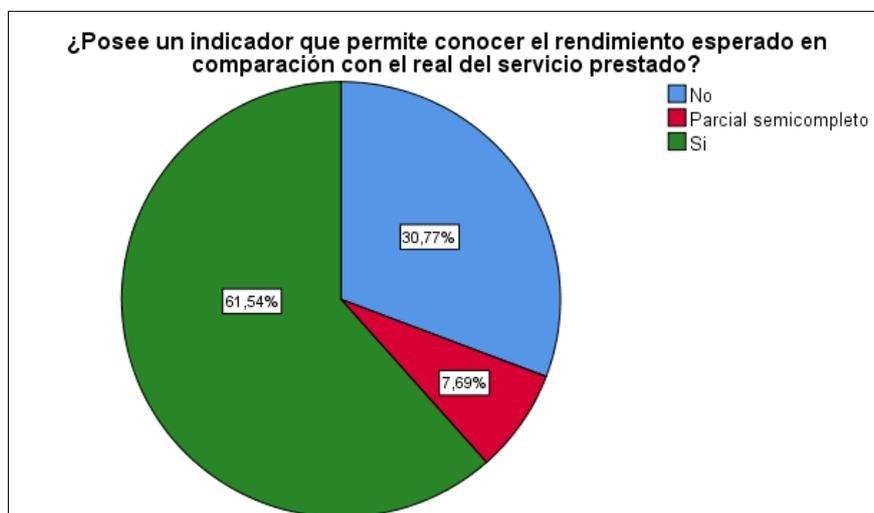
En la tabla 232 menciona que se puede conocer en un 69% los servicios riesgosos para la empresa, mientras el 31% se desconoce lo que provoca que la empresa no tenga planes para mitigar riesgos dentro de los servicios.

**182.** ¿Posee un indicador que permite conocer el rendimiento esperado en comparación con el real del servicio prestado?

**Tabla 233**

*Rendimiento esperado en comparación real al servicio prestado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial semicompleto	1	7,7	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 231***Rendimiento esperado vs real***Análisis**

En la tabla 233 solo el 62% de los servicios se conoce una comparación del rendimiento esperado con el rendimiento prestado, el 8% de los servicios están en proceso de aplicación de esta comparación, pero el 31% se desconoce si el rendimiento real cumple con lo esperado por el cliente, por lo que no se puede realizar planes de mejora.

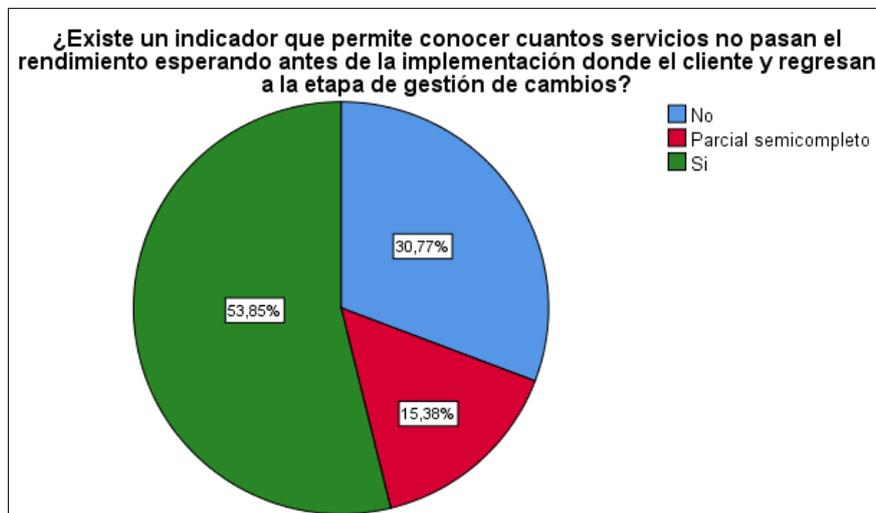
- 183.** ¿Existe un indicador que permite conocer cuántos servicios no pasan el rendimiento esperando antes de la implementación donde el cliente y regresan a la etapa de gestión de cambios?

**Tabla 234***Indicador servicios no cumplen el rendimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial semicompleto	2	15,4	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 232**

*Indicador servicios no cumplen el rendimiento*



### **Análisis**

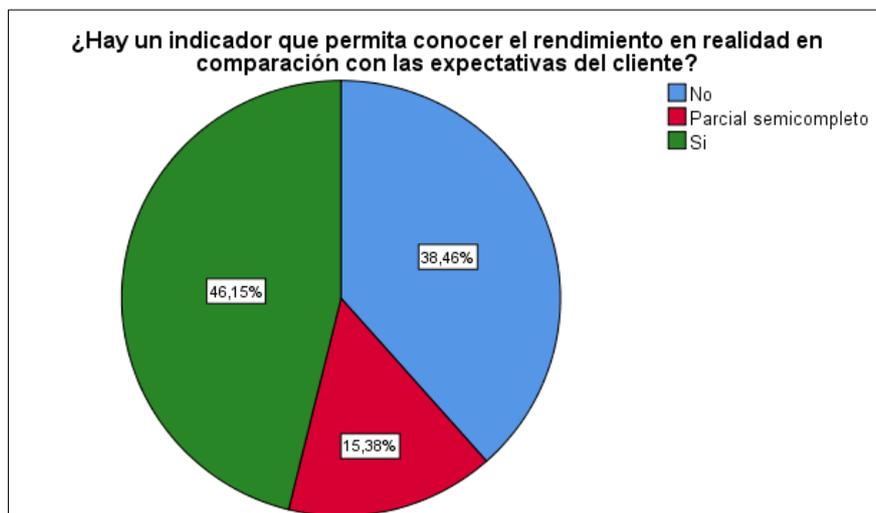
En la tabla 234 indica que solo se conoce el 54% de los servicios que no pasan el rendimiento esperado en una etapa de prueba y regresan a la gestión de cambios para realizar las mejoras del caso, mientras el 15% están en un proceso de parcial casi completo para realizar la prueba y regresarlos a su etapa precedente antes que se implementarlos donde el cliente y el 31% de los servicios no cuentan con un indicador que permita verificar el rendimiento que tienen antes de ser implementados en el cliente.

**184.** ¿Hay un indicador que permita conocer el rendimiento en realidad en comparación con las expectativas del cliente?

**Tabla 235**

*Rendimiento en realidad en comparación con las expectativas del cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial semicompleto	2	15,4	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 233***Rendimiento en realidad vs expectativa***Análisis**

En la tabla 235 determina que solo el 46% de los servicios pasan por el proceso de comparación entre el rendimiento esperado por el cliente y el rendimiento real, el 15% lo están aplicando en algunos servicios y el 39% no realizan este tipo de comparación.

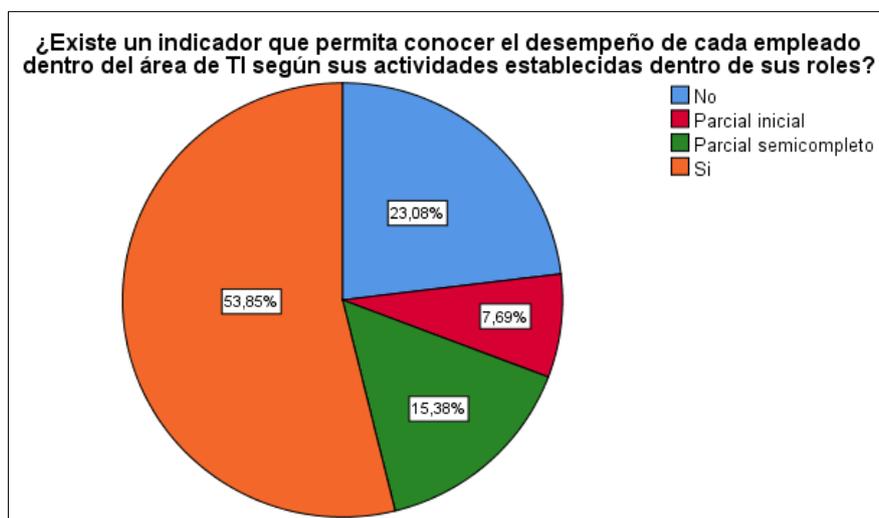
**185.** ¿Existe un indicador que permita conocer el desempeño de cada empleado dentro del área de TI según sus actividades establecidas dentro de sus roles?

**Tabla 236***Indicador del desempeño dentro del área de TI*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial inicial	1	7,7	30,8
	Parcial semicompleto	2	15,4	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 234**

*Indicador del desempeño dentro del área de TI*



### Análisis

En la tabla 236 determina que solo se conoce en un 54% el desempeño que realiza cada empleado en el área de TI según las actividades establecidas en los roles, mientras que el 15% lo está aplicando en un estado casi completo en análisis mientras que en un 8% del personal está comenzando el análisis para conocer el desempeño de cada uno y el 23% se desconoce su desempeño dentro del área de TI.

**186.** ¿Tiene un indicador que permita conocer en qué nivel de conocimiento se encuentra cada persona sobre la información obtenida de los servicios prestados?

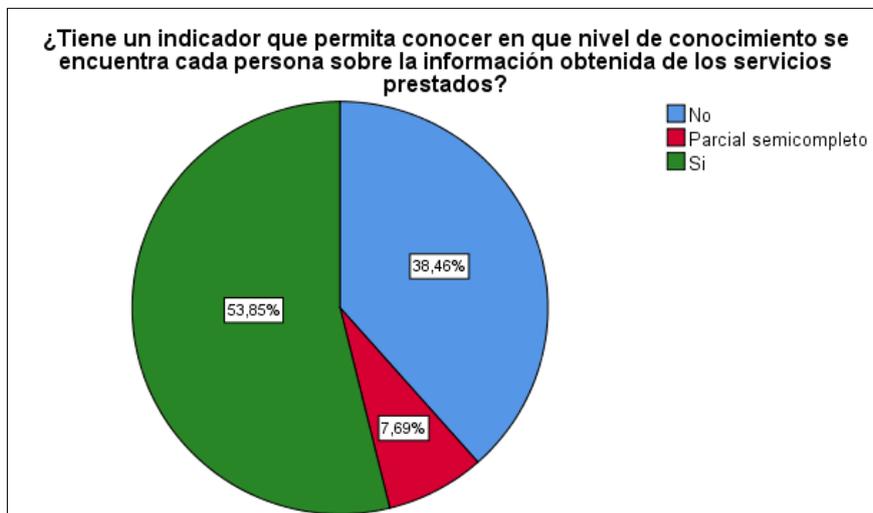
**Tabla 237**

*Indicador conocimiento se encuentra cada persona sobre la información de servicios prestados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 235**

*Indicador conocimiento se encuentra cada persona*

**Análisis**

En la tabla 237 determina que se conoce en un 54% el nivel de conocimiento se encuentra cada persona sobre la información de los servicios prestados, el 8% lo están aplicando parcialmente mientras el 40% se desconoce el conocimiento que tiene cada personal.

**187.** ¿Hay un indicador que permita conocer en qué medida se utiliza la información obtenida para la toma de decisiones dentro de la empresa?

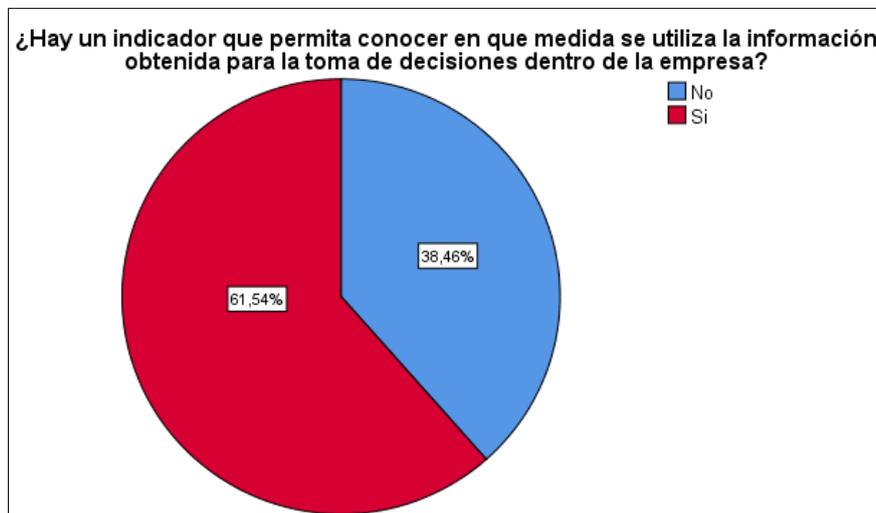
**Tabla 238**

*Indicador utiliza la información obtenida toma de decisiones dentro de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 236**

*Indicador información de toma de decisiones*



### **Análisis**

En la tabla 238 consta que existe un indicador en un 62% que permite conocer la utilización de la información para la toma de decisiones mientras el 38% de la información no es conocida para la toma de decisiones.

**188.** ¿El personal del área de TI conoce a que se refiere las actividades, grupos, equipos, sección y segmentaciones las para la buena administración de operaciones?

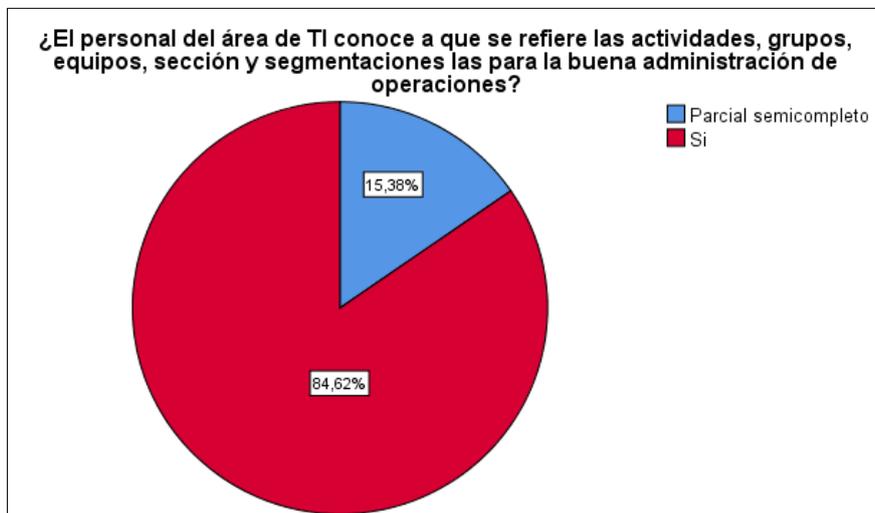
**Tabla 239**

*Personal del área de TI refiere las actividades, grupos, equipos, sección y segmentaciones administración de operaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial semicompleto	2	15,4	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 237**

*Personal del área de TI refiere las actividades*

**Análisis**

En la tabla 239 el 85% del personal conoce a que se refiere las actividades, grupos, equipos, sección y segmentaciones para tener una buena administración sobre las operaciones mientras que el 15% se encuentran en un procesamiento de conocimiento.

**189.** ¿Los conceptos anteriores son compartidos con las demás personas dentro de la organización?

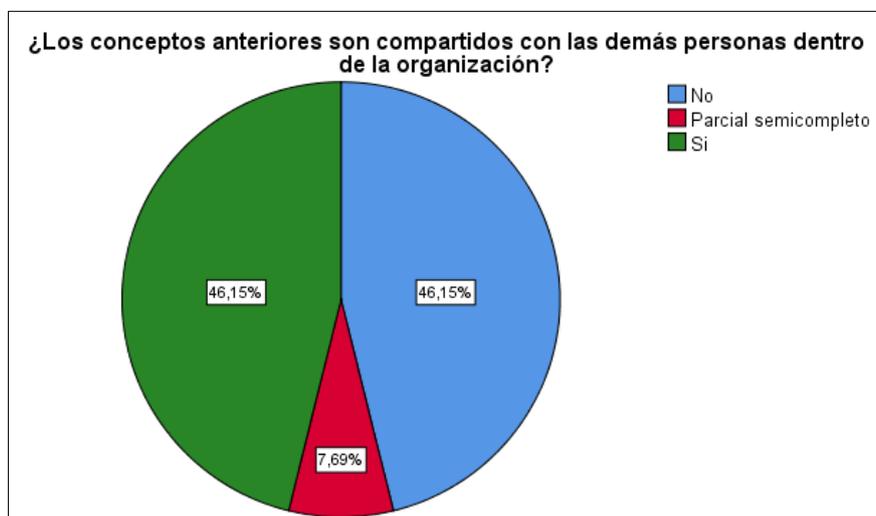
**Tabla 240**

*Los conceptos compartidos con el personal de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	46,2	46,2
	Parcial semicompleto	1	7,7	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 238**

*Los conceptos compartidos con el personal de la empresa*

**Análisis**

En la tabla 240 tiene referencia con la pregunta anterior menciona que los conceptos son compartidos con el personal en un 46%, el 8% se encuentra en proceso de aprendizaje y el 46% no se les han compartido estos conceptos.

**190.** ¿Al existir nuevas funciones dentro de los servicios se analiza para conocer a fondo y dar a conocer al cliente?

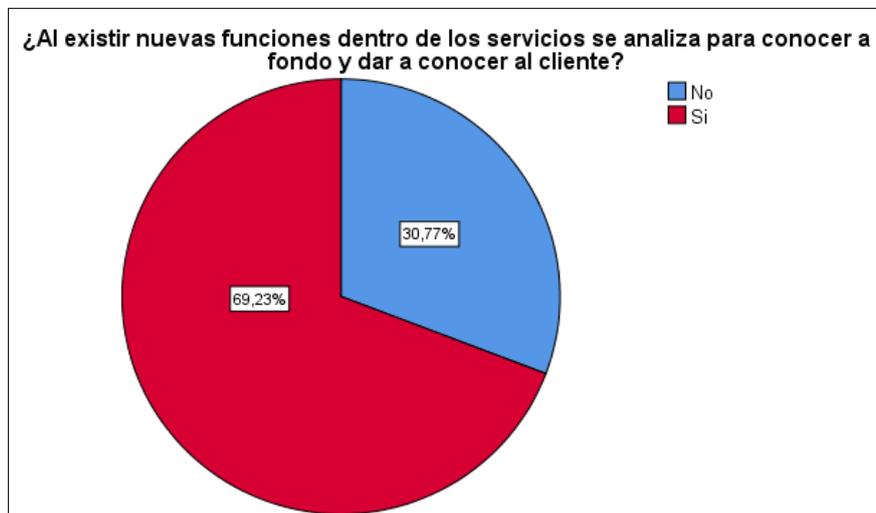
**Tabla 241**

*Nuevas funciones dentro de los servicios a conocer el cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 239**

*Nuevas funciones dentro de los servicios*

**Análisis**

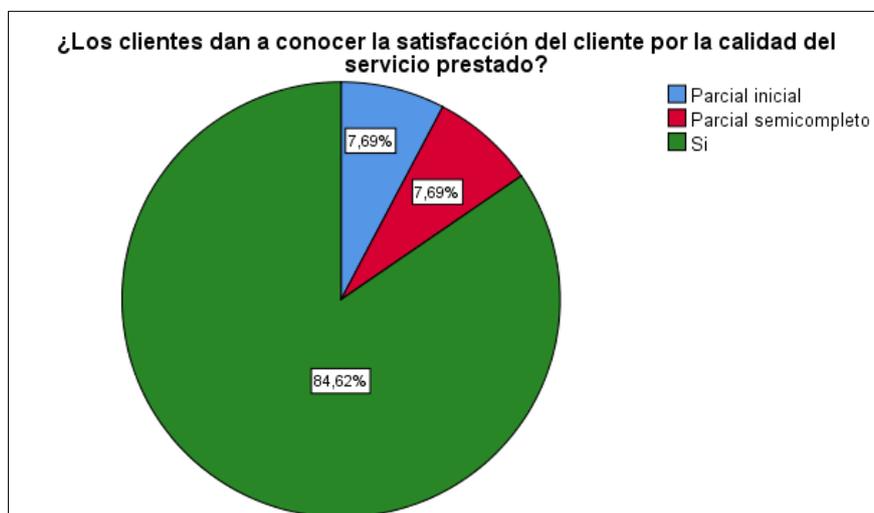
En la tabla 241 menciona que solo en un 69% se analiza las nuevas funciones de los servicios y se da a conocer al cliente mientras el 31% no se realiza este proceso y no se comparte con el cliente al existir nuevas funciones.

**191.** ¿Los clientes dan a conocer la satisfacción del cliente por la calidad del servicio prestado?

**Tabla 242**

*Satisfacción del cliente calidad del servicio prestado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial inicial	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 240***Satisfacción del cliente calidad***Análisis**

En la tabla 242 menciona que el 85% de los clientes dan a conocer la satisfacción que tienen con el servicio mientras el 8% lo están realizando de una forma progresiva casi completo y el otro 8% están tomando contacto los clientes para que comiencen a dar a conocer la satisfacción que tienen.

**192.** ¿En la empresa hay una herramienta que dé a conocer la satisfacción del cliente referente al soporte realizado?

**Tabla 243***Herramienta que permita conocer la satisfacción del cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial semicompleto	2	15,4	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 241**

*Herramienta que permita conocer la satisfacción*

**Análisis**

En la tabla 243 menciona que el 85% de los clientes manejan la herramienta para que den a conocer la satisfacción del cliente referente al soporte realizado, mientras el 15% desconoce la herramienta para que conozcan.

**193.** ¿En las tareas de diseño y transición de los servicios existen técnicos que intervienen?

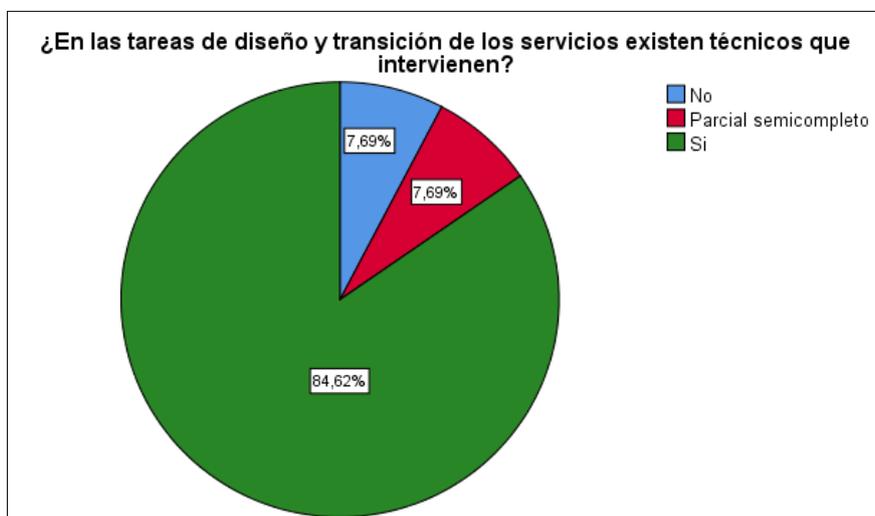
**Tabla 244**

*Tareas de diseño y transición de los servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 242**

*Tareas de diseño y transición de los servicios*



### Análisis

En la tabla 244 expone que solo en un 85% intervienen los técnicos en tareas de diseño y transición, mientras que un 8% están trabajando en la intervención efectiva durante este proceso y el 8% no intervienen los técnicos.

**194.** ¿Conoce los cuáles son los servicios importantes para la empresa?

**Tabla 245**  
*Servicios importantes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 243***Servicios importantes***Análisis**

En la tabla 245 menciona que el 77% conocen los servicios que son importantes para la empresa, mientras el 8% están en aprendizaje casi completo pero el 15% no tienen un conocimiento de todos los servicios que oferta la empresa.

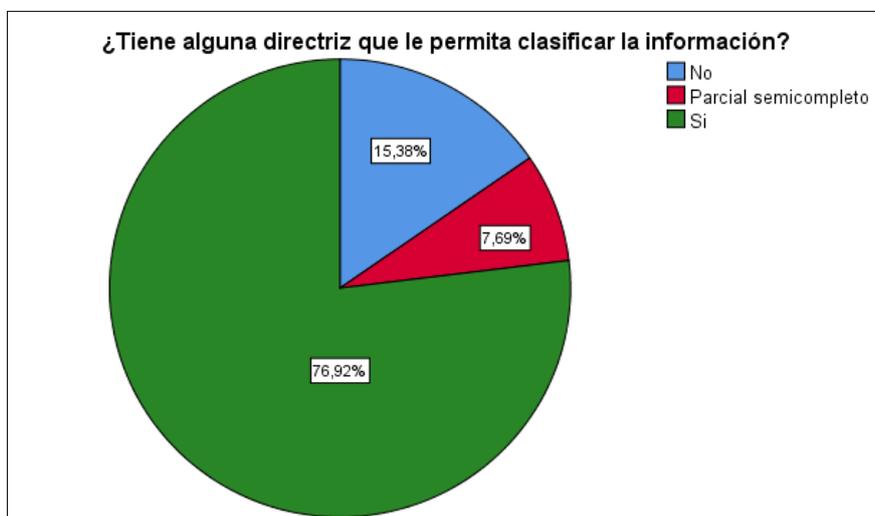
**195.** ¿Tiene alguna directriz que le permita clasificar la información?

**Tabla 246***Directriz que le permita clasificar la información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 244**

*Directriz que le permita clasificar la información*



### **Análisis**

En la tabla 246 menciona que solo el 77% cuenta con una directriz que permite clasificar la información, el 8% se encuentra en la aplicación parcial de la directriz y el 15% simplemente no aplican esto para clasificar la información.

**196.** ¿Dispone alguna guía que le permita clasificar los tipos de acceso?

**Tabla 247**

*Guía permite clasificar los tipos de acceso*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 245**

*Guía permite clasificar los tipos de acceso*

**Análisis**

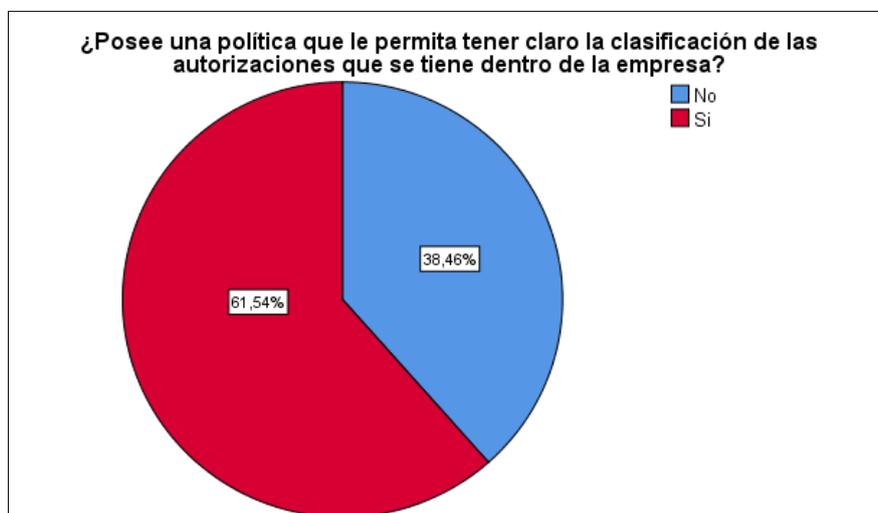
En la tabla 247 establece que solo el 77% tienen una guía que les permite clasificar los tipos de acceso, mientras el 23% no tienen este tipo de guías y no realizan una clasificación adecuada y los tipos de acceso.

**197.** ¿Posee una política que le permita tener claro la clasificación de las autorizaciones que se tiene dentro de la empresa?

**Tabla 248**

*Clasificaciones de las autorizaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 246***Clasificaciones de las autorizaciones***Análisis**

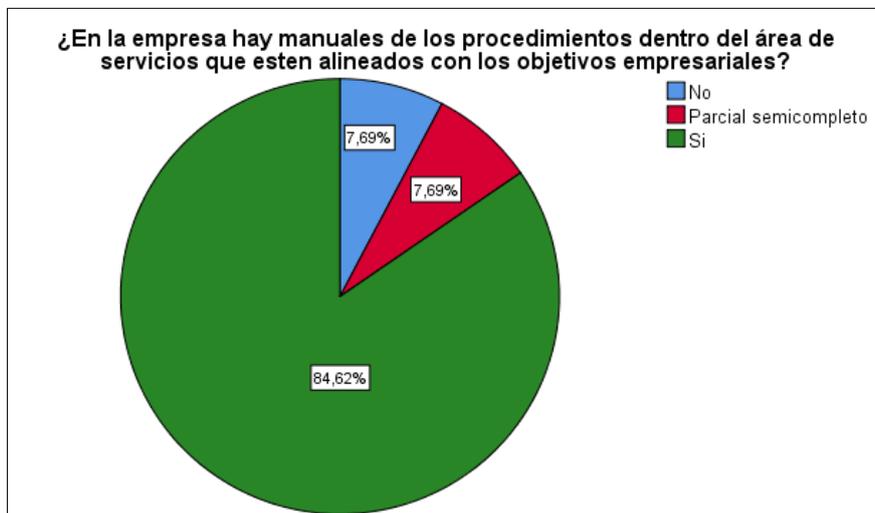
En la tabla 248 determina que solo el 62% cuenta con una política tener claro las clasificaciones de las autorizaciones dentro de la empresa mientras el 38% no tienen en claro este tipo de política por lo que las autorizaciones no tienen seguridad que se estén realizando correctamente.

**198.** ¿En la empresa hay manuales de los procedimientos dentro del área de servicios que estén alineados con los objetivos empresariales?

**Tabla 249**

*Manuales de procedimientos dentro del área de servicios alineados con los objetivos empresariales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 247***Manuales de procedimientos***Análisis**

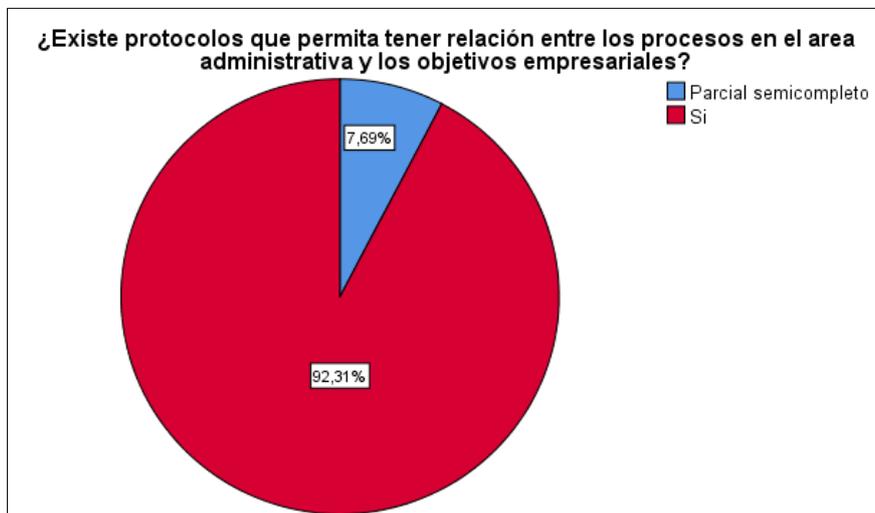
En la tabla 249 determina que el 85% tienen manuales referentes a los procedimientos que están alineados con los objetivos empresariales, el 8% se encuentran en un proceso de alineación de los manuales con los objetivos empresariales mientras el 8% no cuenta con este tipo de manuales lo que los procedimientos realizados no cumplan con los objetivos como empresa.

**199.** ¿Existe protocolos que permita tener relación entre los procesos en el área administrativa y los objetivos empresariales?

**Tabla 250**

*Protocolos en relación entre procesos del área administrativa y objetivos empresariales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial semicompleto	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

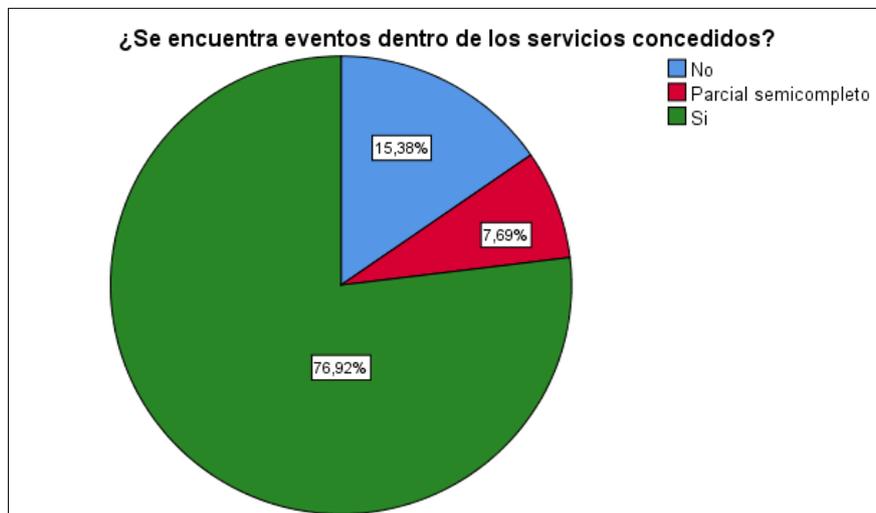
**Figura 248***Protocolos en relación entre procesos***Análisis**

En la tabla 250 el 92% cuenta con protocolos que permite tener una relación de los procesos del área administrativa y los objetivos empresariales mientras el 8% restantes se encuentra en la implementación de los protocolos dentro de sus procesos.

**200.** ¿Se encuentra eventos dentro de los servicios concedidos?

**Tabla 251***Eventos dentro de los servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

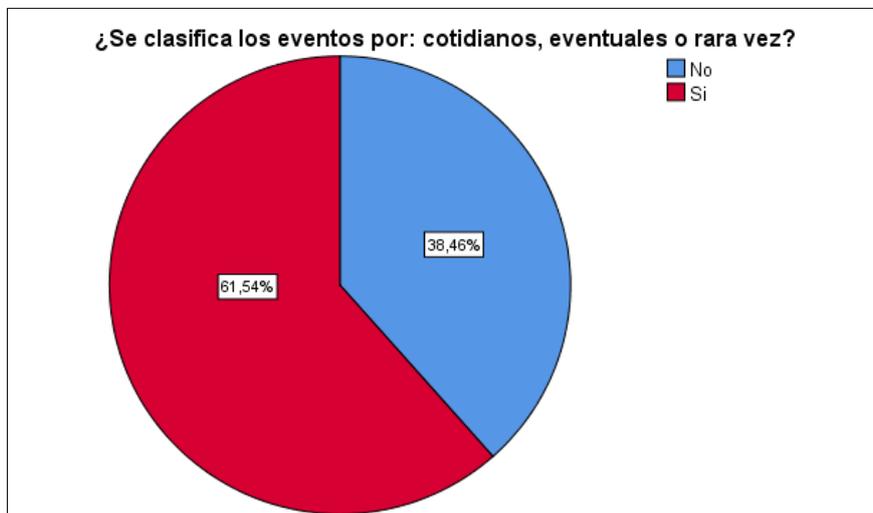
**Figura 249***Eventos dentro de los servicios***Análisis**

En la tabla 251 se muestra que se encuentran solo el 77% de los eventos dentro de los servicios concedidos, mientras el 8% se encuentra en un estado de parcial semicompleto y el 15% no son encontrados, lo que no se puede realizar un plan para poder solucionar dicho evento.

**201.** ¿Se clasifica los eventos por: ¿cotidianos, eventuales o rara vez?

**Tabla 252***Clasificación eventos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

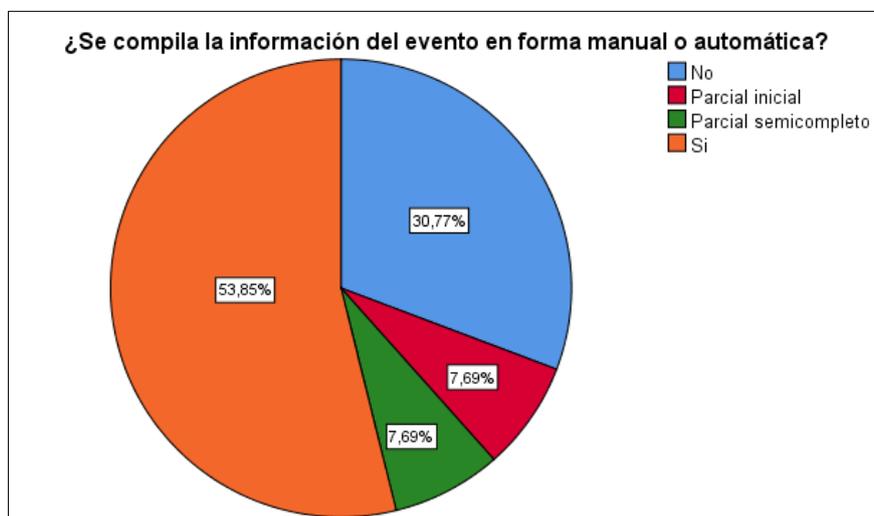
**Figura 250***Clasificación eventos***Análisis**

En la tabla 252 determina que solo el 62% de los eventos se clasifican entre cotidianos, eventuales o rara vez mientras que el 38% de los eventos no se realiza una clasificación, lo que provoca que al momento de gestionar el evento no se pueda atender en forma de prioridad.

**202.** ¿Se compila la información del evento en forma manual o automática?

**Tabla 253***Información del evento en forma manual o automática*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial inicial	1	7,7	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

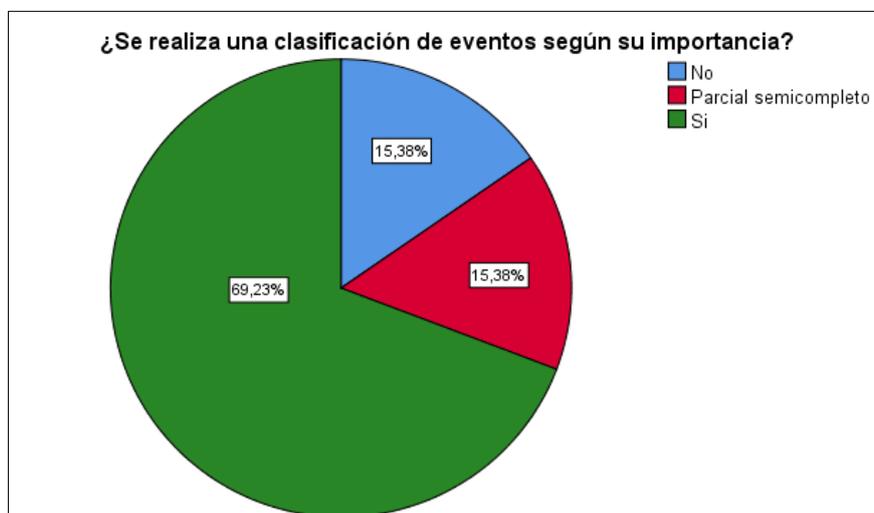
**Figura 251***Información del evento***Análisis**

En la tabla 253 menciona que el 54% de la información referente al evento se lo realiza sea de forma manual o automática, mientras el 8% está en un procesamiento inicial para la compilación de la información y el otro 8% el procesamiento está por concluir mientras el 30% no se realiza una compilación, no se puede tener un historial que puede servir para futuros eventos encontrados.

**203.** ¿Se realiza una clasificación de eventos según su importancia?

**Tabla 254***Clasificación de eventos según importancia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido No	2	15,4	15,4
Parcial semicompleto	2	15,4	30,8
Si	9	69,2	100,0
Total	13	100,0	

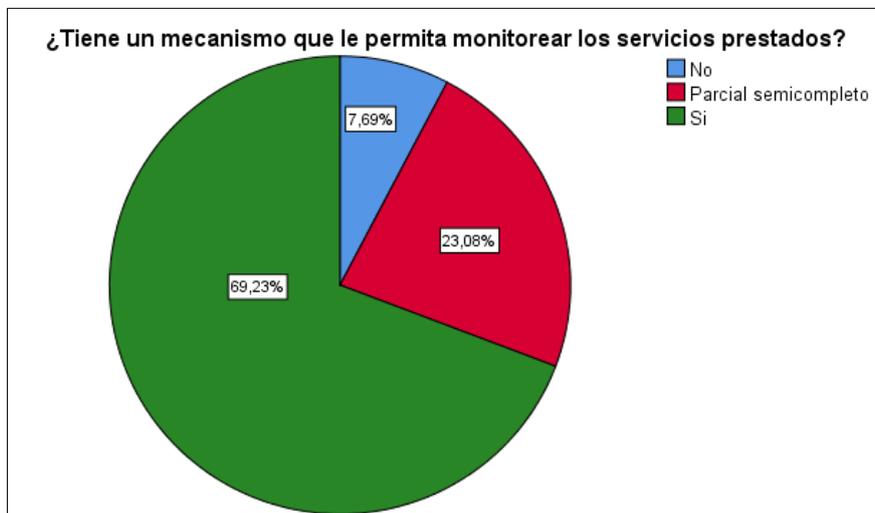
**Figura 252***Clasificación de eventos según importancia***Análisis**

En la tabla 254 determina que solo el 70% de los eventos son clasificados según su importancia, el 15% se encuentran en proceso de clasificación mientras el otro 15% no realizan ninguna clasificación de eventos.

**204.** ¿Tiene un mecanismo que le permita monitorear los servicios prestados?

**Tabla 255***Mecanismo que permita monitorear los servicios prestados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	3	23,1	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 253***Mecanismo que permita monitorear***Análisis**

En la tabla 255 expone que solo 69% de los servicios poseen un mecanismo que les permite monitorear, mientras que el 23% se encuentran en la implementación del mecanismo y solo el 8% de los servicios aún no son monitoreados correctamente.

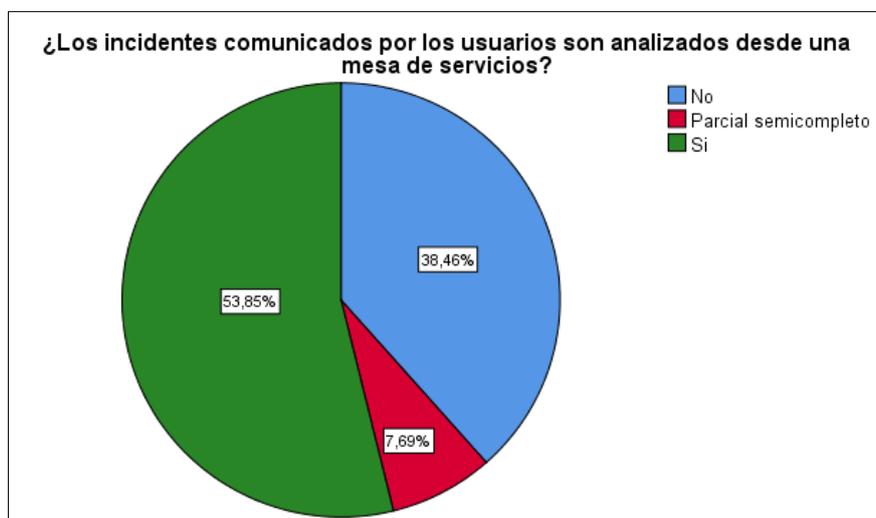
**205.** ¿Los incidentes comunicados por los usuarios son analizados desde una mesa de servicios?

**Tabla 256***Incidentes comunicados desde la mesa de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 254**

*Incidentes comunicados desde la mesa de servicios*

**Análisis**

En la tabla 256 el 54% de los incidentes comunicados por los clientes es analizado por la mesa de servicios, el 8% de los incidentes están siendo aplicados progresivamente a este análisis mientras que el 40% de los incidentes son atendidos directamente por los técnicos sin pasar por la mesa de servicios.

**206.** ¿Los incidentes comunicados son revisados por una herramienta de monitoreo?

**Tabla 257**

*Incidentes comunicados son revisados por una herramienta de monitoreo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 255***Incidentes comunicados son revisados***Análisis**

En la tabla 257 determina que solo el 69% de los incidentes comunicados son monitoreados por una herramienta, el 7% están siendo implementados a esta herramienta de monitoreo y el 23% de los incidentes no son monitoreados, solo son atendidos y cierran, pero no existe un monitoreo para analizar si se dio la solución correcta.

**207.** ¿Se establece tiempo para atender un incidente?

**Tabla 258***Tiempo para atender un incidente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

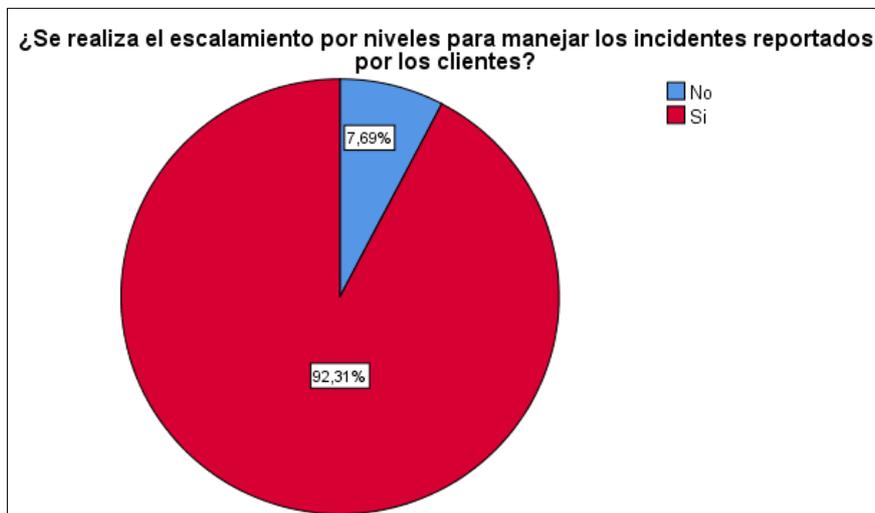
**Figura 256***Tiempo para atender un incidente***Análisis**

En la tabla 258 menciona que el 92% de los incidentes tienen tiempo para atenderlos mientras el 8% no se establece el tiempo para atender ese tipo de incidentes.

**208.** ¿Se realiza el escalamiento por niveles para manejar los incidentes reportados por los clientes?

**Tabla 259***Niveles para manejar incidentes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 257***Niveles para manejar incidentes***Análisis**

En la tabla 259 menciona que el 92% de los incidentes reportados si se realiza un escalamiento para que sean atendidos de mejor manera, pero el 8% no lo realizan, por lo que son atendidos directamente.

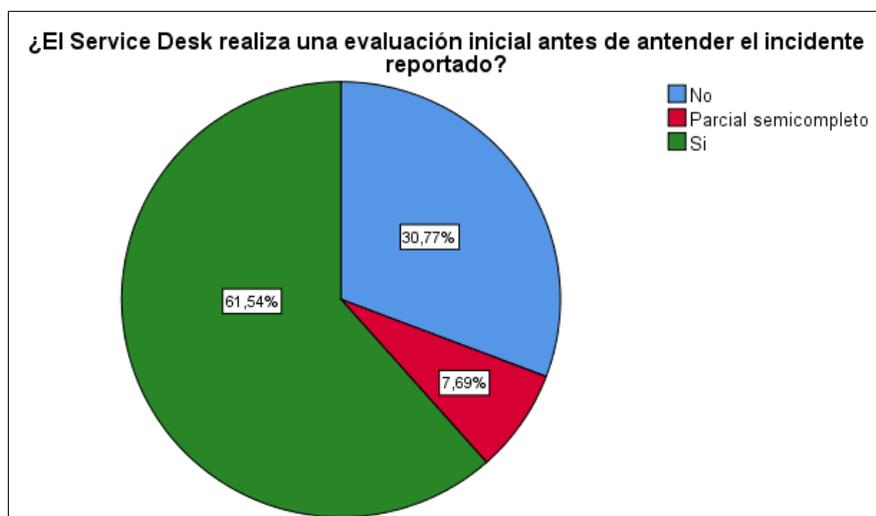
**209.** ¿El Service Desk realiza una evaluación inicial antes de atender el incidente reportado?

**Tabla 260***Service Desk evalúa incidentes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial semicompleto	1	7,7	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 258**

*Service Desk evalúa incidentes*



### Análisis

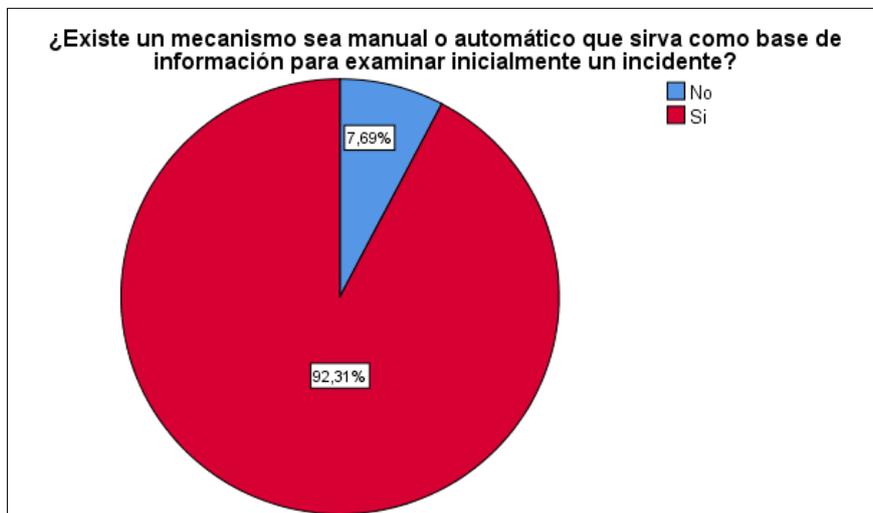
En la tabla 260 muestra que el 62% de los incidentes son evaluados inicialmente por el Service desk antes de ser atendiendo, el 8% de los incidentes se encuentran aplicándose esta evaluación inicial mientras el 40% no tienen este análisis y son atendidos directamente.

**210.** ¿Existe un mecanismo sea manual o automático que sirva como base de información para examinar inicialmente un incidente?

**Tabla 261**

*Mecanismo para la base de información para examinar un incidente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

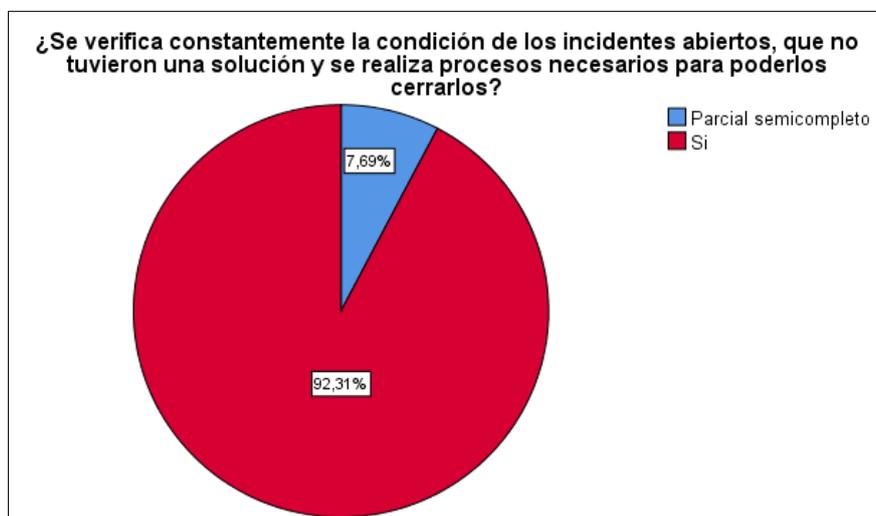
**Figura 259***Mecanismo para la base de información***Análisis**

En la tabla 261 demuestra que en un 92% se tiene un mecanismo que permite tener una base de información para analizar el incidente, mientras que el 8% no tienen este mecanismo por lo que pasan directamente a atender el incidente.

**211.** ¿Se verifica constantemente la condición de los incidentes abiertos, que no tuvieron una solución y se realiza procesos necesarios para poderlos cerrarlos?

**Tabla 262***Verificación de la condición de incidentes abiertos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial semicompleto	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 260***Verificación incidentes abiertos***Análisis**

En la tabla 262 se muestra que el 92% de los incidentes abiertos se mantienen en una verificación para realizar procesos que permita cerrarlos, mientras el 8% de los incidentes abiertos se los cierra a pesar de no haber dado una solución.

**212. ¿Existe una herramienta para ingresar requerimientos de soporte?****Tabla 263***Herramienta para ingresar requerimientos de soporte*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial semicompleto	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

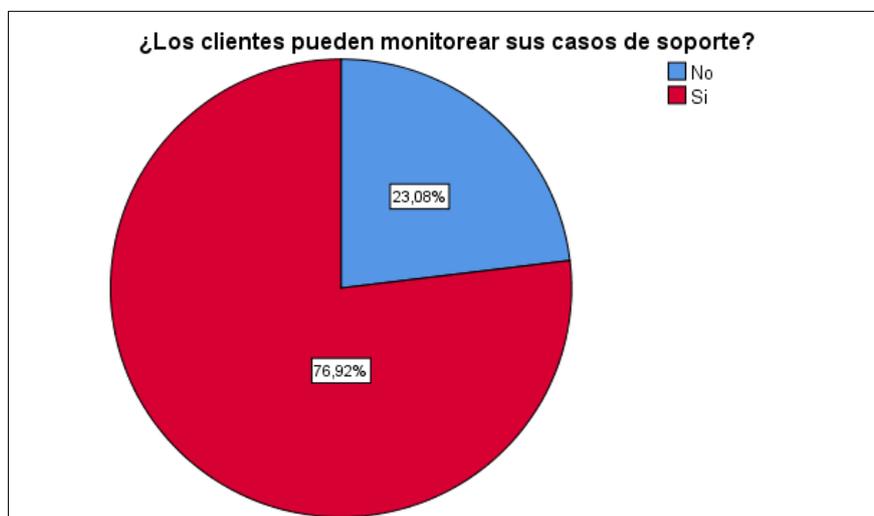
**Figura 261***Herramienta para ingresar requerimientos***Análisis**

En la tabla 263 informa que el 92% los requerimientos son ingresados en una herramienta, mientras que el 8% quedan por fuera debido a que son casos especiales.

**213.** ¿Los clientes pueden monitorear sus casos de soporte?

**Tabla 264***Monitoreo de casos de soporte*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 262***Monitoreo de casos de soporte***Análisis**

En la tabla 264 se muestra que solo el 77% de los clientes pueden monitorear sus casos de soporte, mientras que el 23% no lo realizan por falta de conocimiento de cómo funciona la herramienta.

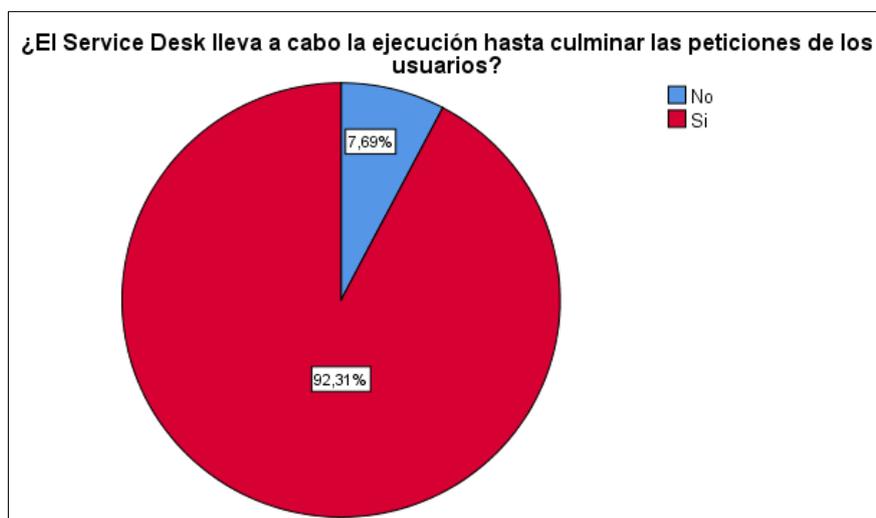
**214.** ¿El Service Desk lleva a cabo la ejecución hasta culminar las peticiones de los usuarios?

**Tabla 265***Service Desk culminó las peticiones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 263**

*Service Desk culmino las peticiones*

**Análisis**

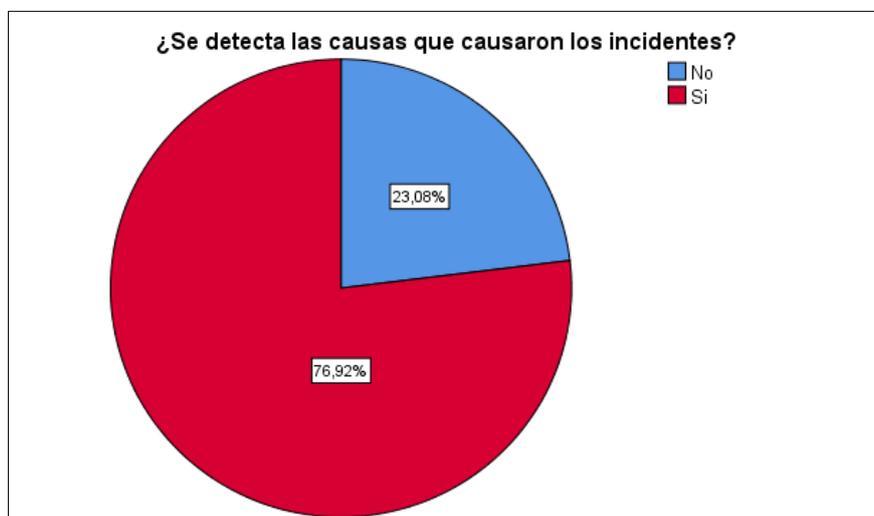
En la tabla 265 expone que el 92% de las peticiones son ejecutadas por el Service desk hasta culminar y el 8% no lo realiza el Service desk a veces el técnico responsable lo maneja directamente.

**215.** ¿Se detecta las causas que provocaron los incidentes?

**Tabla 266**

*Causas los incidentes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

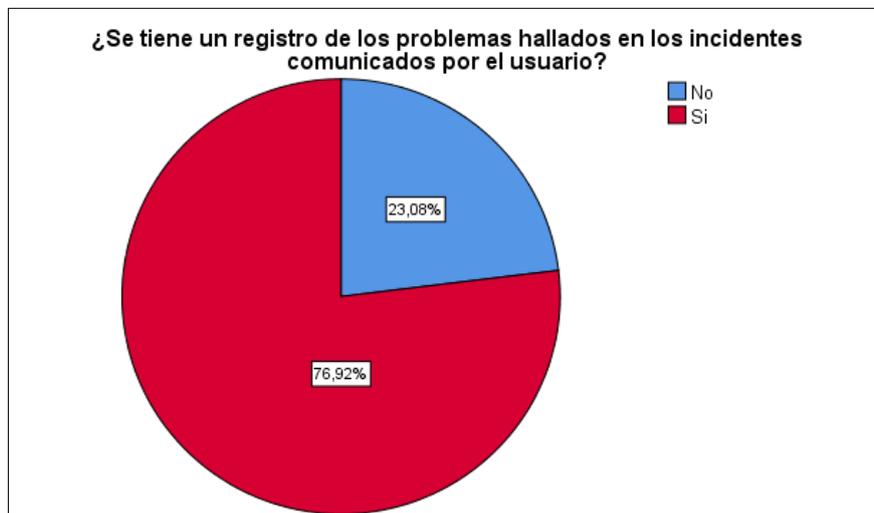
**Figura 264***Causas los incidentes***Análisis**

En la tabla 266 determina que solo en un 77% se determina las causas que provocaron los incidentes mientras que el 23% se desconoce las causas por lo que la gestión para resolver provoca que sea más demoroso.

**216.** ¿Se tiene un registro de los problemas hallados en los incidentes comunicados por el usuario?

**Tabla 267***Problemas hallados en los incidentes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 265***Problemas hallados en los incidentes***Análisis**

En la tabla 267 se muestra que solo el 77% de los problemas hallados en los incidentes se queda en un registro mientras que el 23% restante no se registran y puede ocurrir errores de reiteración.

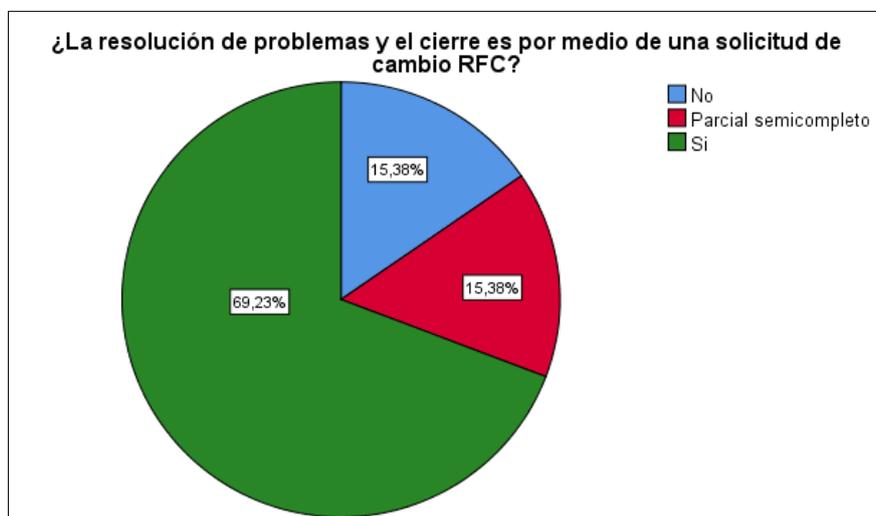
217. ¿La resolución de problemas y el cierre es por medio de una solicitud de cambio RFC?

**Tabla 268***Problemas y cierre por medio de RFC*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	2	15,4	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 266**

*Problemas y cierre por medio de RFC*

**Análisis**

En la tabla 268 determina que solo el 70% de los problemas se resuelven a través de la solicitud de cambio RFC, mientras que el 15% se encuentra en la inclusión a este tipo de resolución y el 15% no se resuelve de esta manera.

**218.** ¿Se monitorea que los problemas que se comunicaron como graves se hayan eliminado por completo?

**Tabla 269**

*Monitoreo los problemas comunicados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

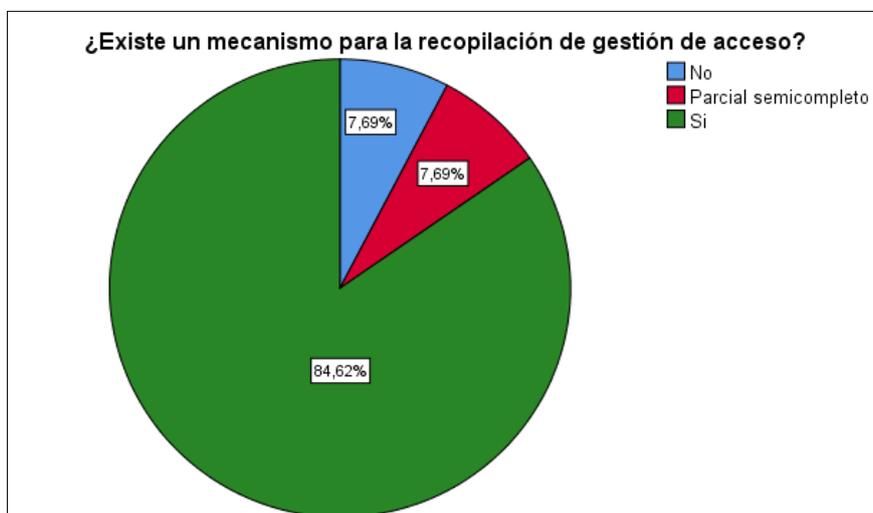
**Figura 267***Monitoreo los problemas comunicados***Análisis**

En la tabla 269 se muestra que solo el 69% de los problemas graves se eliminaron completamente, el 8% siguen siendo resueltos por el personal a cargo y el otro 23% no se han eliminado se mantienen en un estatus de verificación.

**219.** ¿Existe un mecanismo para la recopilación de gestión de acceso?

**Tabla 270***Mecanismo para recopilación de gestión de acceso*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 268***Mecanismo para recopilación***Análisis**

En la tabla 270 determina que solo el 84% de la recopilación de gestión de acceso se lo realiza por medio de un mecanismo, el 8% se encuentra incluyéndose a este tipo de recopilación que está casi por terminar y el 8% no se encuentra dentro de este mecanismo.

**220.** ¿Los permisos son concedidos previa verificación y en base a políticas establecidas en la Estrategia y Diseño?

**Tabla 271***Permisos concedidos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	100,0	100,0

**Figura 269***Permisos concedidos***Análisis**

En la tabla 271 se muestra que el 100% de los permisos son concedidos previa verificación y en base a políticas establecidas en la Estrategia y Diseño

**221.** ¿La eliminación de permisos se realiza en base a lo establecido en el clico de Estrategia y Diseño del servicio?

**Tabla 272***Permisos en base de los ciclos de estrategia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	100,0	100,0

**Figura 270**

*Permisos en base de los ciclos de estrategia*

**Análisis**

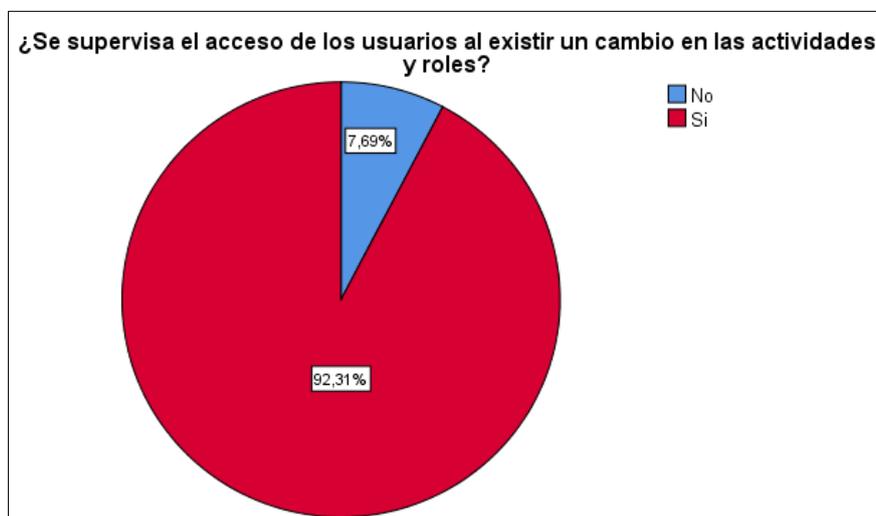
En la tabla 272 determina que se realiza al 100% la eliminación de permisos en base a lo establecido en el ciclo de Estrategia y Diseño del servicio.

**222.** ¿Se supervisa el acceso de los usuarios al existir un cambio en las actividades y roles?

**Tabla 273**

*Acceso de los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

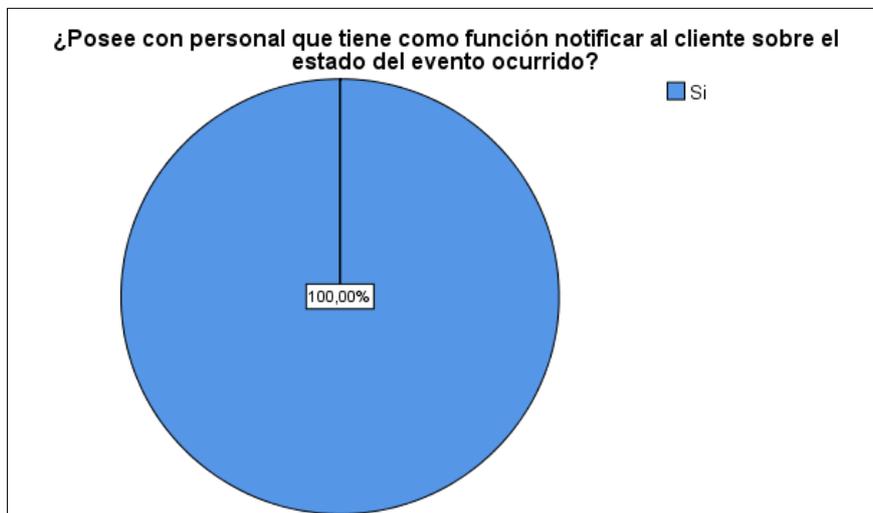
**Figura 271***Acceso de los usuarios***Análisis**

En la tabla 273 expone que solo el 92% de los accesos son supervisados cuando existe un cambio en las actividades y roles mientras que el 8% restante no son supervisadas.

223. ¿Posee con personal que tiene como función notificar al cliente sobre el estado del evento ocurrido?

**Tabla 274***Personal que notifica al cliente sobre el evento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	100,0	100,0

**Figura 272***Personal que notifica al cliente***Análisis**

En la tabla 274 muestra que la empresa tiene personal al 100% que realiza la actividad de notificar el estado del evento ocurrido.

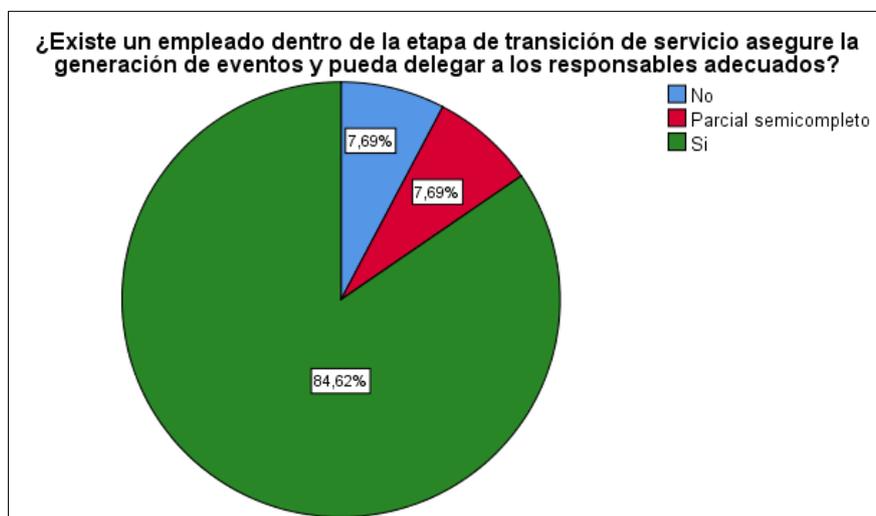
**224.** ¿Existe un empleado dentro de la etapa de transición de servicio asegure la generación de eventos y pueda delegar a los responsables adecuados?

**Tabla 275***Aseguración de la generación de eventos y responsables adecuados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 273**

*Aseguración de la generación de eventos*



### **Análisis**

En la tabla 275 menciona que la empresa cuenta al 84% con personal encargado de asegurar la generación de eventos dentro de la transición del servicio, el 8% está siendo capacitado para incluirse a estas funciones y el 8% restante no cubre esta función dentro de la empresa.

**225.** ¿Dentro del ciclo de la operación del servicio existe una persona que interviene en la solución de incidentes y problemas encontrados en los eventos?

**Tabla 276**

*Personal intervienen en la solución de incidentes y problemas encontrados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 274**

*Personal intervienen en la solución de incidentes*

**Análisis**

En la tabla 276 muestra que en la solución de los incidentes y problemas existe en un 92% personal capacitado que realiza esta función mientras que el 8% no existe una intervención del personal.

**226.** ¿Tiene un técnico que realiza el monitoreo de los eventos reportados y que los incidentes sean creados correctamente?

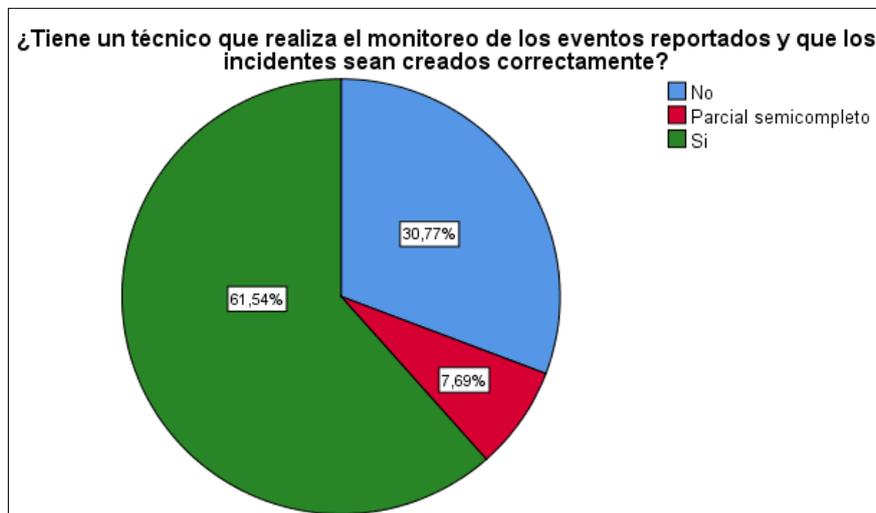
**Tabla 277**

*Monitoreo de eventos reportados de incidentes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial semicompleto	1	7,7	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 275**

*Monitoreo de eventos reportados de incidentes*



### **Análisis**

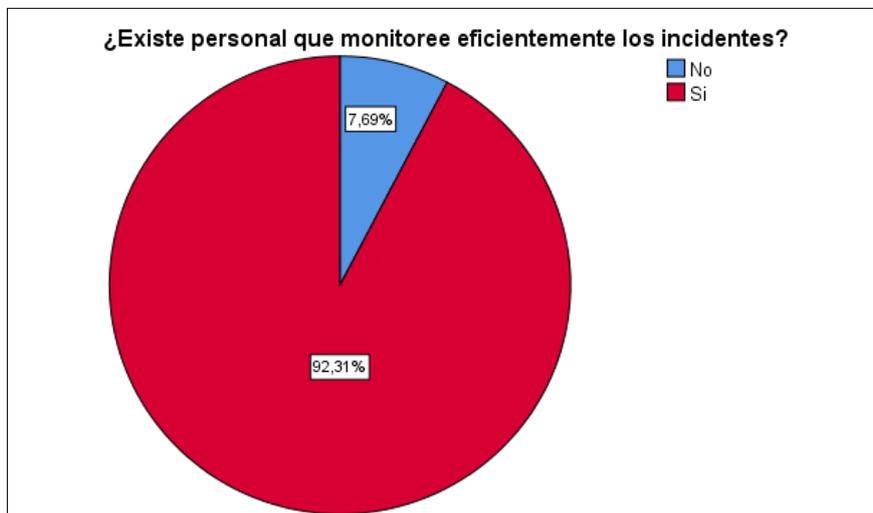
En la tabla 277 menciona que la empresa tiene en un 62% técnicos que realizan el monitoreo de los eventos reportados, el 8% del personal se está incluyendo a estas actividades mientras el 30% no realizan estas funciones dentro de los eventos reportados.

**227.** ¿Existe personal que monitoree eficientemente los incidentes?

**Tabla 278**

*Monitoreo eficiente de incidentes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 276***Monitoreo eficiente de incidentes***Análisis**

En la tabla 278 se muestra que se existe un personal que monitorea los incidentes en un 92%, pero el 8% restante no es monitoreado por ningún personal.

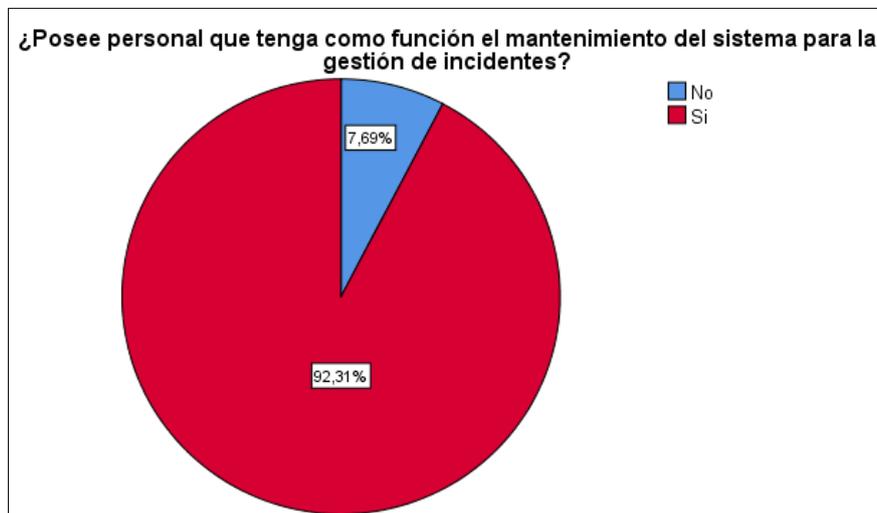
**228.** ¿Posee personal que tenga como función el mantenimiento del sistema para la gestión de incidentes?

**Tabla 279***Personal que mantenga el sistema para la gestión de incidentes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 277**

*Personal que mantenga el sistema para la gestión*

**Análisis**

En la tabla 279 solamente el 92% cuenta con una persona de realizar el mantenimiento del sistema para la gestión de incidentes, mientras que el 8% no lo tiene, es decir, que la gestión de incidentes lo manejan al criterio personal de cada técnico.

**229.** ¿Existe una persona que posibilite la comunicación entre el área de TI y el nivel comercial?

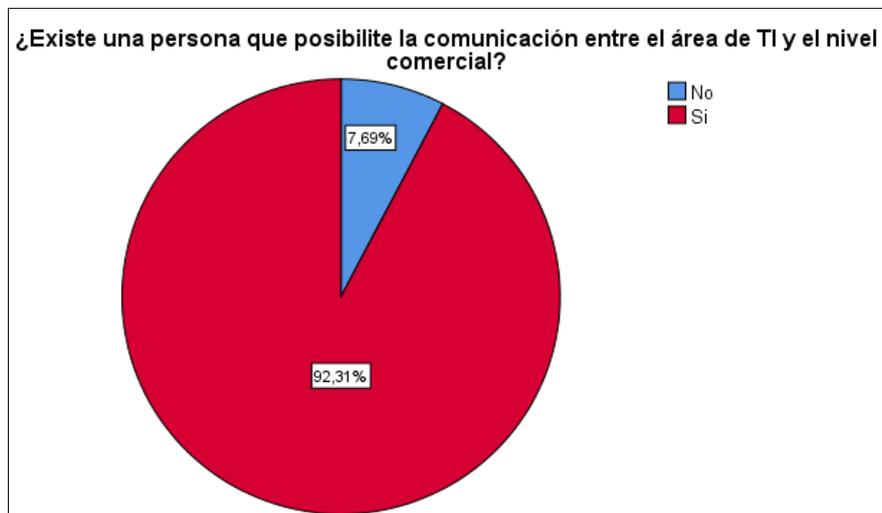
**Tabla 280**

*Personal que comunique al área de TI y el nivel comercial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 278**

*Personal que comunique al área de TI*



### **Análisis**

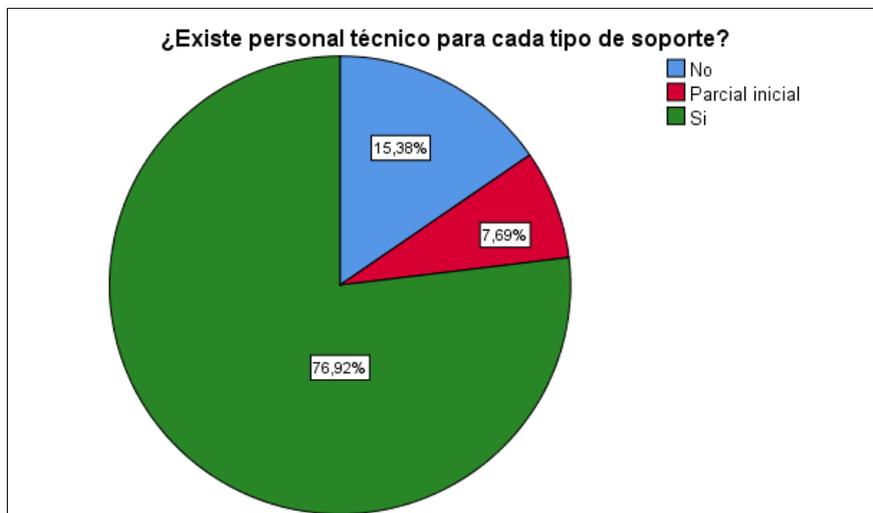
En la tabla 280 expone que solo el 92% cuenta con personal que posibilita la comunicación del área de TI y el nivel comercial, mientras que el 8% no tiene y se lo realiza directamente entre técnicos y administrativos.

**230.** ¿Existe personal técnico para cada tipo de soporte?

**Tabla 281**

*Personal técnico para soporte*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial inicial	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

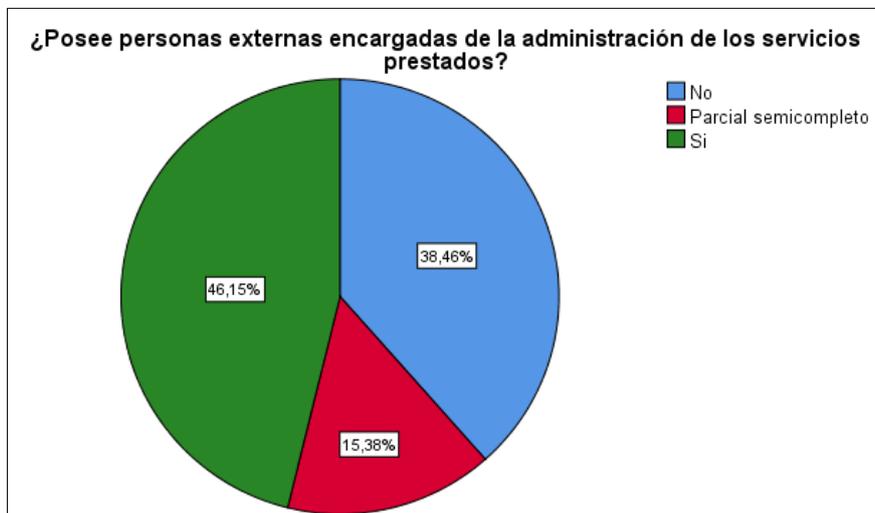
**Figura 279***Personal técnico para soporte***Análisis**

En la tabla 281 expone que el 77% de la empresa cuenta con técnicos que realizan soporte según su especialidad, el 8% se encuentra analizando su conocimiento para determinar a qué tipo de soporte tendría que intervenir mientras que el 15% de los técnicos realizan el soporte a todo servicio.

**231.** ¿Posee personas externas encargadas de la administración de los servicios prestados?

**Tabla 282***Personal encargada de la administración de los servicios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido No	5	38,5	38,5
Parcial semicompleto	2	15,4	53,8
Si	6	46,2	100,0
Total	13	100,0	

**Figura 280***Personal encargada de la administración***Análisis**

En la tabla 282 se muestra que el 46% de los servicios cuentan con personal externo para apoyar en la prestación del mismo, el 15% se encuentra en análisis para conocer si es necesario adquirir un personal aparte y el 40% no cuentan con este personal debido a que el personal interno de la empresa cubre todos los requerimientos del cliente.

**232.** ¿Existe un empleado dedicado atender inicialmente la petición?

**Tabla 283***Empleado dedicado atender inicialmente la petición*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Si	13	100,0	100,0

**Figura 281**

*Empleado dedicado atender inicialmente la petición*

**Análisis**

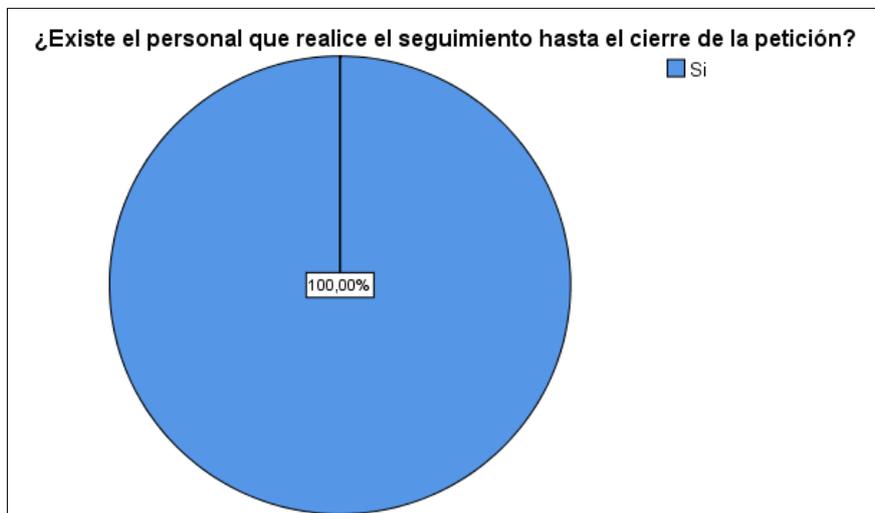
En la tabla 283 demuestra al 100% que existe un personal encargado de atender inicialmente la petición.

**233.** ¿Existe el personal que realice el seguimiento hasta el cierre de la petición?

**Tabla 284**

*Personal que realice el seguimiento hasta el cierre de la petición*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	100,0	100,0

**Figura 282***Personal que realice el seguimiento***Análisis**

En la tabla 284 demuestra al 100% que existe un personal que realice el seguimiento hasta el cierre de la petición.

234. ¿Cuenta con personal que realiza la coordinación con los diferentes equipos de la empresa para resolver los problemas y cumplir con las expectativas del cliente?

**Tabla 285***Coordinación con los diferentes equipos de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	100,0	100,0

**Figura 283***Coordinación con los diferentes equipos***Análisis**

En la tabla 285 demuestra al 100% que cuenta con personal que realiza la coordinación con los diferentes equipos de la empresa para resolver los problemas y cumplir con las expectativas del cliente

235. ¿Existe una persona en cada área dentro de Delivery que realice la gestión de problemas de sus clientes?

**Tabla 286***Gestión de problemas de sus clientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 284***Gestión de problemas de sus clientes***Análisis**

En la tabla 286 se muestra que el 85% existe una personal dentro del área de Delivery que realiza la gestión de los problemas de sus clientes mientras el 15% no tiene este personal, por lo que los problemas se pueden agravar.

**236.** ¿Tienen un técnico que se encargue de realizar el cierre de todos los problemas solucionados?

**Tabla 287**

*Personal que realice el cierre de todos los problemas solucionados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 285***Personal que realice el cierre problemas***Análisis**

En la tabla 287 se muestra que el 92% tiene una persona encargada de realizar el cierre de todos los problemas solucionados mientras el 8% no tiene esta persona por lo que no se tiene una culminación formal.

237. ¿Existe una persona que realiza el contacto directo con los proveedores externos para resolver los problemas?

**Tabla 288**

*Contacto directo con proveedores externos para resolver los problemas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	100,0	100,0

**Figura 286***Contacto directo con proveedores***Análisis**

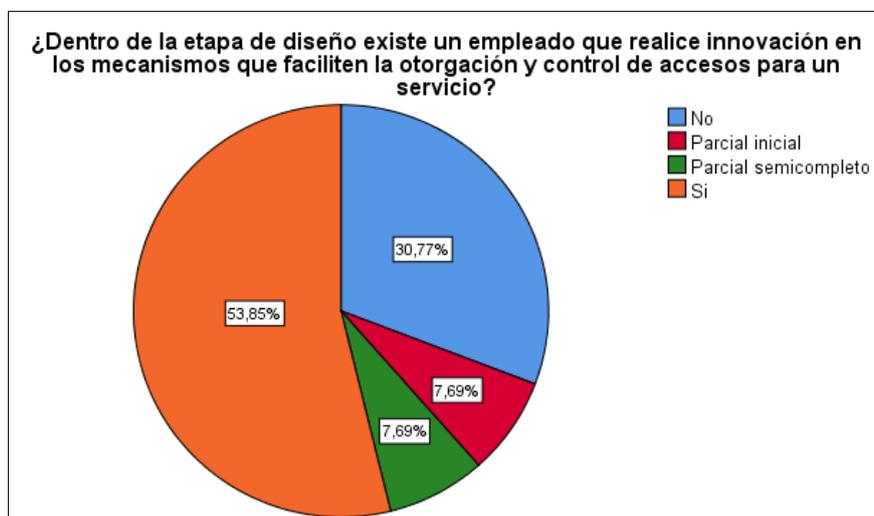
En la tabla 288 demuestra que al 100% existe una persona que realiza el contacto directo con los proveedores externos para resolver los problemas.

**238.** ¿Dentro de la etapa de diseño existe un empleado que realice innovación en los mecanismos que faciliten la otorgación y control de accesos para un servicio?

**Tabla 289**

*Innovación en los mecanismos que faciliten la otorgación y control de accesos para un servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial inicial	1	7,7	38,5
	Parcial semicompleto	1	7,7	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

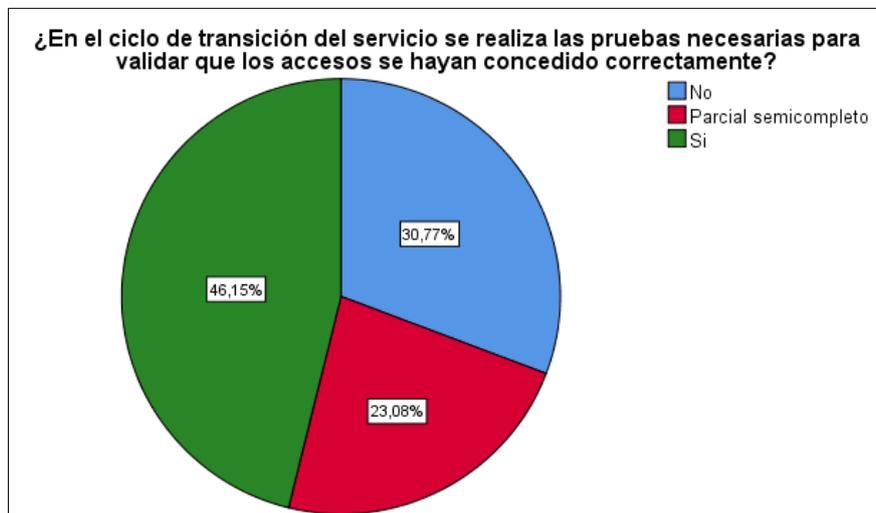
**Figura 287***Innovación en los mecanismos***Análisis**

En la tabla 289 se muestra que el 54% cuenta con un personal encargado de realizar innovación en los mecanismos que faciliten la otorgación y control de accesos para un servicio, el 8% se encuentra en una fase de implementación de personal para realizar esta función mientras el otro 8% está por concluir la inclusión de la persona dentro de estas actividades y el 40% no cuenta con personal por lo los mecanismos no se innovan y se mantienen los que han utilizado.

**239.** ¿En el ciclo de transición del servicio se realiza las pruebas necesarias para validar que los accesos se hayan concedido correctamente?

**Tabla 290***Pruebas para validad accesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial semicompleto	3	23,1	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

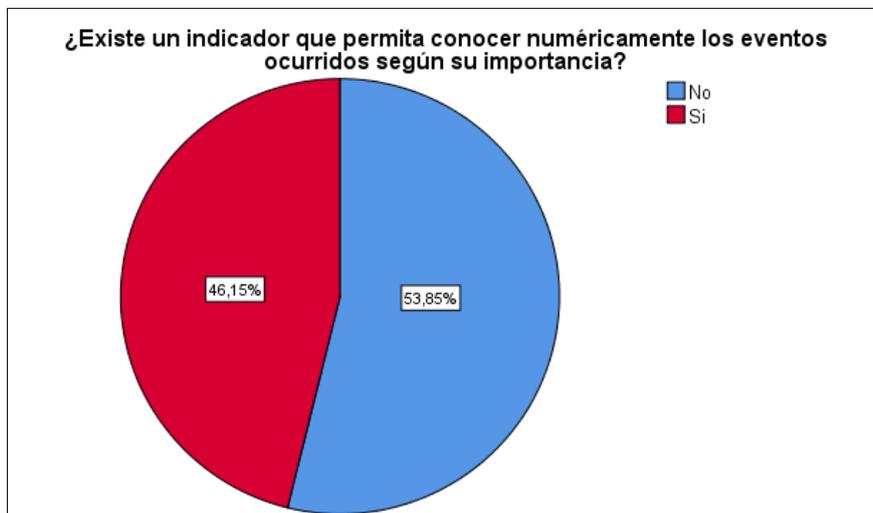
**Figura 288***Pruebas para validad accesos***Análisis**

En la tabla 290 se muestra que el 46% se realizan pruebas para validar que los accesos se hayan concedido correctamente, el 23% están en proceso de aplicación de las pruebas y el 30 % no se realizan las pruebas, esto provoca que los accesos puedan estar dados incorrectamente y a personas que no deben.

**240.** ¿Existe un indicador que permita conocer numéricamente los eventos ocurridos según su importancia?

**Tabla 291***Indicador sobre eventos ocurridos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	7	53,8	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 289***Indicador sobre eventos ocurridos***Análisis**

En la tabla 291 demuestra que existe en un 46% identificado numéricamente los eventos ocurridos según la importancia y el 53% no existe un reconocimiento, lo que provoca que no se gestione correctamente.

**241.** ¿Tiene un indicador que permita saber en porcentaje el número de incidentes detectados?

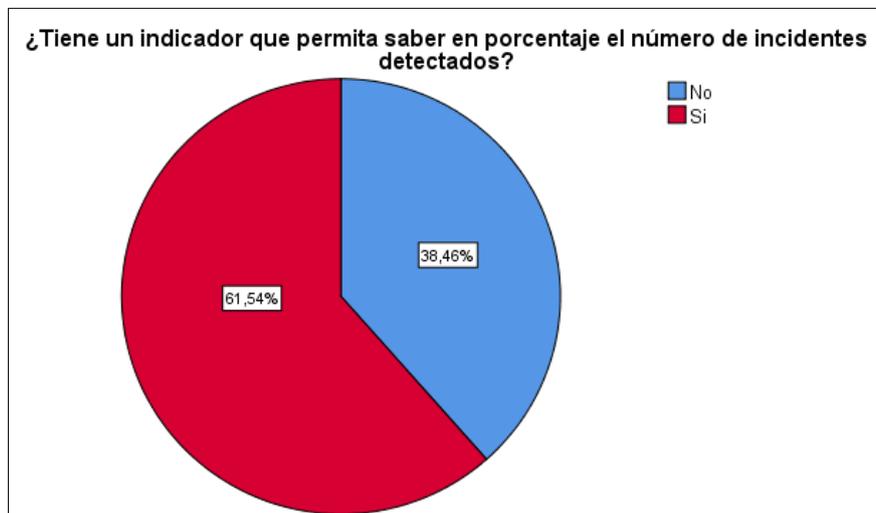
**Tabla 292**

*Indicador que permita conocer el número de incidentes destacados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 290**

*Indicador que permita conocer el número de incidentes*



### **Análisis**

En la tabla 292 se muestra que el 62% se puede conocer el número de incidentes detectados mientras que el 38% no tienen un registro número para que sepa los incidentes detectados, es decir, que solo permite resolver los incidentes, pero no tener un registro como base.

**242.** ¿Tiene un indicador que permite saber en porcentaje el número de incidentes que sobrepasaron el tiempo de respuesta?

**Tabla 293**

*Indicador sobre porcentajes el número de incidentes que sobrepasaron el tiempo de respuesta*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	No	2	15,4	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 291**

*Indicador sobre porcentajes el número de incidentes*



### **Análisis**

En la tabla 293 solo el 85% se conoce el número de incidentes que sobrepasaron el tiempo de respuesta, en cambio el 15% no se tiene conocimiento, esto provoca, que no se maneje correctamente los tiempos dentro de los incidentes.

**243.** ¿Cuenta con un indicador que permita conocer en qué tiempo se gestionó el incidente hasta su cierre?

**Tabla 294**

*Indicador conocer el tiempo que gestión el incidente hasta su cierre*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 292***Indicador conocer el tiempo***Análisis**

En la tabla 294 muestra que el 92% de los incidentes se conoce la gestión hasta el cierre mientras el 8% no se conoce, por lo tanto no se tiene la certeza de que el incidente se resolvió correctamente.

**244.** ¿Existe un indicador que permita conocer en porcentaje los incidentes resueltos por la mesa de servicios?

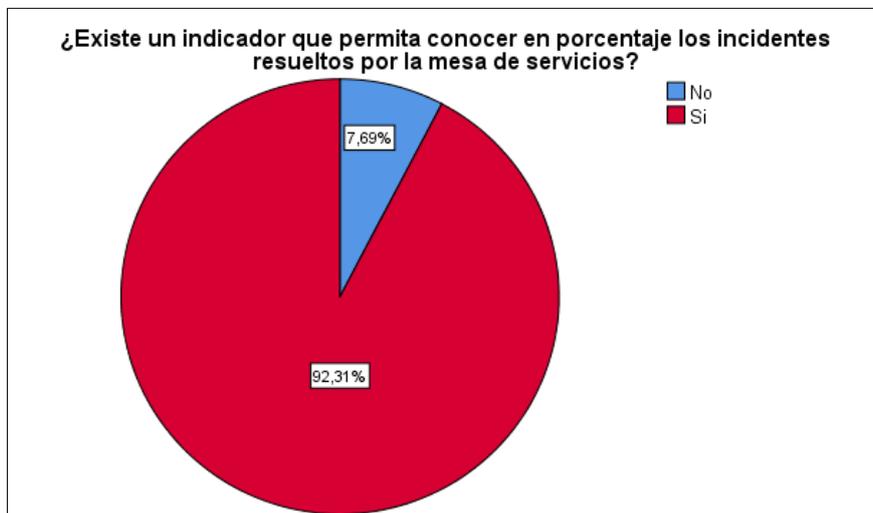
**Tabla 295**

*Indicador permite conocer en porcentaje los incidentes resueltos por la mesa de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 293**

*Indicador permite conocer en porcentaje de incidentes*

**Análisis**

En la tabla 295 se muestra que el 92% de los incidentes se conoce porcentualmente cuantos han sido resueltos por la mesa de servicios y el 8% no se tiene conocimiento por lo que no se sabe si fueron resueltos por la mesa de servicios o directamente por los técnicos.

**245.** ¿Cuenta con un indicador que dé a conocer en porcentaje y numéricamente los incidentes prioritarios?

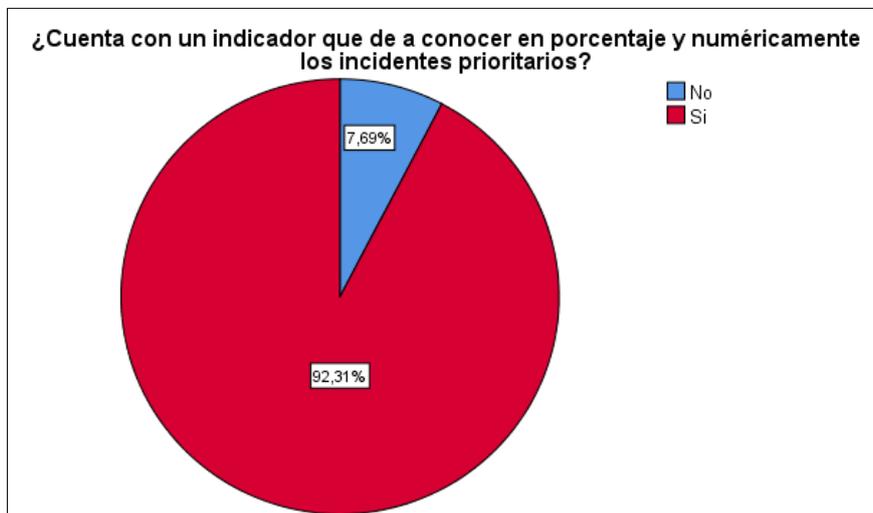
**Tabla 296**

*Indicador para conocer en porcentaje y numéricamente los incidentes prioritarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 294**

*Indicador para conocer incidentes prioritarios*

**Análisis**

En la tabla 296 muestra que se conoce en un 92% los incidentes prioritarios mientras que el 8% no se saben en qué categoría están los incidentes.

**246.** ¿Existe un indicador que dé a conocer cuánto cuesta en promedio el manejo de incidentes?

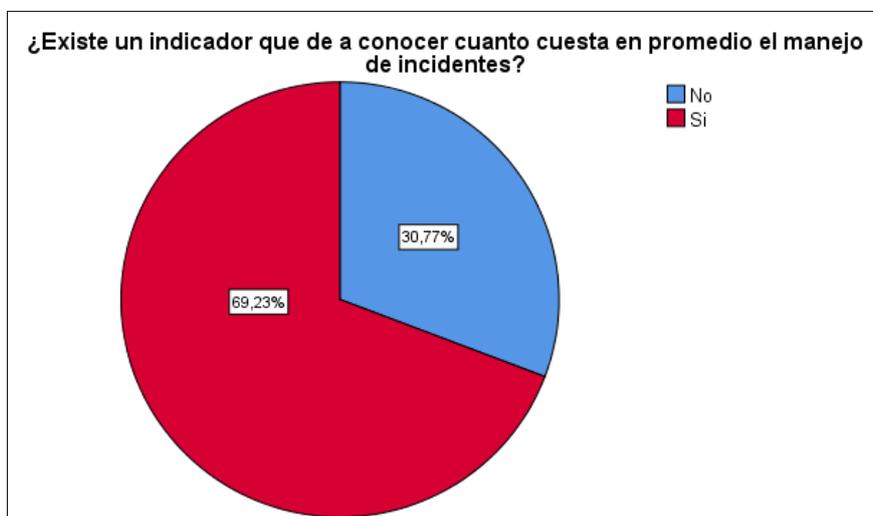
**Tabla 297**

*Indicador promedio manejo de incidentes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 295**

*Indicador promedio manejo de incidentes*



### Análisis

En la tabla 297 se identifica en un 69% el promedio el manejo de incidentes mientras el 31% no se tiene un promedio sobre los mismos, es decir, no se tiene un registro correctamente.

**247.** ¿Tiene un indicador que permita conocer numéricamente cuantas personas atienden las peticiones en el soporte solicitados por los clientes?

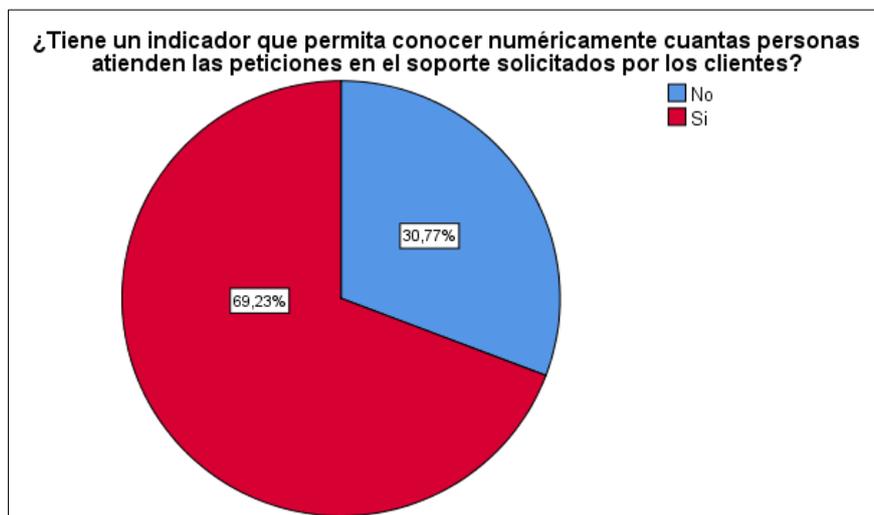
**Tabla 298**

*Indicador para personas que atienden en el soporte solicitados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 296**

*Indicador para personas que atienden*



### **Análisis**

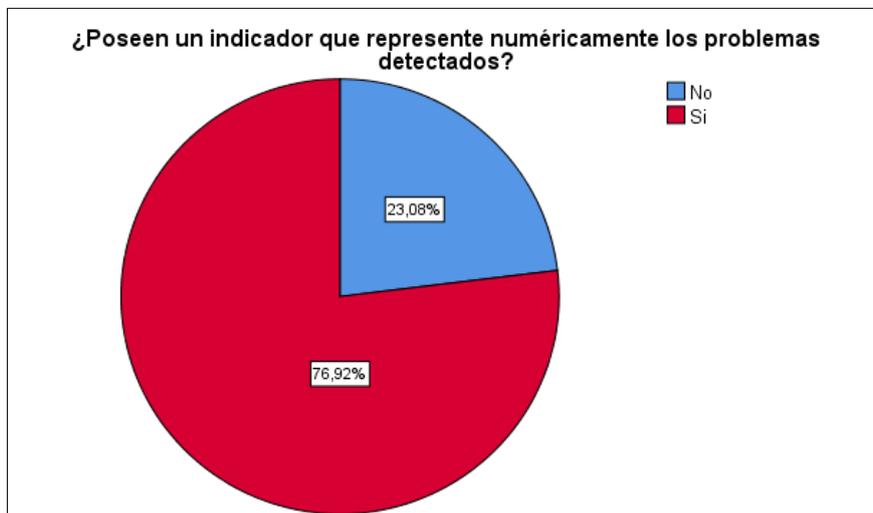
En la tabla 298 demuestra que en un 69% permite conocer numéricamente las personas que atienden las peticiones en el soporte solicitados por los clientes, mientras que el 31% no se tiene este conocimiento.

**248.** ¿Poseen un indicador que represente numéricamente los problemas detectados?

**Tabla 299**

*Indicador problemas detectados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 297***Indicador problemas detectados***Análisis**

En la tabla 299 se identifica en un 77% los problemas detectados, mientras el 23% no posee un indicador que permita conocer numéricamente los problemas detectados.

**249.** ¿Tienen un indicador que permita conocer el tiempo promedio en atender un problema?

**Tabla 300***Indicador que permite conocer el tiempo el tiempo promedio en atender un problema*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 298**

*Indicador que permite conocer el tiempo*

**Análisis**

En la tabla 300 se identifica en un 85% el promedio en atender un problema mientras que el 15% no se tiene ese promedio, por lo que falta datos para realizar un análisis.

**250.** ¿Cuenta con un indicador que permita conocer los problemas que terminaron en incidentes?

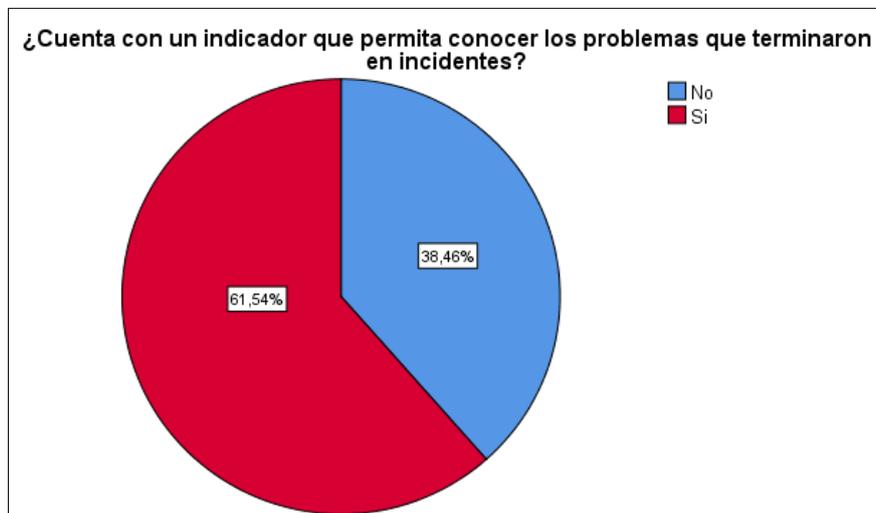
**Tabla 301**

*Indicador que permite conocer los problemas que terminaron en incidentes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 299**

*Indicador que permite conocer los problemas*

**Análisis**

En la tabla 301 se identifica en un 62% los problemas que terminaron en incidentes mientras que el 38% no tiene este indicador.

**251.** ¿Tiene un indicador sobre el número de accesos que fueron asignados incorrectamente por error?

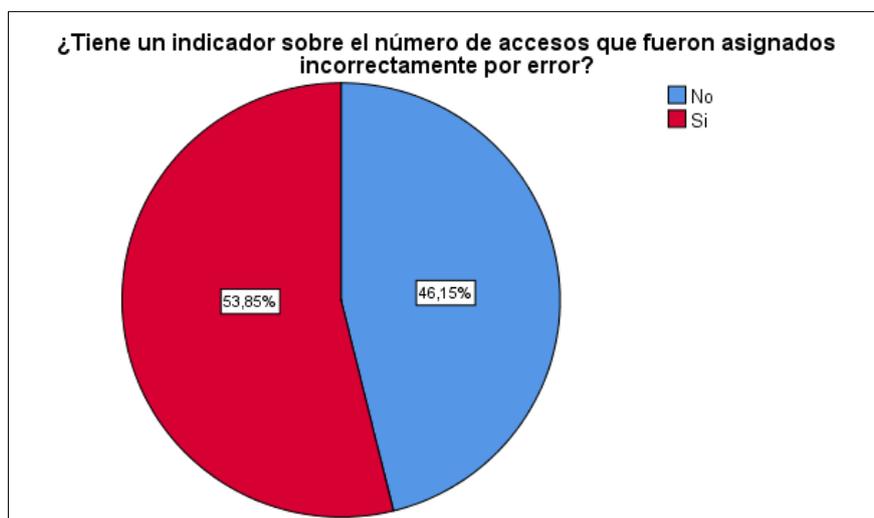
**Tabla 302**

*Indicador sobre accesos asignados por error*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	46,2	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 300**

*Indicador sobre accesos asignados por error*

**Análisis**

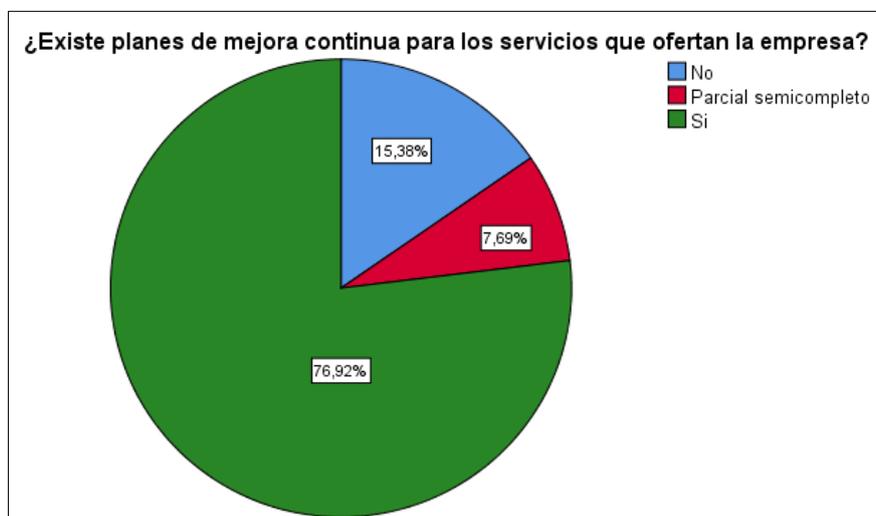
En la tabla 302 demuestra que el 54% tiene un indicador sobre el número de accesos que fueron asignados correctamente por error, mientras el 46% no cuentan con este indicador.

**252.** ¿Existe planes de mejora continua para los servicios que ofertan la empresa?

**Tabla 303**

*Planes de mejora continua para los servicios que ofertan la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 301***Planes de mejora continua***Análisis**

En la tabla 303 se muestra que el 77% de los servicios cuenta con planes de mejora continua, el 8% están terminando de implementación de planes de mejora y el 15% no tienen estos planes dentro de sus servicios.

253. ¿Posee planes para poder adaptarse de mejor manera sobre los cambios dentro de la innovación de servicios?

**Tabla 304**

*Planes para adaptarse de mejor manera sobre los cambios dentro de la innovación de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 302**

*Planes para adaptarse de mejor manera*



### **Análisis**

En la tabla 304 se muestra que el 77% posee planes para poder adaptarse de mejor manera sobre los cambios dentro de la innovación de servicios, el 8% están en proceso de implementación y el 15% no tiene estos planes por lo que no se puede verificar la innovación de los servicios.

**254.** ¿Dentro de las prácticas de mejora continua son gestionadas para asegurar la alineación con la empresa y posean los recursos necesarios?

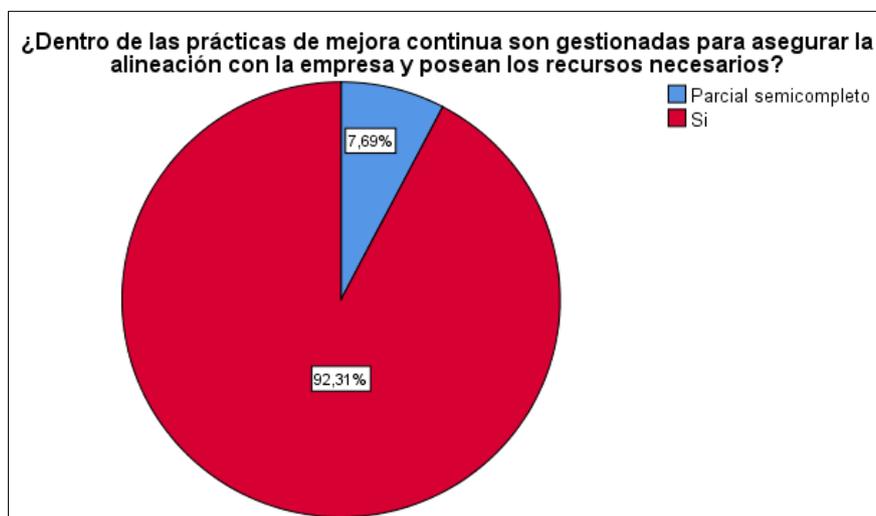
**Tabla 305**

*Gestión para asegurar la alineación con la empresa y posean los recursos necesarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial semicompleto	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 303**

*Gestión para asegurar la alineación con la empresa*

**Análisis**

En la tabla 305 se muestra que el 92% tienen prácticas de mejora continua que sirven para asegurar la alineación con la empresa y tengan los recursos necesarios, el 8% están en implementación de estas prácticas a los servicios.

255. ¿Existe claramente definidas las responsabilidades en los roles que ejercen las personas de proyectos?

**Tabla 306**

*Responsabilidades en los roles que ejercen las personas de proyectos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 304***Responsabilidades en los roles***Análisis**

En la tabla 306 se verifica que el 77% tiene definida las responsabilidades en los roles que ejercen las personas de proyectos, el 8% está incluyéndose a estas responsabilidades y el 15% no tienen las responsabilidades definidas.

**256.** ¿Para analizar y conocer las oportunidades de mejora se realiza una matriz FODA?

**Tabla 307***Analizar y conocer las oportunidades de mejores según de FODA*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial inicial	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 305**

*Analizar y conocer las oportunidades*

**Análisis**

En la tabla 307 se identifica que el 77% realizan el FODA para analizar y conocer las oportunidades de mejora, el 8% está incluyéndose en esta medición y 15% no cuentan con un FODA para el análisis.

257. ¿Existe procesos de mejora continua dentro de los niveles de servicio?

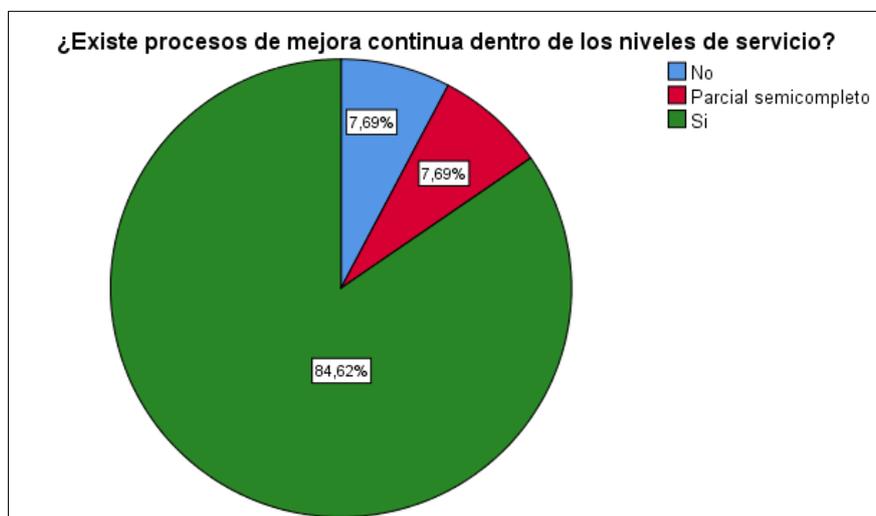
**Tabla 308**

*Mejora continua dentro de los niveles de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 306**

*Mejora continua dentro de los niveles de servicios*



### Análisis

En la tabla 308 el 84% tiene procesos de mejora continua en los diferentes niveles de servicios, el 8% se encuentra en un análisis de sus planes de mejora y el 8% no tienen estos planes, por lo que, no se gestiona la mejora continua dentro de estos servicios.

**258.** ¿Para medir resultados de los servicios concedidos a clientes se realiza los procesos dentro del principio de Deming?

**Tabla 309**

*Resultados de los servicios concedidos se realiza los procesos dentro del principio de Deming*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	1	7,7	15,4
	Si	11	84,6	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 307**

*Resultados de los servicios concedidos*



### **Análisis**

En la tabla 309 demuestra que para medir los resultados en los procesos en un 84% se aplicó el principio de Deming, el 8% están incluyéndose en esta medición mientras que el otro 8% no se analiza por medio de este principio.

**259.** ¿Existe mediciones para conocer la calidad de los procesos ofertados por la empresa?

**Tabla 310**

*Mediciones para conocer la calidad de los procesos ofertados por la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 308**

*Mediciones para conocer la calidad de los procesos*



### **Análisis**

En la tabla 310 demuestra en un 77% que existen mediciones para conocer la calidad de los procesos ofertados, el 8% está aplicándose estas mediciones y el 15% no tiene estas mediciones.

**260.** ¿Existe mediciones para saber el rendimiento de los procesos ofertados por la empresa?

**Tabla 311**

*Mediciones de rendimiento de los procesos ofertados por la empresa*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 309**

*Mediciones de rendimiento de los procesos ofertados*



### Análisis

En la tabla 311 se verifica en un 69% que existen mediciones para el rendimiento sobre los procesos ofertados, el 8% se encuentran en un proceso de inclusión y el 23% restantes no tienen este tipo de mediciones.

**261.** ¿Tienen indicadores de calidad para evaluar los resultados en cualitativos o cuantitativos?

**Tabla 312**

*Indicadores de calidad para evaluar los resultados en cualitativos o cuantitativos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 310***Indicadores de calidad para evaluar***Análisis**

En la tabla 312 muestra que el 77% cuenta con indicadores de calidad, el 8% se encuentra en la implementación de estos indicadores mientras que el 15% restante no se aplica estos indicadores, que no se conoce la calidad de los mismos y no se puede establecer estrategias de mejora.

**262.** ¿Tiene indicadores para evaluar el rendimiento dentro de la evaluación de los resultados en cualitativos y cuantitativos?

**Tabla 313**

*Indicadores para evaluar el rendimiento dentro de la evaluación de los resultados en cualitativos y cuantitativos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido No	2	15,4	15,4
Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
Si	10	76,9	100,0
Total	13	100,0	

**Figura 311***Indicadores para evaluar el rendimiento***Análisis**

En la tabla 313 se muestra que el 77% de los servicios tiene indicadores que permite evaluar el rendimiento dentro de la evaluación de los resultados, el 8% están en proceso de inclusión a este indicador y el 15% de los servicios no cuentan con indicadores que evalúen los rendimientos dentro de los resultados cualitativos y cuantitativos.

**263.** ¿En la empresa ponen como prioridad fomentar el conocimiento y sabiduría dentro de los técnicos mediante capacitaciones?

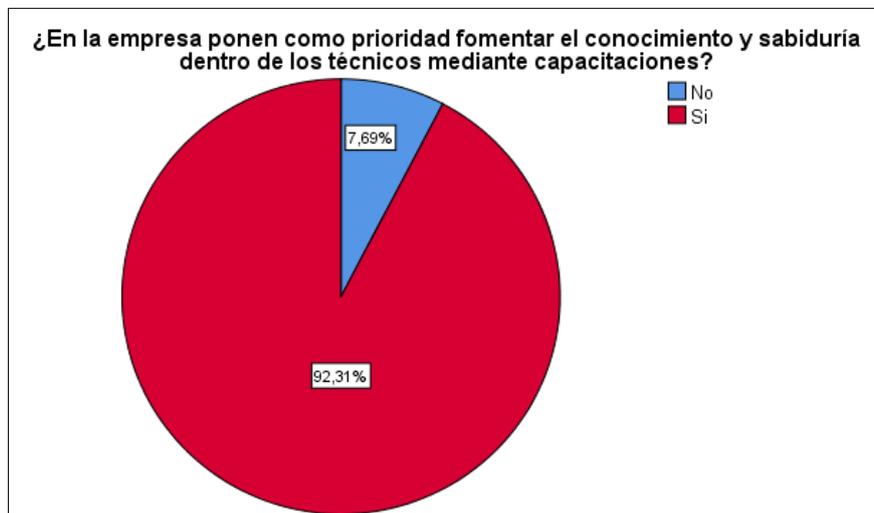
**Tabla 314**

*Prioridad del conocimiento y sabiduría dentro de los técnicos mediante capacitaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 312**

*Prioridad del conocimiento y sabiduría*



### **Análisis**

En la tabla 314 se muestra que en un 92% la empresa tiene como prioridad fomentar el conocimiento y sabiduría dentro de los técnicos mediante capacitaciones, el 8% restantes no se realiza este tipo de capacitaciones.

**264.** ¿Se realiza comparaciones internamente para analizar el conocimiento de los técnicos y eficiencia de los procesos?

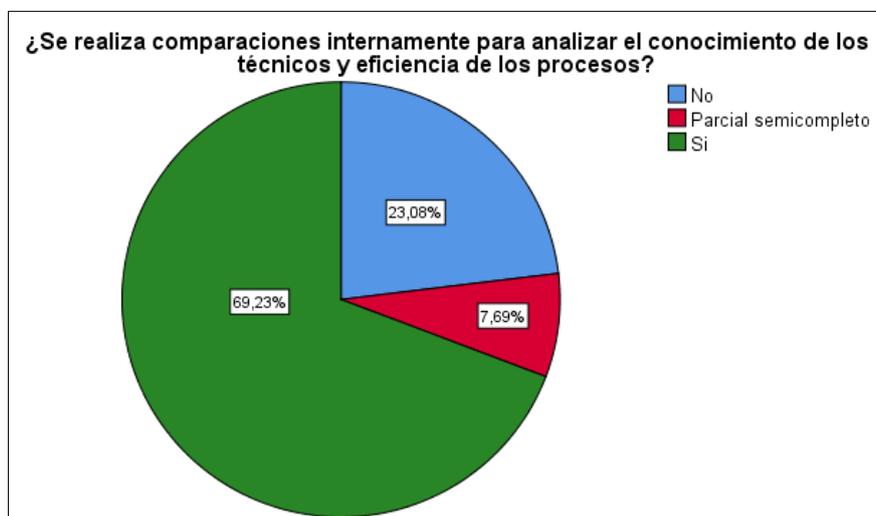
**Tabla 315**

*Comparaciones para analizar conocimiento de los técnicos y eficiencia de los procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 313**

*Comparaciones para analizar conocimiento de los técnicos*

**Análisis**

En la tabla 315 se muestra que en un 69% se realiza comparaciones internamente para analizar el conocimiento de los técnicos y determinar la eficiencia de los procesos, el 8% están en un estado de parcial semicompleto para este tipo de comparaciones y el 23% restante no se efectúan comparaciones por lo que no se puede analizar la eficiencia de los procesos.

**265.** ¿La administración se enfoca en tener objetivos y estrategias que permitan tener servicios eficientes internamente y externamente?

**Tabla 316**

*Administración de enfocada en mejoras de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 314**

*Administración de enfocada en mejoras de la empresa*



### **Análisis**

En la tabla 316 muestra que en un 92% la administración se enfoque en tener objetivos y estrategias que permiten tener servicios eficientes internamente y externamente, mientras que el 8% no tienen este enfoque lo que impide esa eficiencia.

**266.** ¿Los servicios ofertados se basan en otros marcos de trabajos o sistemas de calidad?

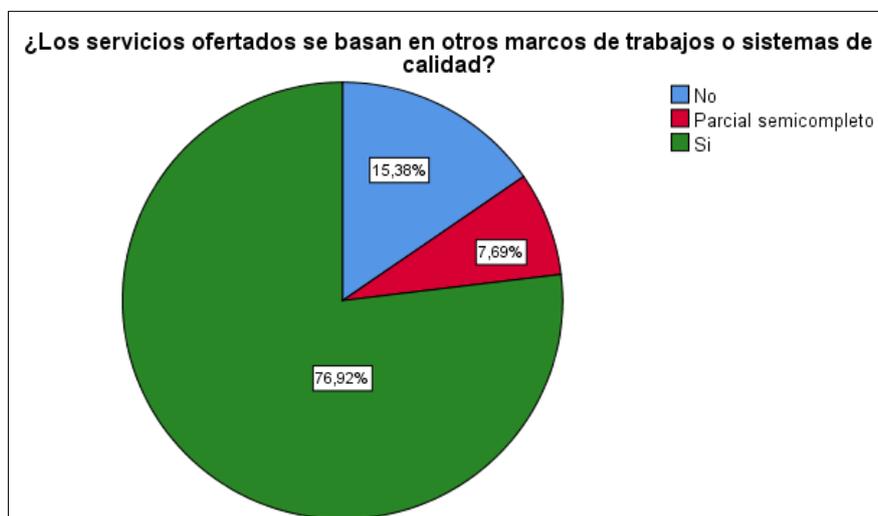
**Tabla 317**

*Servicios ofertados se basan en otros marcos de trabajos o sistemas de calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 315**

*Servicios ofertados se basan en otros marcos*



### Análisis

En la tabla 317 se muestra que el 77% de los servicios se basan en un marco de trabajo o sistemas de calidad, el 8% se están adaptando a este marco y el 15% no se basan en ningún sistema de calidad.

**267.** ¿Los requisitos de la empresa se recopilan se miden en base a la visión empresarial y de TI?

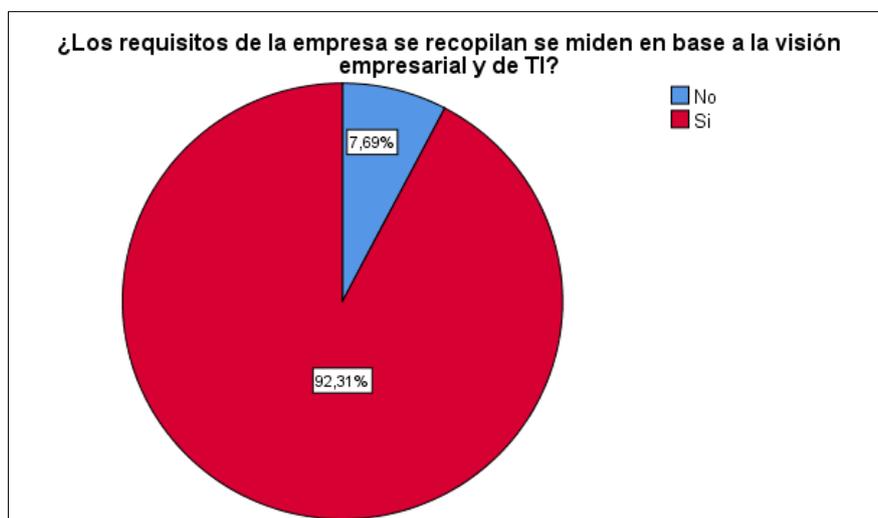
**Tabla 318**

*Recopilación de información en base de la visión empresarial y de TI*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 316**

*Recopilación de información en base de la visión*

**Análisis**

En la tabla 318 demuestra que el 92% de los requisitos de la empresa se miden en base a la visión empresarial y de TI, mientras que el 8% no se encuentran con esta base lo que impide que estos servicios apoyen a que se realice la visión empresarial.

**268.** ¿Los requisitos de la empresa se miden en base a la misión empresarial?

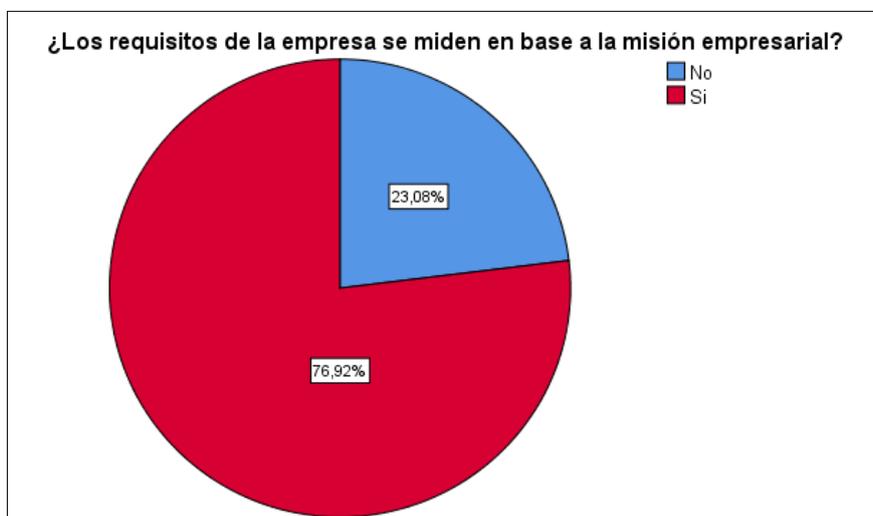
**Tabla 319**

*Empresa miden base de la misión empresarial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 317**

*Empresa miden base de la misión empresarial*



### Análisis

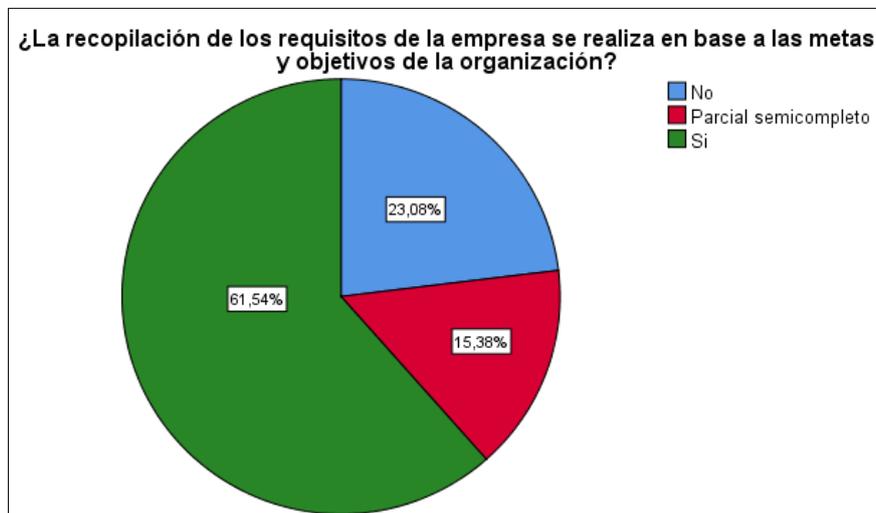
En la tabla 319 se muestra que el 77% de los requisitos se miden en base a la misión empresarial mientras que el 23% no contribuyen a cumplir la misión empresarial.

**269.** ¿La recopilación de los requisitos de la empresa se realiza en base a las metas y objetivos de la organización?

**Tabla 320**

*Requisitos para la base de metas y objetivos de la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Parcial semicompleto	2	15,4	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 318***Requisitos para la base de metas***Análisis**

En la tabla 320 se verifica que el 62% de la recopilación permite realizarse en base a las metas y objetivos de la organización, mientras que el 15% se encuentra en un estado parcial semicompleto y el 13% no se encuentran en base a las metas, lo que da ha entender, que no apoyan al cumplimiento de las mismas.

**270.** ¿Los requisitos del negocio recopilados se miden en base a gobierno TI y presupuesto?

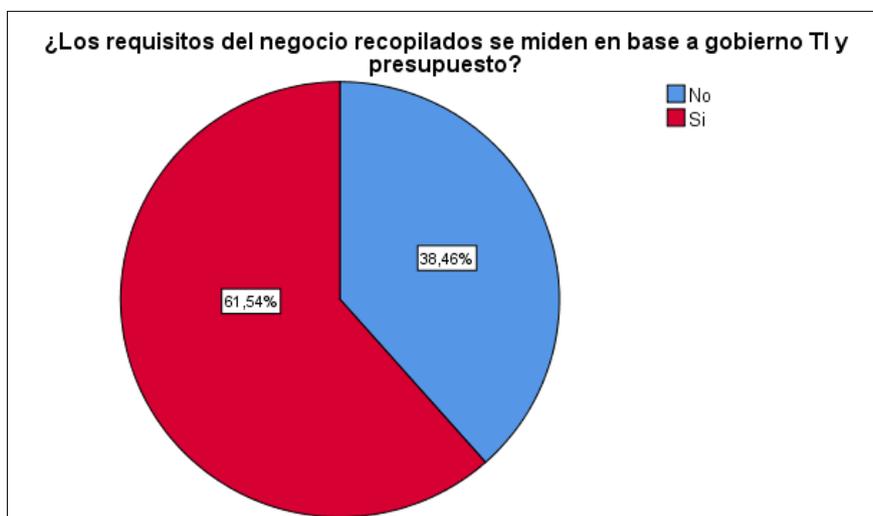
**Tabla 321**

*Requisitos del negocio recopilado que mide en base a gobierno TI presupuesto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 319**

*Requisitos del negocio recopilado de gobierno TI*

**Análisis**

En la tabla 321 se verifica que el 62% de los requisitos del negocio recopilados se miden en base a gobierno TI y presupuestos mientras que el 38% no tienen conexión con esta base y el presupuesto.

**271.** ¿La medición actual de los servicios prestados es revisado para conocer si cumple con las expectativas del cliente?

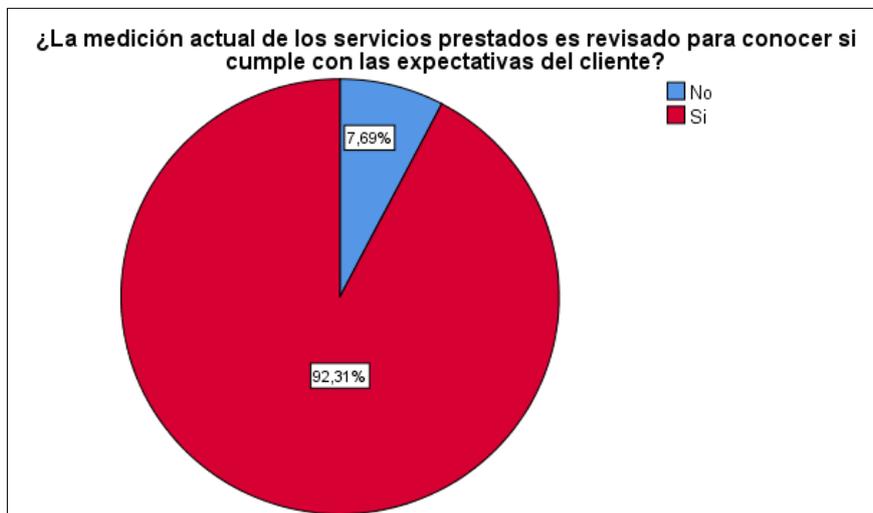
**Tabla 322**

*Medición actual sobre los servicios prestados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 320**

*Medición actual sobre los servicios prestados*



### Análisis

En la tabla 322 muestra que el 92% de los servicios son medidos para conocer si cumple con las expectativas del cliente mientras que el otro 8% no existe esta medición actual.

272. ¿Existe personas que recopilan información para mejorar los servicios?

**Tabla 323**

*Personal que recopila información de mejora de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	23,1	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

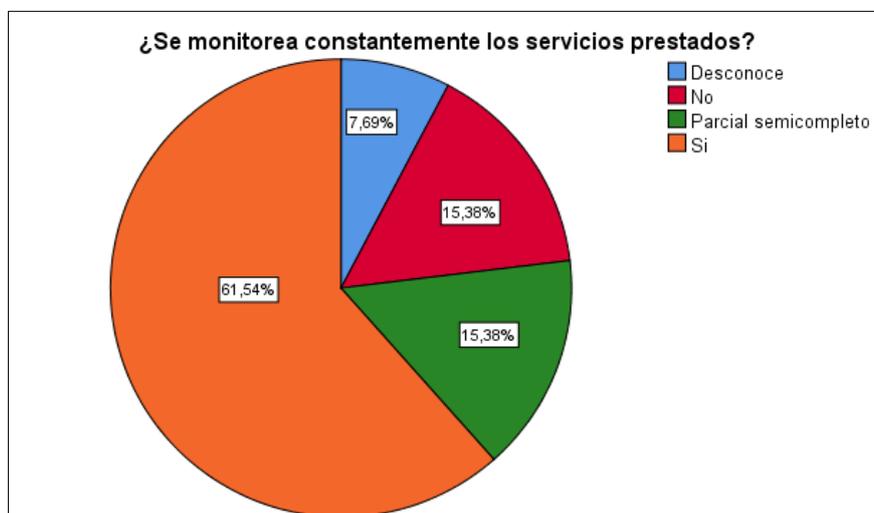
**Figura 321***Personal que recopila información***Análisis**

En la tabla 323 expone que solo el 77% cuenta con personal que recopila información para mejorar los servicios y el 23% no tiene personal que realice esta actividad, por lo que impide que exista una base para tenerla como base para mejorar el servicio.

**273.** ¿Se monitorea constantemente los servicios prestados?

**Tabla 324***Monitoreo en los servicios prestados*

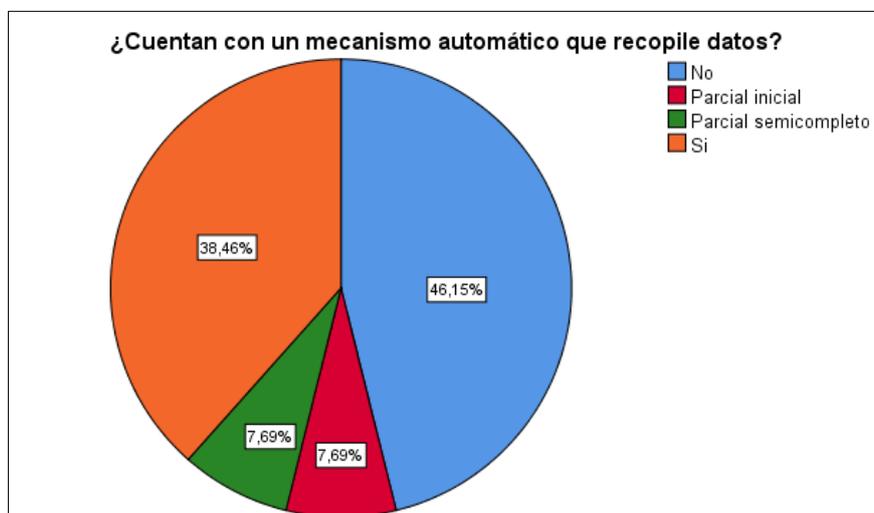
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	2	15,4	23,1
	Parcial semicompleto	2	15,4	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 322***Monitoreo en los servicios prestados***Análisis**

En la tabla 324 muestra que solo el 62% de los servicios prestados se monitorean constantemente, el 15% se están implementando a este monitoreo constante y el 15% no cuentan con este monitoreo, el 8% restantes se refiere que desconoce si se realiza este proceso.

**274. ¿Cuentan con un mecanismo automático que recopile datos?****Tabla 325***Mecanismo automático recopilación datos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	46,2	46,2
	Parcial inicial	1	7,7	53,8
	Parcial semicompleto	1	7,7	61,5
	Si	5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	

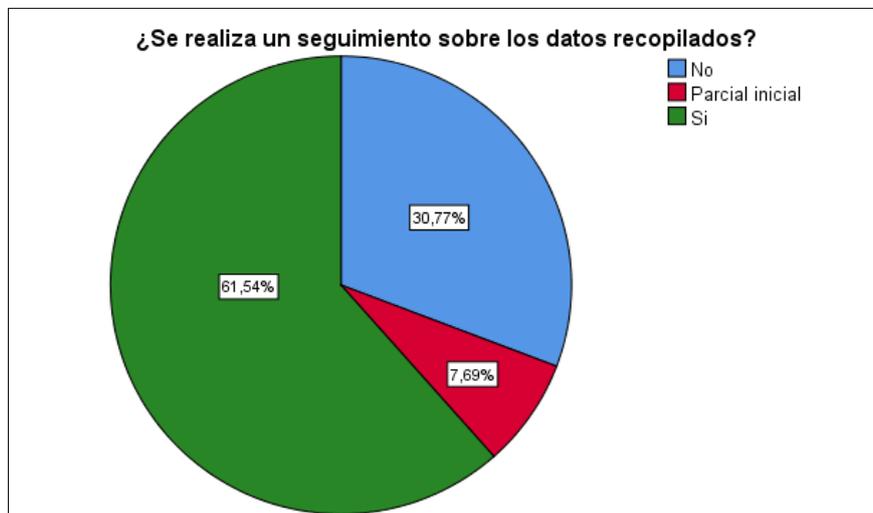
**Figura 323***Mecanismo automático recopilación datos***Análisis**

En la tabla 325 muestra que solo el 38% tienen un mecanismo automático que recopila los datos, el 8% se encuentra en una fase inicial para la aplicación de este mecanismo y el otro 8% está en la fase terminal para su correcta aplicación, mientras el 46% no cuentan con este tipo de mecanismos.

275. ¿Se realiza un seguimiento sobre los datos recopilados?

**Tabla 326***Seguimiento sobre recopilación de datos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial inicial	1	7,7	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 324***Seguimiento sobre recopilación de datos***Análisis**

En la tabla 326 muestra que el 62% de los datos recopilados se realiza un seguimiento, el 8% tienen un estado parcial inicial de su implementación, mientras que el 30% restante no tiene este tipo de seguimiento, es decir, los datos recopilados no se realiza ningún filtro para guardar lo que es útil.

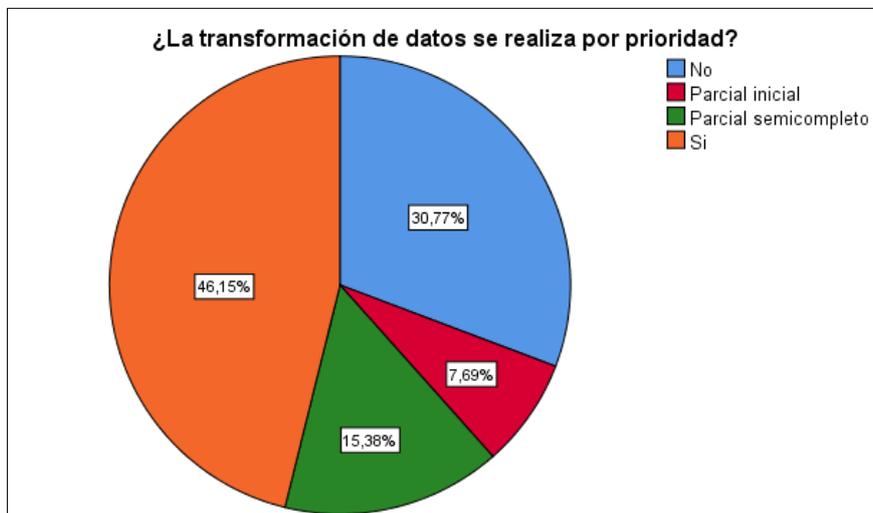
**276.** ¿La transformación de datos se realiza por prioridad?

**Tabla 327***Transformación de datos se realizan por prioridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	30,8	30,8
	Parcial inicial	1	7,7	38,5
	Parcial semicompleto	2	15,4	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 325**

*Transformación de datos se realizan por prioridad*



### **Análisis**

En la tabla 327 muestra que el 46% de los datos se realiza la transformación analizando su prioridad, el 15% está en proceso de la inclusión del mismo y el 8% recién inicio el proceso para la transformación por prioridad, mientras que el 30% no tienen este tipo de transformación.

**277.** ¿Existe una herramienta que realiza el procesamiento de datos que facilite su análisis?

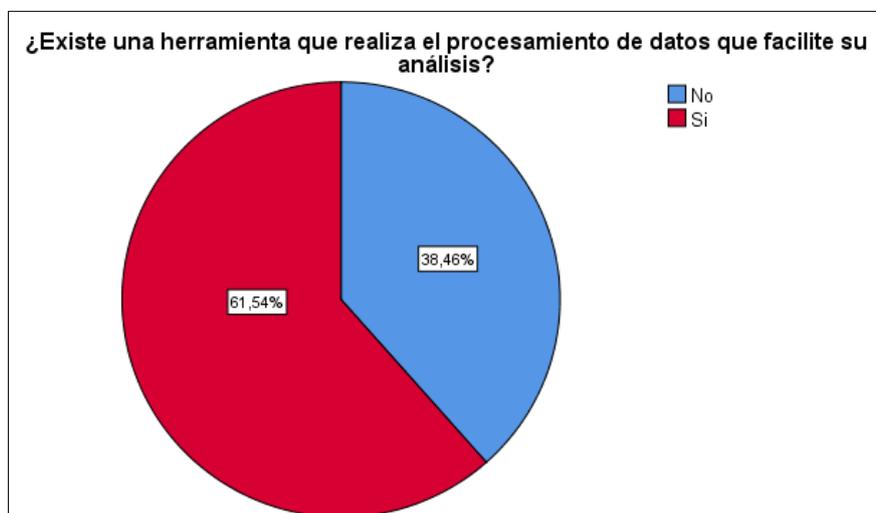
**Tabla 328**

*Herramienta que realiza el procesamiento de datos que faciliten el análisis*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	38,5	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 326**

*Herramienta que realiza el procesamiento de datos*



### **Análisis**

En la tabla 328 determina que el 62% cuenta con una herramienta que realiza el procesamiento de datos que ayuda a su análisis, mientras que el 38% no tienen esta herramienta y lo realizan de una forma manual y a criterio personal de la persona encargada del proceso.

**278.** ¿Las personas son capacitadas para analizar los resultados obtenidos de los datos encuestas?

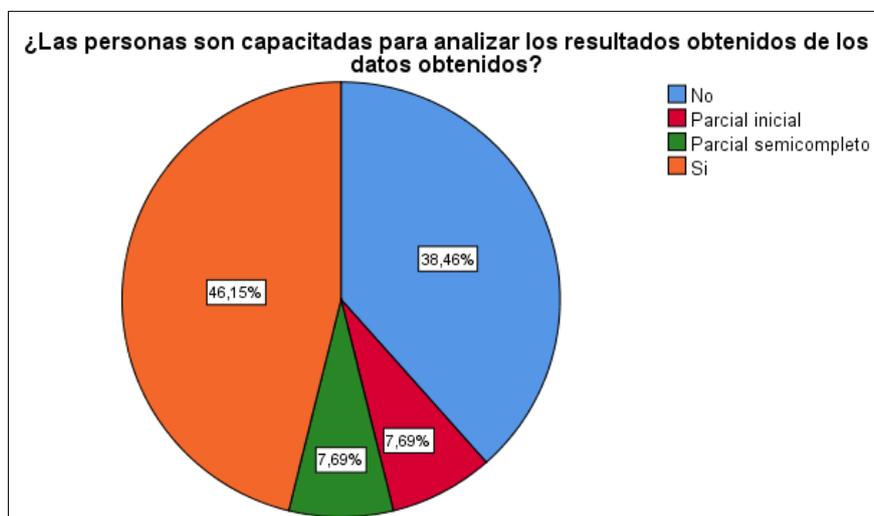
**Tabla 329**

*Capacidades para analizar los resultados de las encuestas*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	No	5	38,5	38,5
	Parcial inicial	1	7,7	46,2
	Parcial semicompleto	1	7,7	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 327**

*Capacidades para analizar los resultados*



### **Análisis**

En la tabla 329 muestra que el 46% cuenta con personal capacitado que analiza los resultados obtenidos de las encuestas, el 8% se encuentran en un estado inicial para implementar personal a este proceso y el otro 8% existe persona que su proceso de inclusión esta casi por finalizar, mientras el 40% no existe personal para este tipo de funciones.

**279.** ¿Se comunica los resultados obtenidos con las personas interesadas?

**Tabla 330**

*Comunicación de los resultados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial semicompleto	4	30,8	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 328***Comunicación de los resultados***Análisis**

En la tabla 330 determina que el 69% de los resultados se comunican con las personas interesadas, mientras que el 31% lo están realizando de una forma parcial para la comunicación de estos resultados, que impide tener un conocimiento para tomar decisiones futuras.

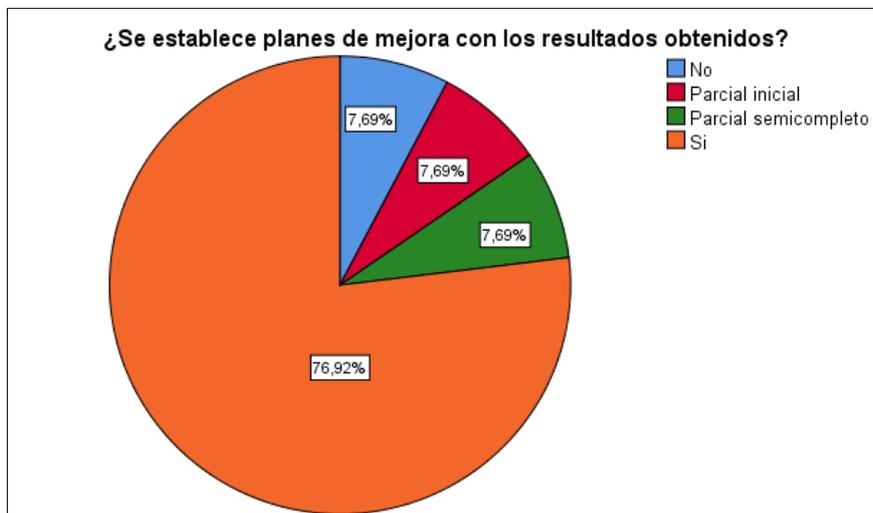
**280.** ¿Se establece planes de mejora con los resultados obtenidos?

**Tabla 331***Planes de mejora con los resultados obtenidos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial inicial	1	7,7	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 329**

*Planes de mejora con los resultados obtenidos*



### **Análisis**

En la tabla 331 muestra que el 77% de la empresa establece planes de mejora con los resultados obtenidos, el 8% se encuentran en una inclusión de estos planes de mejora mientras que el otro 8% está casi completo su proceso de implementación y el 8% restante no tienen estos planes de mejora.

**281.** ¿La información es presentada en un formato que facilite su interpretación para tomar decisiones sobre los mismos?

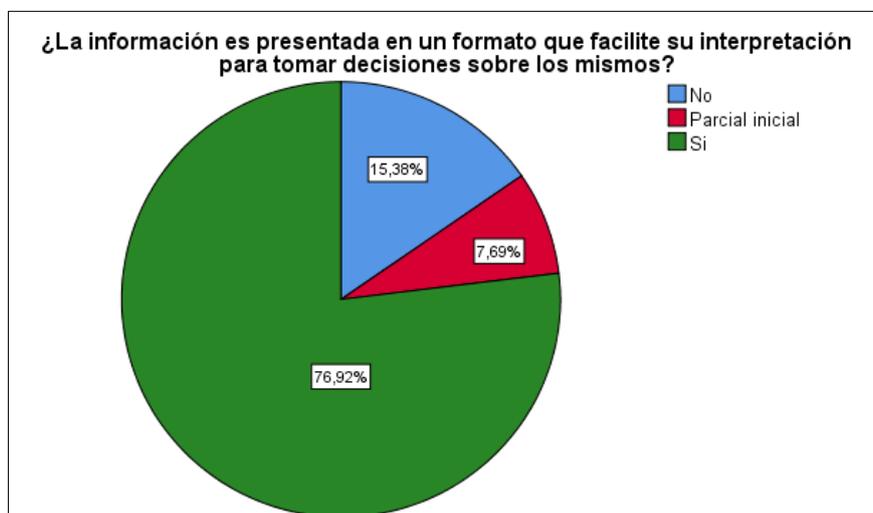
**Tabla 332**

*Formato que permita interpretación para la toma de decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial inicial	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 330**

*Formato que permita interpretación para la toma de decisiones*



### **Análisis**

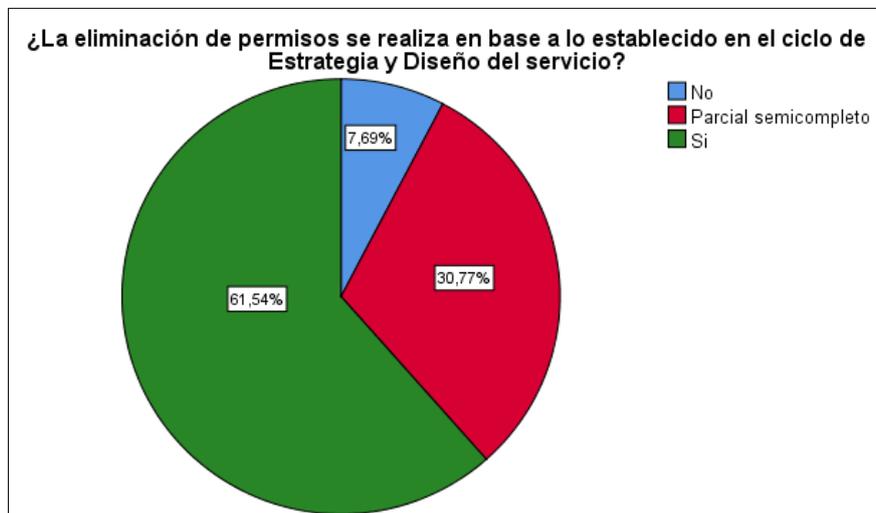
En la tabla 332 muestra que solo el 77% de la información es presentada en un formato que permite interpretar de una forma más ágil, el 8% iniciaron el proceso para que esta información se presente en el formato y el 15% no se encuentra en el formato, lo que impide tomar decisiones sobre los mismos.

**282.** ¿La eliminación de permisos se realiza en base a lo establecido en el ciclo de Estrategia y Diseño del servicio?

**Tabla 333**

*Eliminación de permisos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	4	30,8	38,5
	Si	8	61,5	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 331***Eliminación de permisos***Análisis**

En la tabla 333 se muestra que en un 62% se realiza la eliminación de los permisos en base a lo establecido en la estrategia y diseño del servicio, el 30% lo están implementado para que se realice de esta forma la eliminación de los permisos, mientras el 8% no tienen este proceso para la eliminación de permisos, por lo que, no se tiene un control sobre esta actividad.

**283.** ¿El equipo de TI tienen información respecto a la calidad y rendimiento de los procesos de TI internamente y externamente?

**Tabla 334**

*El equipo de TI tiene información respecto a calidad y rendimiento procesos TI*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	1	7,7	15,4
	Parcial inicial	2	15,4	30,8
	Parcial semicompleto	2	15,4	46,2
	Si	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 332**

*El equipo de TI tiene información*



### Análisis

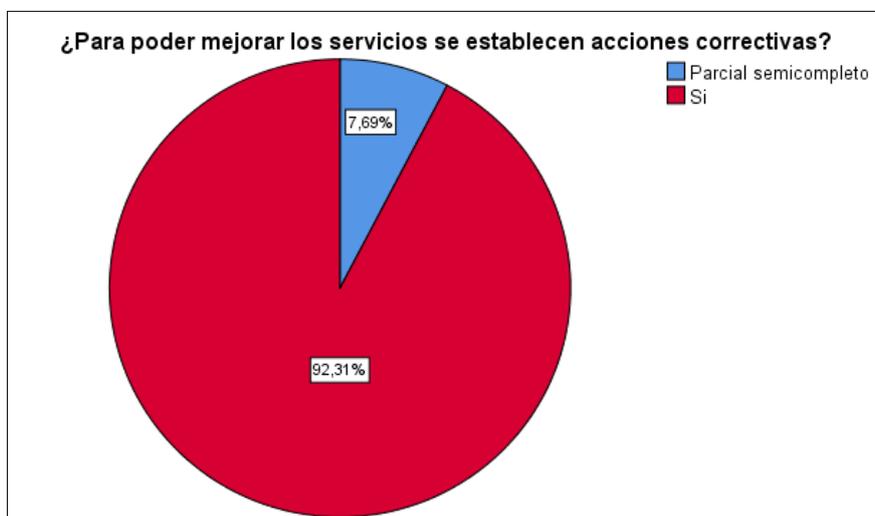
En la tabla 334 determina que el 54% del equipo de TI tiene información respecto a la calidad y rendimiento de los procesos de TI internamente y externamente, el 15% se encuentra inicialmente en la aplicación de los mismos y el otro 15% su estado está por completarse para que la información se maneje en base a los procesos de TI, el 8% no tiene información respecto a la calidad y un 8% desconoce si esta actividad se realiza en la empresa.

**284.** ¿Para poder mejorar los servicios se establecen acciones correctivas?

**Tabla 335**

*Mejorar servicios para establecer acciones correctivas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial semicompleto	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 333***Mejorar servicios acciones correctivas***Análisis**

En la tabla 335 muestra que el 92% se establece acciones correctivas para mejorar los servicios, mientras el 8% no tiene estas acciones, lo que impide la mejora de los servicios.

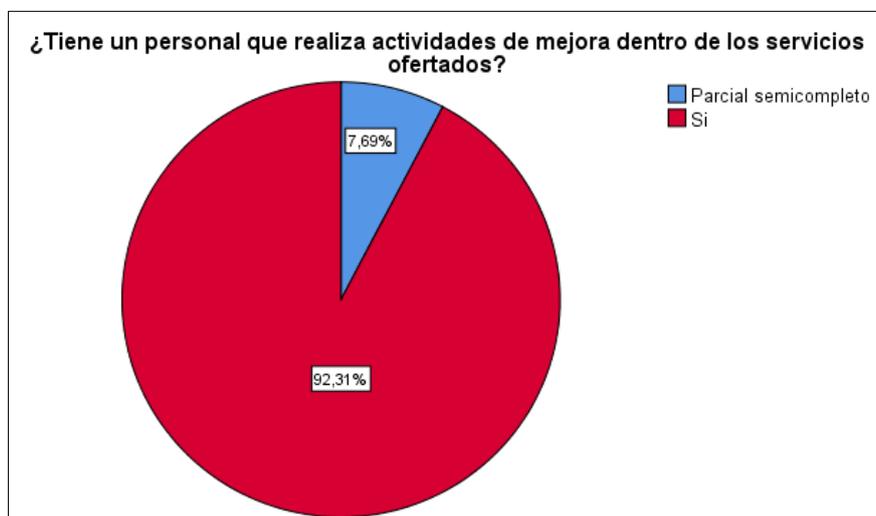
285. ¿Tiene un personal que realiza actividades de mejora dentro de los servicios ofertados?

**Tabla 336***Personal que realiza actividades de mejora dentro de los servicios ofertados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial semicompleto	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
Total		13	100,0	

**Figura 334**

*Personal que realiza actividades de mejora*

**Análisis**

En la tabla 336 determina que el 92% cuenta con personal que realiza las actividades de mejora dentro de los servicios ofertados, mientras que el 8% se encuentra en un estado de inclusión casi completo.

**286.** ¿Hay una personal que realice los indicadores de desempeño?

**Tabla 337**

*Personal que realice indicadores de desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial semicompleto	1	7,7	7,7
	Si	12	92,3	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 335**

*Personal que realice indicadores de desempeño*

**Análisis**

En la tabla 337 muestra que el 92% cuenta con personal que realiza los indicadores de desempeño, mientras el 8% se encuentra en la inclusión del mismo.

**287.** ¿Existe personal que se encargue de la coordinación para las actividades de mejora en cada etapa del ciclo de vida del servicio?

**Tabla 338**

*Coordinación para las actividades de mejora en cada etapa del ciclo de vida del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	7,7	7,7
	Parcial semicompleto	2	15,4	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 336**

*Coordinación para las actividades de mejora*



### Análisis

En la tabla 338 se determina que el 77% cuenta con personal que se encarga a la coordinación para las actividades de mejora en cada etapa del ciclo de vida del servicio, el 15% están en proceso de asignarle esta actividad al personal y el 8% no tienen personal para esta actividad.

**288.** ¿Posee un indicador que permita conocer el número de auditorías establecidas en un tiempo?

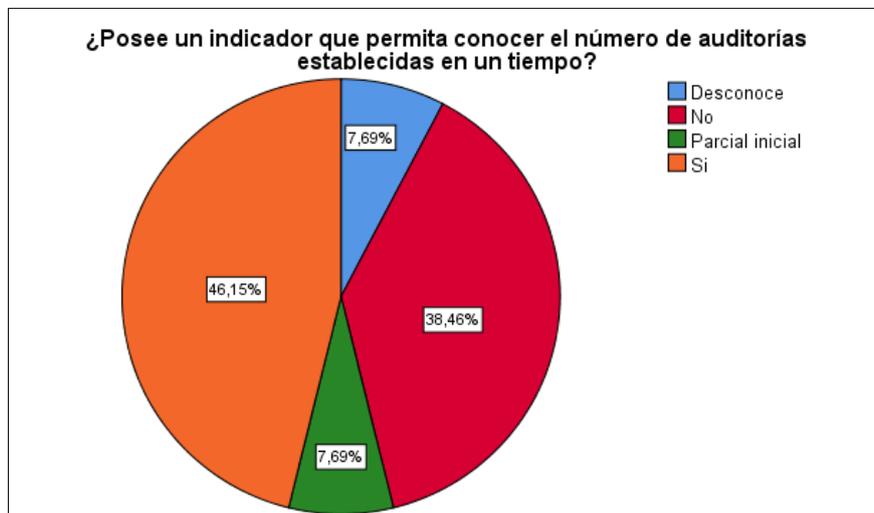
**Tabla 339**

*Indicador que permita conocer el número de auditoras establecidas en un tiempo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	5	38,5	46,2
	Parcial inicial	1	7,7	53,8
	Si	6	46,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 337**

*Indicador que permita conocer el número de auditorías*



### Análisis

En la tabla 339 muestra que solo el 46% posee un indicador que le permite conocer el número de auditorías establecidas a tiempo, el 8% se encuentran en un estado parcial inicial, el 39% no permite conocer el número de auditorías, mientras el 8% no conoce si este proceso se realiza dentro de la empresa.

**289.** ¿Hay un indicador que permita conocer el número de quejas de los clientes son los servicios prestados?

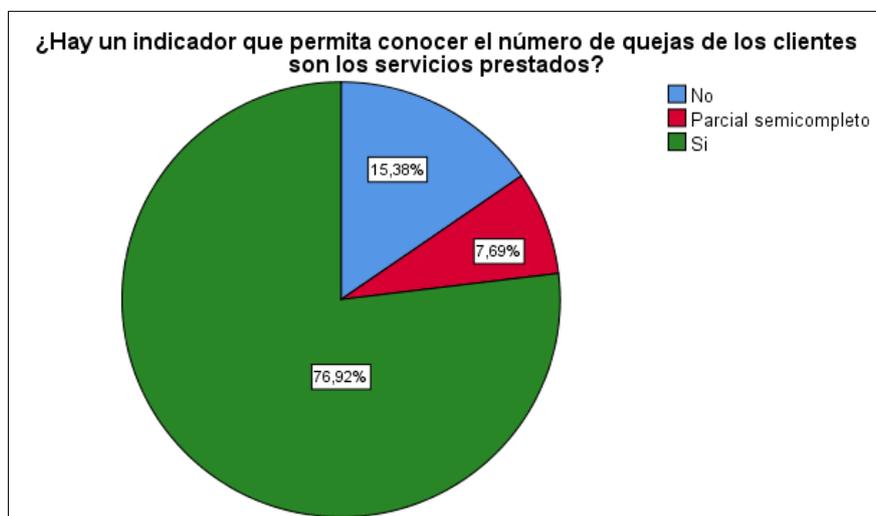
**Tabla 340**

*Indicador que permita conocer el número de quejas de los clientes de los servicios prestados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	No	2	15,4	15,4
	Parcial semicompleto	1	7,7	23,1
	Si	10	76,9	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 338**

*Indicador que permita conocer el número de quejas*

**Análisis**

En la tabla 340 se determina que el 77% cuenta con un indicador que permita conocer el número de quejas de los clientes, el 8% están en un proceso de parcial semicompleto para conocer el número de quejas de los clientes, mientras el 15% no tiene el número de quejas de los clientes.

**290.** ¿Existe un indicador que permita saber numéricamente las encuestas de satisfacción del servicio dentro de un período?

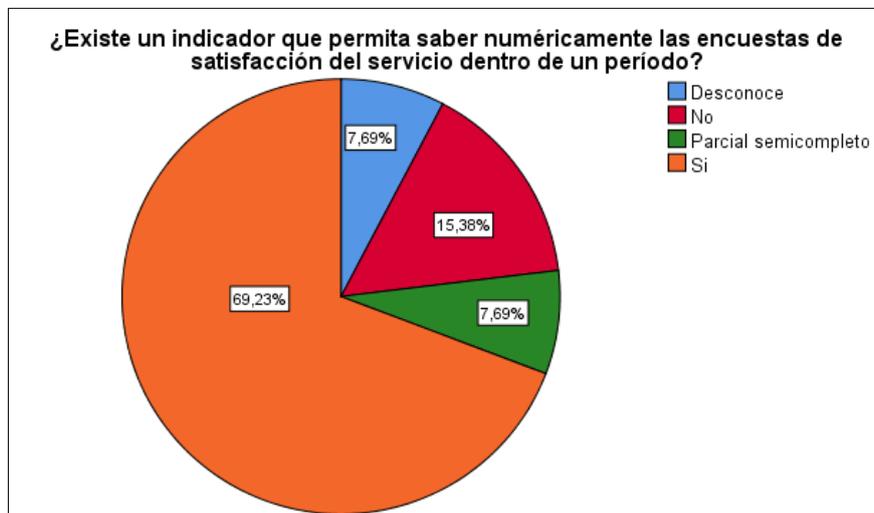
**Tabla 341**

*Indicador sobre la satisfacción del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	1	7,7	7,7
	No	2	15,4	23,1
	Parcial semicompleto	1	7,7	30,8
	Si	9	69,2	100,0
	Total	13	100,0	

**Figura 339**

*Indicador sobre la satisfacción del servicio*



### **Análisis**

En la tabla 341 muestra que en un 77% de los encuestados indican que tiene un indicador que les permite conocer numéricamente cuantas encuestas de satisfacción se realiza al cliente, mientras que el 8% desconoce de este procedimiento, el otro 8% se mantienen en un conocimiento casi completo de este indicador y el 15% de los encuestados no tienen acceso a este tipo de indicadores, por lo que no saben si sus servicios son evaluados constantemente.

### ***Evaluación de grado de satisfacción de clientes por área***

Al analizar el grado de satisfacción por áreas se considera de acuerdo a como se encuentra su servicio en la actualidad, para la toma de datos la información se consideró los contratos hasta el año 2019. Su evaluación se la analiza mediante un análisis en ponderación evaluando bajo un rango de acuerdo al CMMI que hace mención a los modelos que contiene las mejores prácticas con el objetivo de mejorar los procesos.

**Ponderación** Para analizar el grado de satisfacción de las áreas de la organización se consideró al modelo CMMI lo que nos ha permitido evaluar de acuerdo a varios rangos la valoración que cualitativa que se exponen con los datos.

**Tabla 342***Niveles de satisfacción*

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Peso</b>	<b>Detalle</b>
Muy satisfactorio	4,50-5,00	Nivel 5. Optimización
Satisfactorio	3,45-4,44	Nivel 4. Gestionado Cuantitativamente
Aceptable	2,45-3,44	Nivel 3. Definido
Insatisfactorio	1,45-2,44	Nivel 2. Repetible
Muy Insatisfactorio	1,00-1,44	Nivel 1. Inicial
No aplica	No	Nivel 0.

*Nota.* Adaptado de "Capability Maturity Model Integration", Ramón Areces, 2017. CMMI para Desarrollo. P90-107.

***Nivel de satisfacción por área departamental***

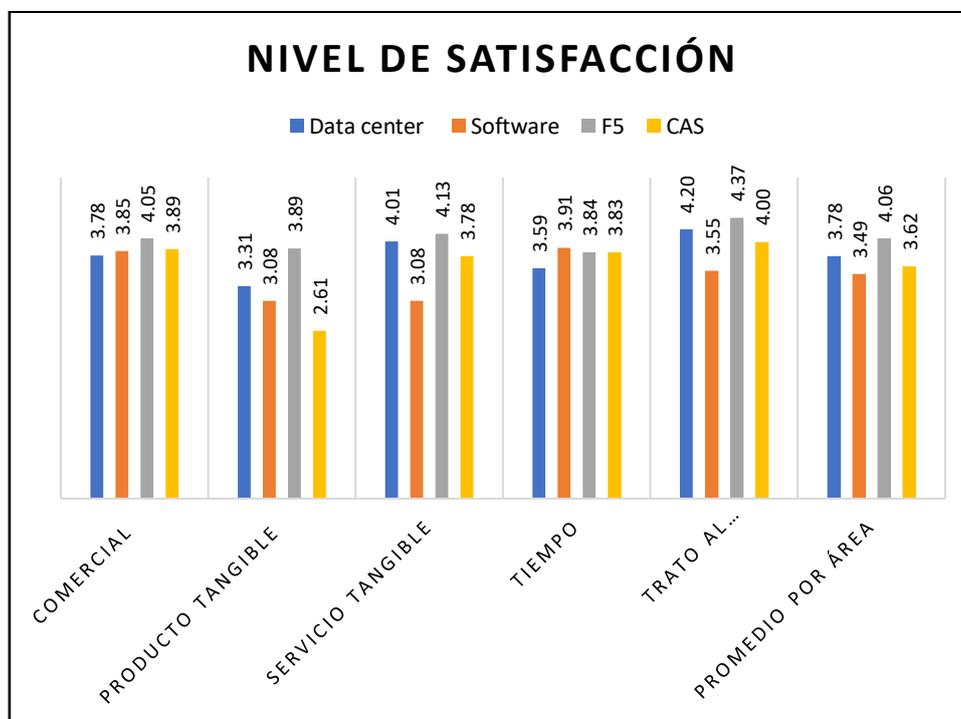
En la evaluación de satisfacción al cliente por área se evaluó con la evaluación de 17 preguntas que se agruparon de acuerdo a los grupos de evaluación que el área de calidad de la empresa deseaba evaluar. Los datos se consideraron en base al rango y al modelo CCMI.

**Tabla 343***Nivel de satisfacción por área operacional*

<b>Área</b>	<b>Comercial</b>	<b>Producto tangible</b>	<b>Servicio tangible</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Trato al cliente</b>	<b>Promedio por área</b>
Data center	3,784	3,307	4,008	3,591	4,197	3,777
Software	3,852	3,083	3,083	3,907	3,546	3,494
F5	4,053	3,893	4,127	3,840	4,374	4,057
CAS	3,889	2,611	3,778	3,833	4,000	3,622

Figura 340

Nivel de satisfacción por área operacional



### Análisis

Considerando las valoraciones por área su denominación fue analizada dentro de los rangos dando como resultados en forma general un promedio de 3,81 que está dentro del rango 3,45 - 4,44 que se denomina como Satisfactorio. Es decir que los servicios en todas las áreas son satisfactorios, consideran que existen pocos procesos que deben mejorar para brindar servicios de calidad.

### Evaluación del Grado Madurez ITIL V3

Para analizar el grado de madurez de ITIL V3 dentro de la empresa se realizó una ponderación a cada pregunta realizada en el cuestionario para de esta forma evaluar la madurez en cada ciclo.

**Ponderación** En la siguiente tabla se detalla la ponderación utilizada para analizar las encuestas dirigidas al personal interno de la empresa, las cuales se realizó en base a los niveles establecidos por ITIL V3 para medir el grado de madurez.

**Tabla 344**  
*Ponderación*

<b>Ponderación</b>	<b>Peso</b>	<b>Detalle</b>
1	Desconoce	No conoce
2	No (0% - 10%)	No existe
3	Parcial inicial (11% - 48%)	Existe un nivel bajo
4	Parcial semicompleto (49% - 88%)	Existe un nivel medio
5	Si (89%-100%)	Existe un nivel alto

*Nota.* Adaptado de "Propuesta de gestión de servicios tecnológicos para la educación en la UTE", de Auz, P. 2016. Escuela Politécnica Nacional. p17

*Grado de madurez.* - Para medir el grado de madurez en base a las respuestas de los cuestionarios aplicado al personal interno de la empresa se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Grado de madurez} = \frac{\sum(\text{respuestas} * \text{ponderación})}{\text{Total de respuestas}}$$

**Cuestionario de evaluación a personal del segundo nivel jerárquico.** Se realizó encuestas dirigidas al personal de la empresa que se encuentran en el segundo nivel jerárquico según el organigrama de la empresa mediante un cuestionario que consta de 30 preguntas cerrada, las mismas que se encuentran divididas por etapas según los ciclos de ITIL.

Las preguntas siguen el parámetro detallado en la ponderación, las cuales nos permitirán analizar el grado de madurez que tiene la empresa por área y los resultados obtenidos son los siguientes:

*Software.* - Existen 7 especialistas dentro de esta área los cuales respondieron el cuestionario según su experiencia en la empresa.

**Tabla 345**

*Número de respuestas área software*

Ciclos	Ponderación					Número de respuestas
	Desconoce (1)	No (2)	Parcial inicial (3)	Parcial semicompleto (4)	Si (5)	
Estrategia de servicio	0	0	0	3	4	7
Diseño de servicio	0	0	0	4	3	7
Transición de servicio	0	0	0	2	5	7
Operación de servicio	0	0	0	4	3	7
Mejora continua	0	0	1	1	5	7

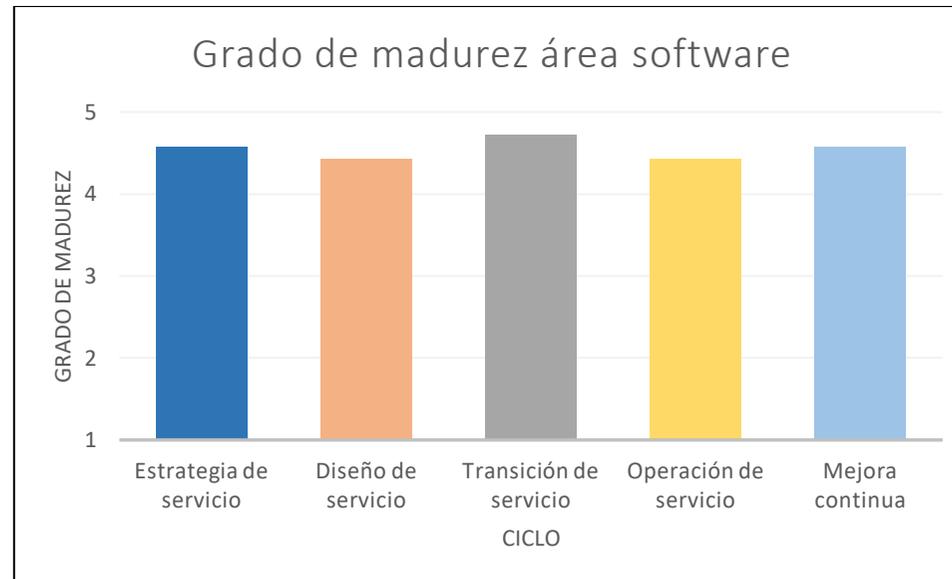
**Tabla 346**

*Grado de madurez software*

Ciclos	Ponderación					Grado de madurez	Nivel madurez promedio
	Desconoce (1)	No (2)	Parcial inicial (3)	Parcial semicompleto (4)	Si (5)		
Estrategia de servicio	0	0	0	12	20	5	5
Diseño de servicio	0	0	0	16	15	4	
Transición de servicio	0	0	0	8	25	5	
Operación de servicio	0	0	0	16	15	4	
Mejora continua	0	0	3	4	25	5	

**Figura 341**

*Grado de madurez software*

**Análisis**

En la tabla 346 muestra el nivel de madurez que tiene cada ciclo de ITIL dentro del área de software. Los ciclos estrategia de servicio, transición del servicio y mejora continua tienen un nivel de madurez 5, según la escala utilizada en la investigación se encuentra en un apoderamiento entre el 89 -100%, es decir, poseen un nivel alto, esto se debe a que el área implementa la mayoría de procesos dentro de estos ciclos. Mientras que los ciclos diseño de servicio y operación de servicio, se encuentran en un nivel de madurez 4, con un apoderamiento entre

el 49 - 88%, es decir poseen un nivel medio, debido a que el área no ha desarrollado procesos dentro de los mismos, en vista que la mayoría de servicios prestados son intangibles.

F5. - Existen 2 especialistas dentro de esta área los cuales respondieron el cuestionario según su experiencia en la empresa.

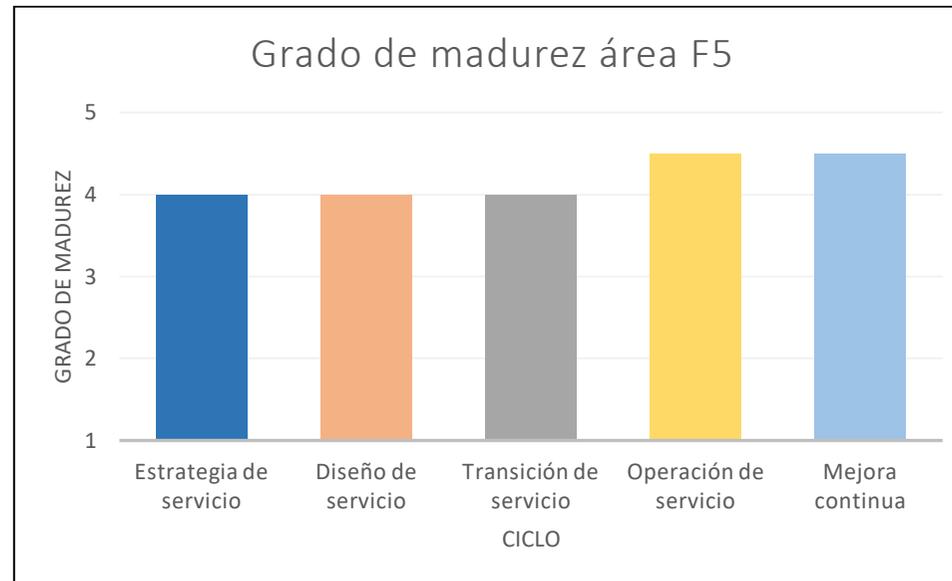
**Tabla 347**

*Número de respuestas área F5*

<b>Ponderación</b>						<b>Número de respuestas</b>
	<b>Desconoce (1)</b>	<b>No (2)</b>	<b>Parcial inicial (3)</b>	<b>Parcial semicompleto (4)</b>	<b>Si (5)</b>	
<b>Ciclos</b>						
Estrategia de servicio	0	0	0	2	0	2
Diseño de servicio	0	0	0	2	0	2
Transición de servicio	0	0	0	2	0	2
Operación de servicio	0	0	0	1	1	2
Mejora continua	0	0	0	1	1	2

**Tabla 348**  
Grado de madurez F5

<b>Ponderación</b>	<b>Desconoce (1)</b>	<b>No (2)</b>	<b>Parcial inicial (3)</b>	<b>Parcial semicompleto (4)</b>	<b>Si (5)</b>	<b>Grado de madurez</b>	<b>Nivel madurez promedio</b>
<b>Ciclos</b>							
Estrategia de servicio	0	0	0	8	0	4	
Diseño de servicio	0	0	0	8	0	4	
Transición de servicio	0	0	0	8	0	4	4
Operación de servicio	0	0	0	4	5	5	
Mejora continua	0	0	0	4	5	5	

**Figura 342***Grado de madurez F5***Análisis**

En la tabla 348 muestra el nivel de madurez que tiene cada ciclo de ITIL dentro del área de F5. Los ciclos estrategia de servicio, diseño de servicio y transición de servicio tienen un nivel de madurez 4, se encuentran en un apoderamiento entre el 49 -88%, es decir, poseen un nivel medio, debido a que los especialistas dentro de esta área manifestaron que las estrategias implementadas en sus servicios no están acorde a los objetivos organizacionales de la empresa, no se realiza una evaluación para mitigación de riesgos dentro del rendimiento de los mismos y no tienen un ciclo, como tal, para la transición del servicio, pasan directamente a la operación del servicio el mismo que se encuentra en un nivel 5 de madurez conjuntamente con mejora continua, obteniendo un nivel alto de apoderamiento. F5 es considerado el producto estrella de la

empresa, por lo que la mayoría de procesos se aplican dentro de la operación de servicios, ya que este tipo de servicio necesita tener una infraestructura estable para que la parte intangible pueda operar con normalidad.

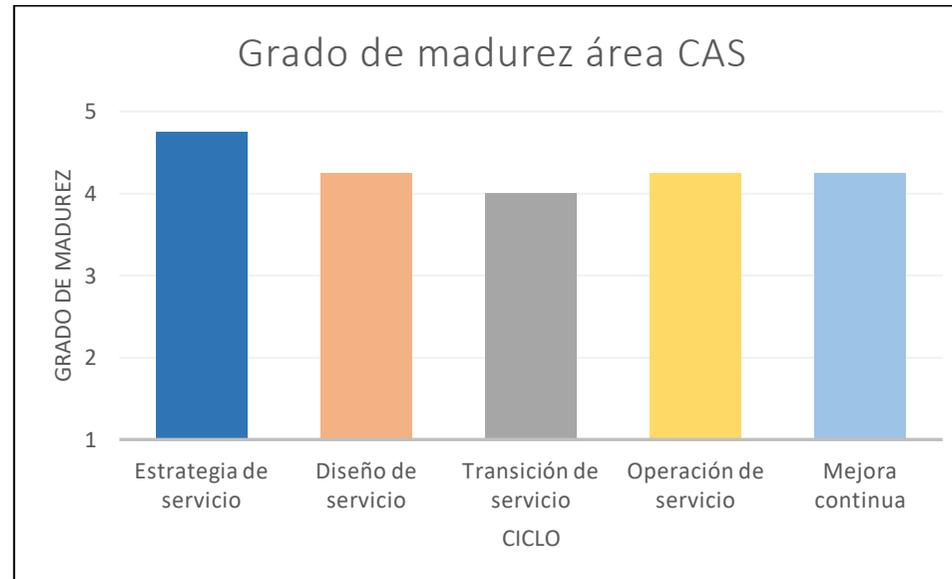
**CAS.** – Existen 4 especialistas dentro de esta área los cuales respondieron el cuestionario según su experiencia en la empresa.

**Tabla 349**  
*Número de respuestas área CAS*

Ponderación Ciclos	Ponderación					Número de respuestas
	Desconoce (1)	No (2)	Parcial inicial (3)	Parcial semicompleto (4)	Si (5)	
Estrategia de servicio	0	0	0	1	3	4
Diseño de servicio	0	0	0	3	1	4
Transición de servicio	0	0	1	2	1	4
Operación de servicio	0	0	0	3	1	4
Mejora continua	0	0	0	3	1	4

**Tabla 350**  
*Grado de madurez CAS*

Ponderación Ciclos	Ponderación					Grado de madurez	Nivel madurez promedio
	Desconoce (1)	No (2)	Parcial inicial (3)	Parcial semicompleto (4)	Si (5)		
Estrategia de servicio	0	0	0	4	15	5	
Diseño de servicio	0	0	0	12	5	4	
Transición de servicio	0	0	3	8	5	4	4
Operación de servicio	0	0	0	12	5	4	
Mejora continua	0	0	0	12	5	4	

**Figura 343***Grado de madurez CAS***Análisis**

En la tabla 350 muestra el nivel de madurez que tiene cada ciclo de ITIL dentro del área de Cas. Los ciclos diseños de servicio, transición de servicio, operación de servicio y mejora continua tienen un nivel de madurez 4, se encuentran en un apoderamiento entre el 49 -88%, es decir, poseen un nivel medio, debido a que es considerada un área que sirve como apoyo para el resto de áreas dentro del departamento de gestión de servicios de la empresa, ya que prestan soporte de primer nivel por lo que sus procesos no son tan desarrollados para este tipo de actividades, sin embargo el ciclo de estrategia de servicio tienen un nivel de madurez 5, estableciéndose en un nivel alto debido a que la

característica principal del mismo es que toda área lo implementan como base para realizar la gestión del servicio, se pone a prueba todas las capacidades y habilidades que tiene el personal técnico.

**Área Data center.** - Existen 9 especialistas dentro de esta área los cuales respondieron el cuestionario según su experiencia en la empresa.

**Tabla 351**

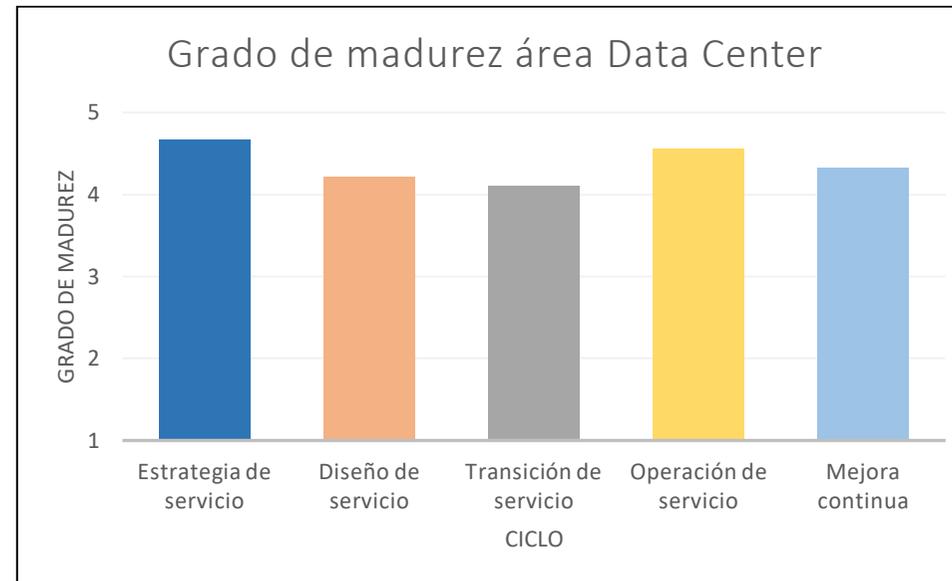
*Número de respuestas área Data Center*

Ciclos	Ponderación					Número de respuestas
	Desconoce (1)	No (2)	Parcial inicial (3)	Parcial semicompleto (4)	Si (5)	
Estrategia de servicio	0	0	0	3	6	9
Diseño de servicio	0	0	0	7	2	9
Transición de servicio	0	0	0	8	1	9
Operación de servicio	0	0	0	4	5	9
Mejora continua	0	0	1	4	4	9

**Tabla 352**

*Grado de madurez Data Center*

Ciclos	Ponderación					Grado de madurez	Nivel madurez promedio
	Desconoce (1)	No (2)	Parcial inicial (3)	Parcial semicompleto (4)	Si (5)		
Estrategia de servicio	0	0	0	12	30	5	4
Diseño de servicio	0	0	0	28	10	4	
Transición de servicio	0	0	0	32	5	4	
Operación de servicio	0	0	0	16	25	5	
Mejora continua	0	0	3	16	20	4	

**Figura 344***Grado de madurez Data Center***Análisis**

En la tabla 352 muestra el nivel de madurez que tiene cada ciclo de ITIL dentro del área de Data Center. Los ciclos diseño del servicio, transición del servicio y mejora continua tienen un nivel de madurez 4, se encuentran en un apoderamiento entre el 49 -88%, es decir, poseen un nivel medio, el área tiene implementado requerimientos funcionales, recursos y capacidades necesarias para prestar este servicio, pero debido a la gran demanda de sus servicios, tienen una falta de personal que realice funciones específicas, adicional las arquitecturas y sus componentes dentro del mismo no están sometidas a una evaluación constante. Mientras que los ciclos estrategia del servicio y operación del

servicio se encuentran en un nivel de madurez 5, es decir, tienen un apoderamiento entre el 89% - 100%, encontrándose en un nivel alto, esto se debe a que sus servicios se encuentran totalmente detallados en un portafolio de servicios, existe el personal comercial competente que conoce este tipo de servicios y el ciclo de operación del servicio dentro del área de Data Center es el principal ciclo, debido a los servicios que manejan tienen un constante monitoreo y soporte, en lo que es infraestructura y seguridad de los mismos.

**Cuestionario de evaluación a personal del primer nivel jerárquico** Se realizó encuestas orientadas al personal interno de la empresa en primer nivel jerárquico en los que se encuentran los jefes de cada área, se realizó un cuestionario extenso de 290 preguntas cerradas, las cuales nos permitieron analizar el nivel de madurez de ITIL dentro de la empresa ERIMON S.A; los resultados son los siguientes:

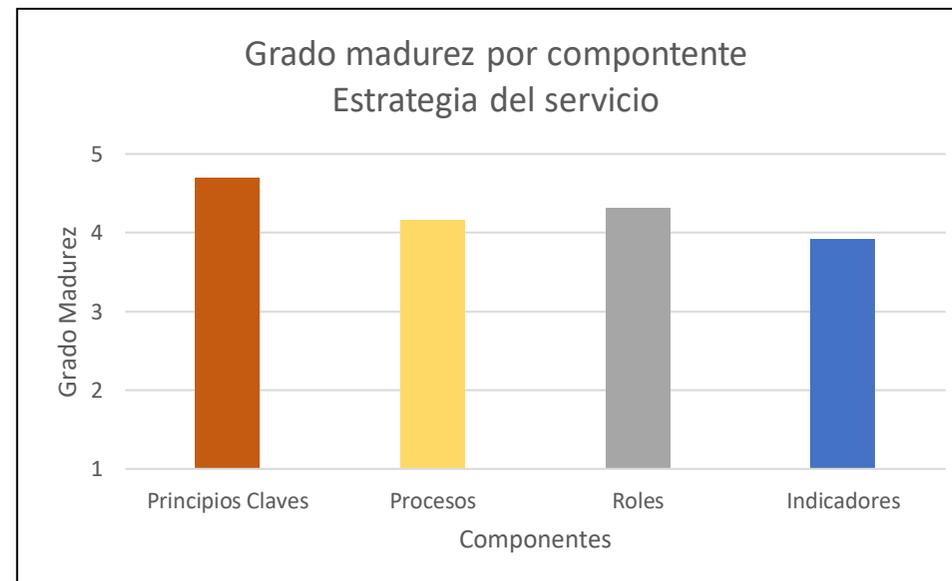
***Estrategia del servicio. -***

**Tabla 353**  
*Número de respuestas en el ciclo estrategia del servicio*

<b>Estrategia del servicio</b>	<b>Desconoce</b>	<b>No</b>	<b>Parcial inicial</b>	<b>Parcial semicompleto</b>	<b>Si</b>	<b>Número de respuestas</b>
Principios Claves	0	0	0	4	9	13
Procesos	0	0	1	9	3	13
Roles	0	0	1	7	5	13
Indicadores	0	2	1	6	4	13

**Tabla 354***Grado de madurez estrategia del servicio*

Estrategia del servicio	Desconoce	No	Parcial inicial	Parcial semicompleto	Si	Número de respuestas	Grado madurez	Nivel madurez promedio
Principios Claves	0	0	0	16	45	13	5	4
Procesos	0	0	3	36	15	13	4	
Roles	0	0	3	28	25	13	4	
Indicadores	0	4	3	24	20	13	4	

**Figura 345***Grado de madurez estrategia del servicio*

## **Análisis**

La tabla 354 nos muestra que el primer ciclo estrategia del servicio dentro del departamento de gestión del servicio de la empresa ERIMON S.A se encuentra en un nivel de madurez 4, es decir, cuentan con un apoderamiento entre el 49% - 88%, es decir un nivel medio, la empresa tiene definidas las metas y objetivos organizacionales y lo alinean con este ciclo alcanzar las metas esperadas, la empresa ha invertido recursos para realizar una gestión estratégica de los servicios ofertados lo que ha permitido tener servicios correctamente identificados, analizados y evaluados, cuentan con personal totalmente capacitado que realiza estos roles dentro de la empresa que poseen un conocimiento amplio sobre la diversidad de servicios y del mercado en que incursiona la empresa. Actualmente la empresa se encuentra trabajando para mejorar el sub componente correspondiente a indicadores, están realizando evaluaciones para poder implementar indicadores que les permitan medir correctamente todos los servicios ofertados, debido a que cada uno tiene sus propias características y no pueden ser parametrizados al momento de evaluar.

**Diseño del servicio. –****Tabla 355***Número de respuestas en el ciclo diseño del servicio*

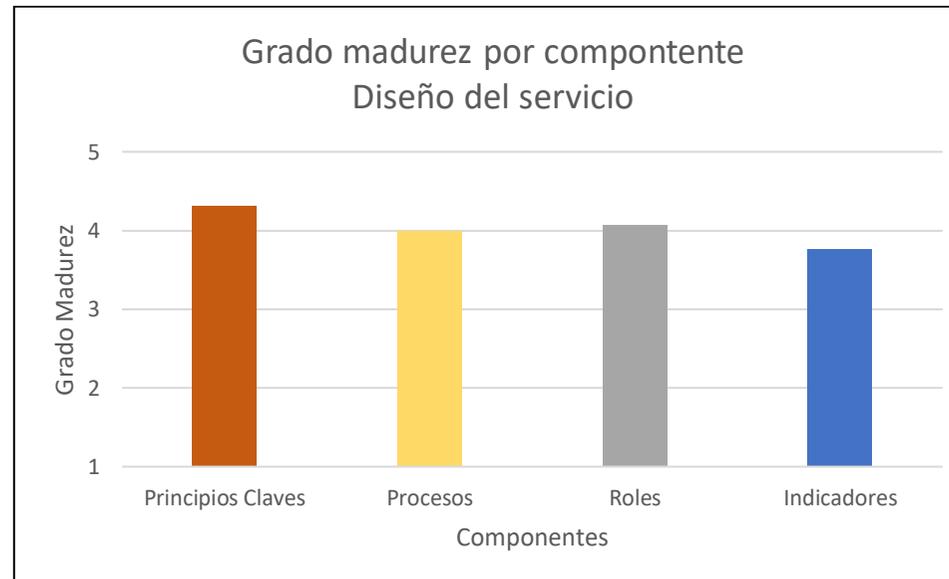
Diseño del servicio	Desconoce	No	Parcial inicial	Parcial semicompleto	Si	Número de respuestas
Principios claves	0	0	2	5	6	13
Procesos	0	0	4	5	4	13
Roles	0	0	3	6	4	13
Indicadores	0	0	6	4	3	13

**Tabla 356***Grado de madurez diseño del servicio*

Diseño del servicio	Desconoce	No	Parcial inicial	Parcial semicompleto	Si	Número de respuestas	Grado madurez	Nivel madurez promedio
Principios Claves	0	0	6	20	30	13	4	4
Procesos	0	0	12	20	20	13	4	
Roles	0	0	9	24	20	13	4	
Indicadores	0	0	18	16	15	13	4	

**Figura 346**

*Grado de madurez diseño del servicio*



### **Análisis**

La tabla 356 nos muestra que el segundo ciclo diseño del servicio dentro del departamento de gestión del servicio de la empresa ERIMON S.A se encuentra en un nivel de madurez 4, es decir, cuentan con un apoderamiento entre el 49% - 88%, están en un nivel medio, esto se debe a que la empresa ha implementado los principios claves expuestos por ITIL como es la recolección de los requerimientos del mercado, posterior realizar un análisis estratégico sobre todo lo que se debe implementar para crear o mejorar un servicio y lo que esperan ganar por los servicios diseñados, los procesos son llevados en base a una planificación que realiza otro departamento de la empresa, pero existe hay procesos que

tienen costos muy altos dentro de este ciclo, como son diseñar la arquitectura e infraestructura tecnológica de los mismos, por lo que estos servicios solo tienen este ciclo cuando han ganado un proyecto con algún proveedor en específico, lo que provoca que pasen directamente de la estrategia del servicio a la transición del servicio cuando no están dentro de un proyecto. La empresa no cuenta con indicadores que permitan analizar la capacidad, uso y carga de los servicios actuales y compararlos con los requeridos por el mercado.

***Transición del servicio. –***

**Tabla 357**

*Número de respuestas en el ciclo transición del servicio*

Transición del servicio	Desconoce	No	Parcial inicial	Parcial semicompleto	Si	Número de respuestas
Principios Claves	0	0	2	6	5	13
Procesos	0	0	3	6	4	13
Roles	0	0	2	4	7	13
Indicadores	0	2	4	1	6	13

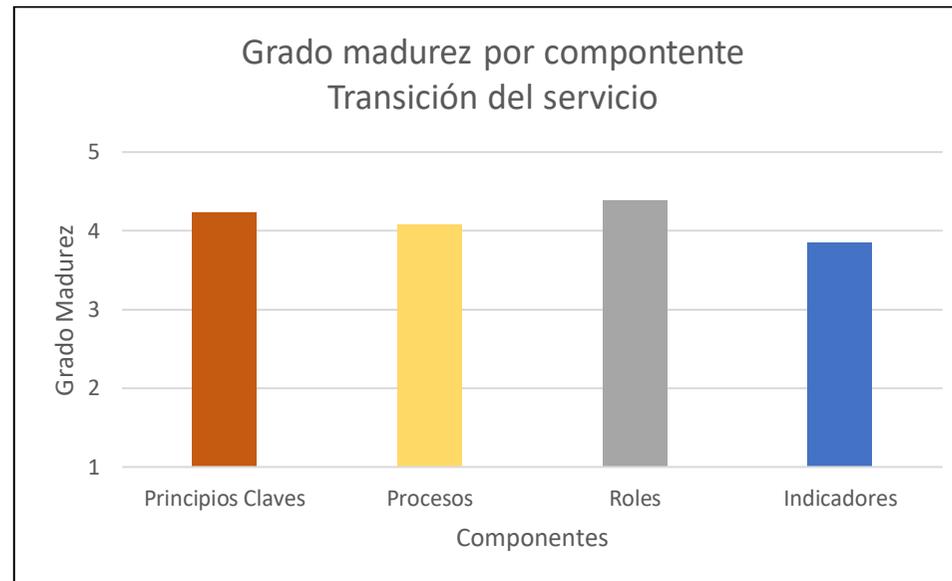
**Tabla 358**

*Grado de madurez transición del servicio*

Transición del servicio	Desconoce	No	Parcial inicial	Parcial semicompleto	Si	Número de respuestas	Grado madurez	Nivel madurez promedio
Principios Claves	0	0	6	24	25	13	4	4
Procesos	0	0	9	24	20	13	4	
Roles	0	0	6	16	35	13	4	
Indicadores	0	4	12	4	30	13	4	

**Figura 347**

*Grado de madurez transición del servicio*



### **Análisis**

La tabla 358 nos muestra que el tercer ciclo transición del servicio dentro del departamento de gestión del servicio de la empresa ERIMON S.A se encuentra en un nivel de madurez 4, es decir, cuentan con un apoderamiento entre el 49% - 88%, están en un nivel medio, esto se debe a que la empresa identifica los componentes y relaciones entre los procesos de la fase de transición del servicio, por consecuencia ha permitido

conocer el impacto que tiene este ciclo entre los servicios nuevos y modificados de la empresa, el personal realizan actividades que ha logrado establecer sistemas de información y arquitectura obteniendo como resultado procesos de gestión estables dentro de la misma. La empresa identifica, gestiona, y controla los riesgos para minimizar la probabilidad del fracaso e interrupción a través de las actividades de transición, además estos son informados a tiempo a las personas interesadas para que el servicio retorne a la anterior fase, pero la organización no cuenta totalmente con métricas que permita medir el cumplimiento de los requerimientos establecidos durante la fase del diseño del servicio.

### Operación del servicio. –

**Tabla 359**

*Número de respuestas en el ciclo operación del servicio*

Operación del servicio	Desconoce	No	Parcial inicial	Parcial semicompleto	Si	Número de respuestas
Principios claves	0	0	0	6	7	13
Procesos	0	0	0	5	8	13
Roles	0	0	0	5	8	13
Indicadores	0	1	0	5	7	13

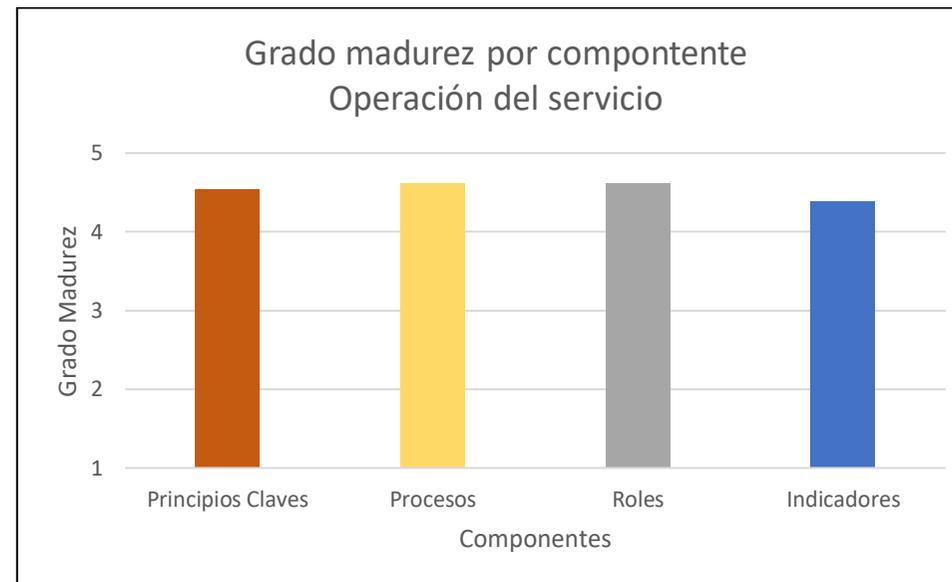
**Tabla 360**

*Grado de madurez operación del servicio*

Operación del servicio	Desconoce	No	Parcial inicial	Parcial semicompleto	Si	Número de respuestas	Grado madurez	Nivel madurez promedio
Principios Claves	0	0	0	24	35	13	5	5
Procesos	0	0	0	20	40	13	5	
Roles	0	0	0	20	40	13	5	
Indicadores	0	2	0	20	35	13	4	

**Figura 348**

*Grado de madurez operación del servicio*

**Análisis**

La tabla 360 nos muestra que el cuarto ciclo operación del servicio dentro del departamento de gestión del servicio de la empresa ERIMON S.A se encuentra en un nivel de madurez 5, es decir, cuentan con un apoderamiento entre el 89% - 100%, están en un nivel alto, dado

que los procesos tienen un nivel alto de madurez es porque mayoría de actividades que realizan diariamente se centran en esta fase, la empresa tienen una herramienta que les ha permitido facilitar muchos procesos dentro de la misma que es Aranda Desk, la cual es manejada por personal técnico capacitado, que filtra las solicitudes y requerimientos de los clientes mientras que la gestión de eventos, incidentes y problemas son escalados según la necesidad y complejidad de los mismos, la herramienta proporciona informes con indicadores que permite evaluar la operación del servicio y conocer los puntos que pueden mejorar.

***Mejora continua del servicio. –***

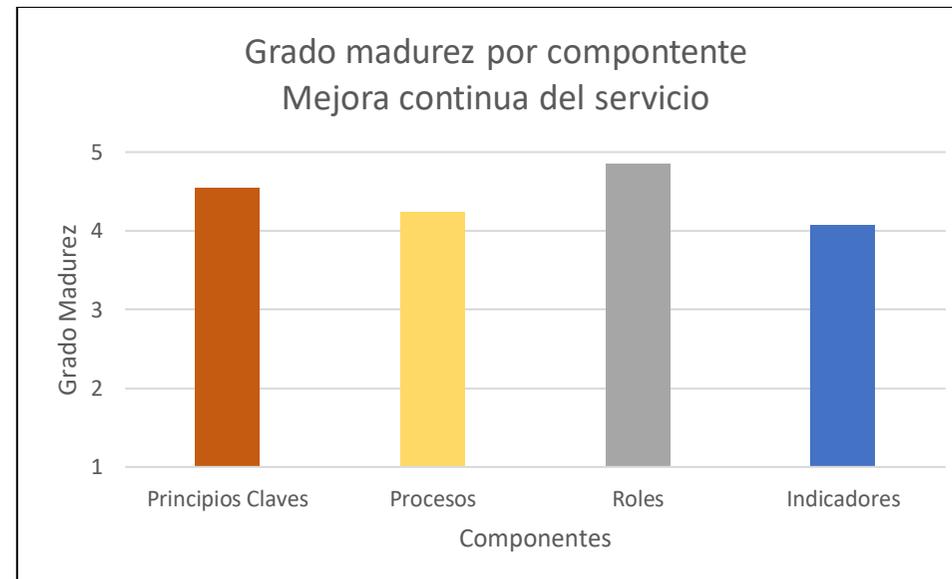
**Tabla 361**

*Número de respuestas en el ciclo mejora continua del servicio*

<b>Mejora continua del servicio</b>	<b>Desconoce</b>	<b>No</b>	<b>Parcial inicial</b>	<b>Parcial semicompleto</b>	<b>Si</b>	<b>Número de respuestas</b>
Principios claves	0	0	0	6	7	13
Procesos	0	0	0	10	3	13
Roles	0	0	0	2	11	13
Indicadores	0	0	3	6	4	13

**Tabla 362***Grado de madurez mejora continua del servicio*

Mejora continua del servicio	Desconoce	No	Parcial inicial	Parcial semicompleto	Si	Número de respuestas	Grado madurez	Nivel madurez promedio
Principios Claves	0	0	0	24	35	13	5	4
Procesos	0	0	0	40	15	13	4	
Roles	0	0	0	8	55	13	5	
Indicadores	0	0	9	24	20	13	4	

**Figura 349***Grado de madurez mejora continua del servicio*

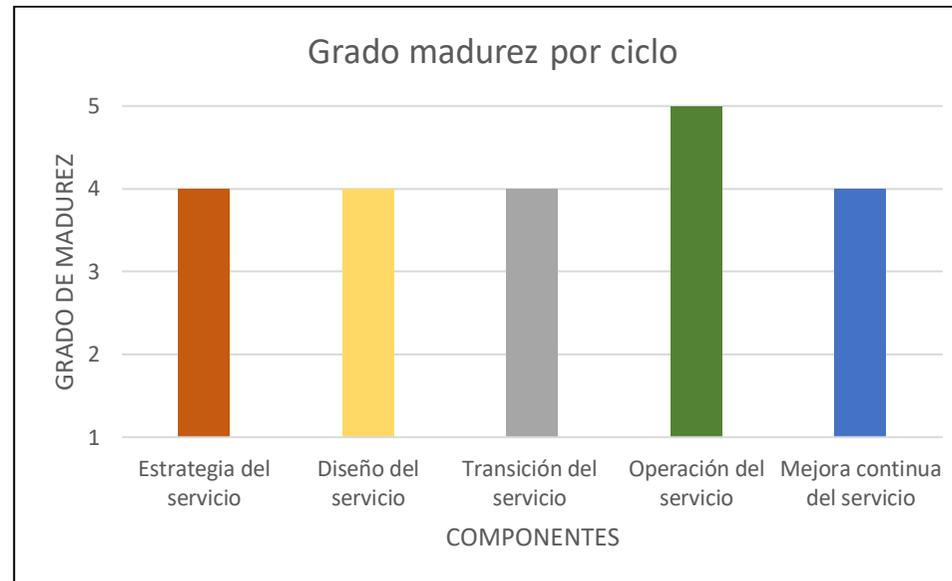
## Análisis

La tabla 362 nos muestra que el quinto ciclo mejora continua del servicio dentro del departamento de gestión del servicio de la empresa ERIMON S.A se encuentra en un nivel de madurez 4, es decir, cuentan con un apoderamiento entre el 49% - 88%, están en un nivel medio, debido a que se realiza una revisión de la información y las tendencias que permiten garantizar que los niveles se encuentren dentro de los acuerdos establecidos con el cliente, se realiza auditoría internas que verifican el cumplimiento del personal y los procesos lo que ha permitido tener un nivel medio de madurez de estos sub componentes, pero no existe una evaluación periódica de madurez contra las actividades y los roles de los procesos asociados para demostrar las áreas de mejora, no todos los servicios se les aplica métricas de medición de desempeño.

**Grado de madurez total.** – Obteniendo el grado de madurez por cada ciclo de ITIL podemos determinar el nivel de madurez total que tiene la empresa ERIMON S.A de ITIL V3.

**Tabla 363***Grado de madurez total*

<b>Ciclo</b>	<b>Nivel madurez promedio</b>	<b>Detalle</b>
Estrategia del servicio	4	Existe un nivel medio
Diseño del servicio	4	Existe un nivel medio
Transición del servicio	4	Existe un nivel medio
Operación del servicio	5	Existe un nivel alto
Mejora continua del servicio	4	Existe un nivel medio
<b>Grado de madurez total</b>	<b>4</b>	<b>Existe un nivel medio</b>

**Figura 350***Grado de madurez total***Análisis**

La tabla 363 demuestra que el departamento de gestión de servicios de la empresa ERIMON S.A se encuentra en un nivel de madurez 4, es decir entre el 89 – 100% de cumplimiento de ITIL con un nivel alto sobre la implementación de las Buenas Prácticas de ITIL, el análisis de cada ciclo de la vida del producto se lo ha realizado en las anteriores tablas. El área realiza sus actividades en base de ofrecer servicios de calidad, es considerado como su aporte a las metas organizacionales, los servicios se encuentran ya diseñados simplemente lo formalizan cuando el comercial presenta el servicio al cliente, por lo que la empresa realiza un análisis del estado en que se encuentra el servicio y conocer

las fallas crear un nuevo servicio, rediseñarlo, mejorar los indicadores de éste o cambiarle su grado de criticidad, no cuentan con personas en específico que realicen la fase de transición de los servicios pero cada área realizan pruebas y evalúan a sus servicios antes de implementarlos donde el cliente. Los servicios ofertados e internos son administrados por una mesa de ayuda y toda el área de gestión de servicios, tienen procesos sólidos correspondiente a la gestión, entrega y soporte de servicios TI a través de una mesa de servicios y apoyo de la herramienta Aranda Desk, por lo que es la fase que alcanzado su mayor madurez según lo que expone ITL V3, la organización para lograr la mejora continua busca medir efectivamente los servicios tecnológicos.

## Tablas cruzadas

### *Tablas cruzadas por componente, grado de madurez y nivel de satisfacción cliente*

**Tabla 364**

*Tabla cruzada de principios claves en Estrategia del servicio por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM		Área departamental				Total
			Software	F5	Cas	Data center	
Satisfactorio	Si	Recuento	1	1	1	1	4
		%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	Total	Recuento	1	1	1	1	4
		%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%

## Análisis

De acuerdo a la información de la tabla 364, nos expone que el grado de madurez dentro del componente de principios claves en el ciclo de Estrategia del servicio, los encuestados afirman su cumplimiento en todas las áreas de considerando la satisfacción del cliente como satisfactorio. Es decir que este componente cumple con las expectativas del cliente.

**Tabla 365**

*Tabla cruzada de procesos en estrategia del servicio por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM		Área departamental				Total
			Software	F5	Cas	Data center	
Satisfactorio	Parcial semicompleto	Recuento	1	0	1	1	3
		%	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	100,0%
	Si	Recuento	0	1	0	0	1
		%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Total	Recuento	1	1	1	1	4
		%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
% del total		25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%	

## Análisis

De acuerdo a la tabla 365 podemos inferir el componente de procesos dentro de Estrategias del servicio se interpreta que el cumplimiento de este, es casi completo ya que de los jefes encuestados admiten estar en proceso semicompleto de ejecución y una persona

afirma que cumple en su cabalidad. Es decir que las 4 áreas están en proceso de evolución a la calidad total para mejorar su grado de satisfacción a los clientes

**Tabla 366**

*Tabla cruzada de roles en estrategia del servicio por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM	Área departamental					Total
		Software	F5	Cas	Data center		
Satisfactorio	Parcial semicompleto	Recuento	1	0	1	1	3
		%	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	100,0%
	Si	Recuento	0	1	0	0	1
		%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Total	Recuento	1	1	1	1	4
		%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%	

### Análisis

Basándonos en los datos de la tabla 366 se entiende que los jefes encuestados hacen mención que en las áreas de Software, Cas y Data center cumplen parcialmente llegando al cumplimiento total y el área de F5 cumple los parámetros de los roles. La mayoría de las áreas cumple con los parámetros que exponen los roles y considerando con el nivel de satisfacción de los clientes podemos denotar que los resultados son equivalentes con la información interna y la de conocimiento y aplicación de las áreas.

**Tabla 367**

*Tabla cruzada de indicadores en estrategia del servicio por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM		Área departamental				Total
			Software	F5	Cas	Data center	
Satisfactorio	No	Recuento	0	0	1	0	1
		%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Parcial inicial		Recuento	1	0	0	0	1
		%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Parcial semicompleto		Recuento	0	0	0	1	1
		%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Si		Recuento	0	1	0	0	1
		%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total		Recuento	1	1	1	1	4
		%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%

### **Análisis**

Basándonos en el análisis de la tabla 367 se logra entender que en el área de CAS no ha considerado los parámetros de los indicadores, en el área de software el jefe asegura que se encuentran en un proceso de aplicación inicial mientras que en el área de data center se encuentran en un proceso semicompleto mientras que en el área de F5 cumplen con las especificaciones que expresa los indicadores en este ciclo. En dos de las áreas se encuentran en proceso de crecimiento mientras que dos de las áreas les falta un largo proceso para poder conseguir cumplir con los estándares.

**Tabla 368**

*Tabla cruzada de principios claves en diseño del servicio por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM		Área departamental				Total
			Software	F5	Cas	Data center	
Satisfactorio	Parcial inicial	Recuento	0	0	0	1	1
		%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Parcial semicompleto	Si	Recuento	0	0	1	0	1
		%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Total	Total	Recuento	1	1	0	0	2
		%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		Recuento	1	1	1	1	4
		%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%

### **Análisis**

En base de la tabla 368 se puede inferir que casi todas las áreas operacionales se encuentran en un proceso de crecimiento. Las áreas de parcial semicompleto y completo son: CAS, Software y F5 mientras que el área de Data center se encuentra en un proceso inicial. Lo que nos da a entender es que entre las áreas la mayoría se encuentran en un proceso de transición sobre el nivel de calidad que desarrolla en sus procesos.

**Tabla 369**

*Tabla cruzada de procesos en diseño del servicio por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM		Área departamental				Total
			Software	F5	Cas	Data center	
Satisfactorio	Parcial inicial	Recuento	0	0	0	1	1
		%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%
	Parcial semicompleto	Recuento	1	0	1	0	2
		%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	100,0%
		% del total	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	50,0%
	Si	Recuento	0	1	0	0	1
		%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%
Total	Recuento	1	1	1	1	4	
	%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%	
	% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%	

### **Análisis**

Basándonos en la tabla 369 se observa que dentro del componente de Diseño de servicio considerando en forma general existe un crecimiento circunstancial en las áreas de Cas, F5 y Software; mientras que el área de Data center se encuentra en un inicio, pero está en proceso de mejora. Por lo tanto el 75% de las áreas se encuentran en un proceso de mejora constante mientras que el 25% se encuentra en un proceso de mejora., para poder llegar a cumplir todos los estándares de calidad.

**Tabla 370**

*Tabla cruzada de roles en diseño del servicio por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM		Área departamental				Total
			Software	F5	Cas	Data center	
Satisfactorio	Parcial inicial	Recuento	0	0	0	1	1
		%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%
	Parcial semicompleto	Recuento	1	1	1	0	3
		%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	75,0%
	Total	Recuento	1	1	1	1	4
		%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%

### **Análisis**

De acuerdo a la tabla 370 podemos inferir que todos en forma general se encuentra en crecimiento ya que todos se encuentran en evolución al cumplimiento de la calidad, mientras tanto las áreas de software, F5 y CAS están dentro en la ponderación de parcial semicompleto y solo el área de Data center se encuentra en parcial inicial; da a entender que dentro de esta área se encuentra en un crecimiento desacelerado.

**Tabla 371**

*Tabla cruzada de indicadores en diseño del servicio por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM		Área departamental				Total
			Software	F5	Cas	Data center	
Satisfactorio	Parcial inicial	Recuento	0	0	1	1	2
		%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%
	Parcial semicompleto	Recuento	1	1	0	0	2
		%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	50,0%
	Total	Recuento	1	1	1	1	4
		%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%

### **Análisis**

De acuerdo a la tabla 371 con los datos podemos inferir que dentro de los indicadores en el ciclo de diseño del servicio en forma general se encuentran en un proceso de mejora. En el área de Data center y Cas existe un proceso parcial inicial. Adicional, las áreas de F5 y Software están en proceso semicompleto. Se están estableciendo medidas de mejora e indicadores para medir los parámetros de calidad relacionados durante el proceso de diseño de servicio.

**Tabla 372**

*Tabla cruzada de principios claves en transición del servicio por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM	Área departamental					Data center	Total
		Software	F5	Cas				
Satisfactorio	Parcial inicial	Recuento	0	0	0	1	1	
		%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	
	Parcial semicompleto	Recuento	0	0	1	0	1	
		%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	
		% del total	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%	
	Si	Recuento	1	1	0	0	2	
		%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
		% del total	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	50,0%	
Total	Recuento	1	1	1	1	4		
	%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%		
	% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%		

### Análisis

En base a los datos de la tabla 372 se observa como el área de Data center están en parcial inicial al cumplimiento de principios claves dentro de transición del servicio, el área de Cas está en un nivel de cumplimiento de parcial semicompleto y en el área de F5 y Software se encuentran cumpliendo los parámetros que expone ITIL. Las áreas han desarrollado medidas para cumplir las medidas de cumplimiento según el componente. Al cruzarlo con el nivel de satisfacción del cliente se puede evidenciar que este está satisfecho con el servicio obtenido ya que si cumple con las buenas prácticas ITIL.

**Tabla 373**

*Tabla cruzada de procesos en transición del servicio por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM	Área departamental					Total
		Software	F5	Cas	Data center		
Satisfactorio	Parcial inicial	Recuento	0	0	1	0	1
		%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%
	Parcial semicompleto	Recuento	0	0	0	1	1
		%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%
	Si	Recuento	1	1	0	0	2
		%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	50,0%
Total	Recuento	1	1	1	1	4	
	%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%	
	% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%	

### **Análisis**

Considerando los datos de la tabla 373 los procesos dentro del ciclo de transición del servicio están en cumplimiento parcial en las áreas de Data center y CAS; mientras que las áreas de Software y F5 manifiestan tener una mejor condición de cumplimiento de las buenas prácticas ITIL dando como resultado una evolución al cumplimiento ITIL V3 que se ve reflejado en el nivel de satisfacción de los clientes.

**Tabla 374**

*Tabla cruzada de roles en transición del servicio por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM		Área departamental				Total
			Software	F5	Cas	Data center	
Satisfactorio	Parcial inicial	Recuento	0	0	1	0	1
		%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%
	Parcial semicompleto	Recuento	1	0	0	1	2
		%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100,0%
		% del total	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%
	Si	Recuento	0	1	0	0	1
		%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%
Total	Recuento	1	1	1	1	4	
	%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%	
	% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%	

### **Análisis**

Considerando los datos de la tabla 374 de roles dentro del ciclo de transición del servicio, al mencionar que está en un proceso inicial Cas hace mención que conoce los parámetros que expresa ITIL, pero están en ejecución. En el área de Software y Data center se encuentra en un parcial semicompleto, es decir que está en un cumplimiento de más de 50% mientras que el área de F5 que es el área más fuerte de la organización cumple con las medidas de ITIL. Por lo tanto la empresa está en proceso de mejora y se puede evidenciar que esto tiene buena aceptación por parte de los clientes.

**Tabla 375**

*Tabla cruzada de indicadores en transición del servicio por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM		Área departamental				Total
			Software	F5	Cas	Data center	
Satisfactorio	No	Recuento	0	0	1	0	1
		%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%
	Parcial inicial	Recuento	1	0	0	1	2
		%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100,0%
		% del total	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%
	Si	Recuento	0	1	0	0	1
		%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%
Total	Recuento	1	1	1	1	4	
	%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%	
	% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%	

### **Análisis**

De acuerdo a los resultados de la tabla 375 se observa que área de CAS no cumple las especificaciones de ITIL acerca de indicadores dentro del ciclo de transición del servicio. Por otra parte las áreas de Software y Data center se encuentra en un proceso parcial inicial ya que conocen, pero no aplican en su totalidad, el área de Software se encuentra en un proceso semicompleto al cumplimiento y el área de F5 cumple con las especificaciones que menciona las buenas prácticas. En forma general está en un proceso de cumplimiento y este deberá de ser evaluado para tener estrategias de mejora.

**Tabla 376**

*Tabla cruzada de principios claves en operación del servicio por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM		Área departamental				Total
			Software	F5	Cas	Data center	
Satisfactorio	Parcial semicompleto	Recuento	0	0	0	1	1
		%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%
	Si	Recuento	1	1	1	0	3
		%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	75,0%
	Total	Recuento	1	1	1	1	4
		%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%

### **Análisis**

Basándonos en la tabla 376 en función de principios claves dentro del ciclo de operaciones del servicio se considera que cada uno de ellos se encuentran guiados a un cumplimiento eficiente de las buenas prácticas ya que solo el área de Data center se encuentra en un proceso parcial semicompleto de cumplimiento, mientras que las áreas de Software, F5 y Cas ya se encuentra desarrollando estrategias basadas en las publicaciones de ITIL. La empresa se encuentra fuerte en el cumplimiento de ITIL y se corrobora con el nivel de satisfacción que tienen los clientes por los servicios adquiridos.

**Tabla 377**

*Tabla de cruzada de procesos en operaciones del servicio por área, grado de madurez y nivel de calidad*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM		Área departamental				Total
			Software	F5	Cas	Data center	
Satisfactorio	Parcial semicompleto	Recuento	0	0	0	1	1
		%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%
	Si	Recuento	1	1	1	0	3
		%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	75,0%
	Total	Recuento	1	1	1	1	4
		%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%

### **Análisis**

De acuerdo a la tabla 377 en función de los procesos dentro del ciclo de operaciones del servicio, el área de Data center se encuentra en un proceso semicompleto de cumplimiento mientras que las áreas de Software, F5 y Cas están trabajando bajo las especificaciones de ITIL. La empresa se encuentra en un proceso casi completo de cumplimiento en sus áreas más significativas que al entender con la satisfacción del cliente se evidencia que los servicios prestados bajo estos parámetros le son de agrado a los clientes.

**Tabla 378**

*Tabla cruzada de roles en operaciones del servicio por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM		Área departamental				Total
			Software	F5	Cas	Data center	
Satisfactorio	Parcial semicompleto	Recuento	0	0	0	1	1
		%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%
	Si	Recuento	1	1	1	0	3
		%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	75,0%
	Total	Recuento	1	1	1	1	4
		%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%

### **Análisis**

De acuerdo a los datos de la tabla 378 se observa que la empresa se encuentra fuerte en función de cumplimiento de los roles dentro del ciclo operaciones del servicio ya que solo el área de Data center se encuentra en un proceso parcial semicompleto de cumplimiento mientras que las otras áreas han desarrolla estrategias de acuerdo a los parámetros según ITIL y considerando la postura del cliente este se encuentra satisfecho, ya que la operacionalización está basada en medidas internacionales garantizando la calidad en los servicios.

**Tabla 379**

*Tabla cruzada de indicadores en operaciones del servicio por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM		Área departamental				Total
			Software	F5	Cas	Data center	
Satisfactorio	Parcial semicompleto	Recuento	0	0	0	1	1
		%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%
	Si	Recuento	1	1	1	0	3
		%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	75,0%
	Total	Recuento	1	1	1	1	4
		%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%

### **Análisis**

Considerando la información de la tabla 379 se observa que las áreas se encuentran fuertes sobre el cumplimiento de los parámetros de acuerdo a las Buenas prácticas. El área de Data center se encuentra en un proceso semicompleto mientras que las otras áreas se encuentran fuertes en el cumplimiento, lo que se puede evidenciar con el nivel de satisfacción del cliente. Esto nos permite inferir que el cliente se encuentra complacido con el servicio que obtiene de la empresa.

**Tabla 380**

*Tabla cruzada de principios claves en mejora continua por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM		Área departamental				Total
			Software	F5	Cas	Data center	
Satisfactorio	Parcial semicompleto	Recuento	0	1	0	0	1
		%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%
	Si	Recuento	1	0	1	1	3
		%	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	100,0%
		% del total	25,0%	0,0%	25,0%	25,0%	75,0%
Total	Recuento	1	1	1	1	4	
	%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%	
	% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%	

### **Análisis**

De acuerdo a la tabla 380 en función de los principios claves dentro del ciclo de mejora continua se observa que la empresa ha desarrollado estrategia que le ayude a realizar su trabajo bajo las normativas de las buenas prácticas. Ya que el área de F5 al ser un área que ha tenido mayor acogido estos últimos años se encuentra en un proceso semicompleto mientras que las otras áreas al tener más tiempo en el mercado ya cuenta con estrategias según ITIL y considerando con la satisfacción del cliente, este se encuentra complacido con los servicios que ha adquirido de la empresa.

**Tabla 381**

*Tabla cruzada de procesos en mejora continua por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM		Área departamental				Total
			Software	F5	Cas	Data center	
Satisfactorio	Parcial semicompleto	Recuento	1	1	1	1	4
		%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	Total	Recuento	1	1	1	1	4
		%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%

### **Análisis**

Según la tabla 381 se entiende que el cumplimiento de las Buenas prácticas en procesos dentro del ciclo de mejora se encuentra en un proceso semicompleto en todas las áreas, es decir que la empresa se está haciendo fuerte al estar desarrollando estrategias según ITIL y el cliente se encuentra conforme con los servicios que este le ha ofrecido.

**Tabla 382**

*Tabla cruzada de roles en mejora continua por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM		Área departamental				Total
			Software	F5	Cas	Data center	
Satisfactorio	Si	Recuento	1	1	1	1	4
		%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	Total	Recuento	1	1	1	1	4
		%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%

### Análisis

De acuerdo a la tabla 382 el cumplimiento de roles dentro del ciclo de mejora continua expresa que toda la empresa cumple con las especificaciones que expresa ITIL mediante el desarrollo y aplicación de estrategias lo que le permitirá ofrecer productos de calidad y el cliente se encontrará satisfecho o muy satisfecho con la futura contratación de sistemas para nuevos proyectos.

**Tabla 383**

*Tabla cruzada de indicadores en mejora continua por área, grado de madurez y nivel de satisfacción*

Nivel de satisfacción	Ponderación. GM	Área departamental					Total
		Software	F5	Cas	Data center		
Satisfactorio	Parcial inicial	Recuento	1	0	0	1	2
		%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100,0%
		% del total	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%
	Parcial semicompleto	Recuento	0	0	1	0	1
		%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%
	Si	Recuento	0	1	0	0	1
		%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%
Total	Recuento	1	1	1	1	4	
	%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%	
	% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%	

### Análisis

En base a los datos de la tabla 385 en indicadores dentro del ciclo de mejora continua, este se encuentra en un proceso de desarrollo de estrategias ya que el área de Data center está en un proceso inicial de aplicación, el área de Cas se encuentra en un proceso parcial semicompleto de establecimiento y ejecución de las buenas prácticas, mientras que el área de F5 ha desarrollado indicadores para poder medir su cumplimiento con el objetivo de trabajar con calidad en todos sus procesos.

**Tabla cruzada encuesta corta cliente interno con el grado madurez**

**Tabla 384**

*Cruce información satisfacción cliente con área estrategia del servicio*

Área	Satisfacción cliente	Estrategia del servicio		Total
		Existe un nivel medio	Existe un nivel alto	
Software	Satisfactorio	% del total		100,0%
F5	Satisfactorio	% del total	100,0%	100,0%
Cas	Satisfactorio	% del total		100,0%
Data center	Satisfactorio	% del total		100,0%
Total	Satisfactorio	% del total	25,0%	75,0%

**Análisis**

En la tabla 384 muestra que el 75% de las áreas que son Software, Cas, Data Center tienen un nivel alto de madurez dentro de la fase de estrategia del servicio, es decir, tienen un apoderamiento entre el 89% - 100% de los parámetros expuestos por ITIL, han logrado esta madurez por las razones analizadas en anteriores tablas en la presente investigación, los procesos realizados en este ciclo aporta a que los servicios prestados por estas áreas tengan una satisfacción de nivel 4 conforme a la medición aplicada en la presente tesis, se encuentran en una gestión constantemente y el cliente se encuentra satisfecho con los servicios adquiridos. Mientras que el 25% de las áreas que es F5 se encuentra en un nivel medio, es decir, tienen un apoderamiento entre el 49% - 88%, tienen esta madurez por las razones detalladas en el análisis de la tabla 348 de la investigación, a pesar de que esta área está trabajando para alcanzar el nivel máximo de madurez dentro de este ciclo, sus servicios son prestados con calidad debido a que el área tiene especialistas que tienen un amplio conocimiento de los mismos.

**Tabla 385***Cruce información satisfacción cliente con área diseño del servicio*

Área	Satisfacción cliente		Diseño del servicio		Total
			Existe un nivel medio	Existe un nivel alto	
Software	Satisfactorio	% del total	100,0%		100,0%
F5	Satisfactorio	% del total	100,0%		100,0%
Cas	Satisfactorio	% del total		100,0%	100,0%
Data center	Satisfactorio	% del total	100,0%		100,0%
Total	Satisfactorio	% del total	75,0%	25,0%	100,0%

En la tabla 385 muestra que el 75% de las áreas que son Software, F5 y Data Center se encuentran en un nivel de madurez medio con una aplicación entre el 49% - 88% de las buenas prácticas expuestas por ITIL dentro del ciclo diseño del servicio , sin embargo los servicios prestados por estas áreas tienen una medición nivel 4 por lo que son gestionados constantemente logrando que los clientes se sientan satisfechos con los mismos, debido a que los servicios ya se encuentran diseñados y están dentro de un catálogo de servicios los cuales tienen un enfoque en los acuerdos de niveles de servicios, mientras que el 25% de las áreas que es Cas tiene un nivel alto de madurez, es decir, implementa entre el 89% - 100% las buenas prácticas de ITIL, por las razones analizadas en la tabla 350, esto ha permitido que los clientes que requieren soportes de primer nivel, se encuentran satisfechos con los servicios recibidos.

**Tabla 386***Cruce información satisfacción cliente con área transición del servicio*

Área	Satisfacción cliente		Transición del servicio		Total
			Existe un nivel medio	Existe un nivel alto	
Software	Satisfactorio	% del total		100,0%	100,0%
F5	Satisfactorio	% del total	100,0%		100,0%
Cas	Satisfactorio	% del total	100,0%		100,0%
Data center	Satisfactorio	% del total	100,0%		100,0%
Total	Satisfactorio	% del total	75,0%	25,0%	100,0%

**Análisis**

En la tabla 386 muestra que el 75% de las áreas que son F5, Cas y Data Center se encuentran en un nivel de madurez medio con una aplicación entre el 49% - 88% de las buenas prácticas expuestas por ITIL dentro del ciclo transición del servicio, a pesar de que estas áreas no tengan el nivel máximo de madurez en esta fase los servicios prestados por estas áreas tienen un nivel 4 de satisfacción, considerados servicios satisfactorios, esto es debido, a que el departamento se encuentran aplicando procesos para analizar la criticidad de todos los servicios que permite evaluarlos antes de implementarlos con el cliente , mientras que el 25% de las áreas que es Software tiene un nivel alto de madurez, es decir, implementa entre el 89% - 100% las buenas prácticas de ITIL, esto influye que esta fase aporte en gran parte para que el servicio prestado por esta área tenga un nivel 4 de satisfacción, debido a que esta área no necesita muchos recursos para analizar la infraestructura y estructura tecnológica, ya que, todos sus servicios son intangibles los cuales son aplicados directamente en las instalaciones del cliente, esto ha permitido que se logró el nivel de madurez máximo a diferencia del resto de las áreas, esta fase en el área de Software aporta a que la calidad de los servicios sean satisfactorios encontrándose en un nivel 4 de calidad.

**Tabla 387***Cruce información satisfacción cliente con área operación del servicio*

Área	Satisfacción cliente		Operación del servicio		Total
			Existe un nivel medio	Existe un nivel alto	
Software	Satisfactorio	% del total	100,0%		100,0%
F5	Satisfactorio	% del total		100,0%	100,0%
Cas	Satisfactorio	% del total	100,0%		100,0%
Data center	Satisfactorio	% del total		100,0%	100,0%
Total	Satisfactorio	% del total	50,0%	50,0%	100,0%

**Análisis**

En la tabla 387 muestra que el 50% de las áreas que son Software y Cas se encuentran en un nivel de madurez medio con una aplicación entre el 49% - 88% de las buenas prácticas expuestas por ITIL dentro del ciclo operación del servicio, la empresa se encuentra aplicando nuevos procesos para que algunos servicios de estas áreas pasen a ser analizados y de ser necesario soportados por la mesa de servicios, debido a que son requerimientos que no se necesita tener una especialización y lo puede realizar un técnico de primer nivel, a pesar de que este proceso se está desarrollando progresivamente dentro de la empresa el cliente percibe este cambio como favorable permitiendo que esta fase aporte a que los servicios prestados por esta área sean satisfactorios encontrándose en el nivel 4 de satisfacción según el parámetro utilizado en la presente tesis, mientras que el otro 50% de las áreas que son F5 y Software se encuentren en un nivel de madurez alto en esta fase, las gestiones de estos servicios son siempre analizados por la mesa de servicios y escalados según la importancia, esto ha provocado que este ciclo influya directamente a que los servicios sean satisfactorios para los clientes.

**Tabla 388***Cruce información satisfacción cliente con área mejora continua*

Área	Satisfacción cliente	Mejora continua		Total
		Existe un nivel medio	Existe un nivel alto	
Software	Satisfactorio	% del total	100,0%	100,0%
F5	Satisfactorio	% del total	100,0%	100,0%
Cas	Satisfactorio	% del total	100,0%	100,0%
Data center	Satisfactorio	% del total	100,0%	100,0%
Total	Satisfactorio	% del total	50,0%	50,0%

**Análisis**

En la tabla 388 muestra que el 50% de las áreas que son Cas y Data Center se encuentran en un nivel de madurez medio con una aplicación entre el 49% - 88% de las buenas prácticas expuestas por ITIL dentro del ciclo mejora continua del servicio, según lo analizado en resultados anteriores, algunos de estos servicios aún no tienen establecidos métricas que permita medir el rendimiento de los servicios aplicados con lo esperado por el cliente, por lo que aún no se alcanza el nivel máximo de madurez, sin embargo el cliente se siente satisfecho con estos servicios, permitiéndoles que se encuentren en un nivel 4 de satisfacción, esto es debido a que a pesar que no todos los servicios son medidos, tienen otro ciclo con un nivel de madurez 5 como es la transición del servicio que ayudado que el servicio se ejecute de la mejor manera. Mientras que el otro 50% que son las áreas de Software y F5 tienen un nivel alto de madurez, aplican entre el 89% - 100% las buenas prácticas dentro de esta fase, esto se debe a que los servicios de estas áreas son considerados como productos estrellas de la empresa, los cuales les generan mas alta rentabilidad en la misma, por lo que invierten sus recursos para que estén en monitoreo constante y buscando mejoras, esto ha

provocado que esta fase aporte para que los clientes que adquieren los servicios de estas áreas se encuentren satisfechos con los mismos.

### ***Contrastación de hipótesis***

**Tabla 389**  
*Correlación variables*

		<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Grado de madurez total</b>
Nivel de satisfacción	Correlación de Pearson	1	0,837
	Sig. (bilateral)		0,163
	N	4	4
Grado de madurez total	Correlación de Pearson	0,837	
	Sig. (bilateral)	0,163	
	N	4	4

### **Análisis**

En la tabla 389 mediante el análisis obtenido en la herramienta SPSS se determinó que la variable; grado de madurez tiene correlación del 83,7% con la variable de satisfacción del cliente, según el coeficiente de Pearson, mientras tiene el 16,3% de apertura para generar estrategias de mejora las cuales se detallaran en la propuesta realizada para la empresa.

## **Capítulo V**

### **Propuesta**

#### ***Introducción***

La propuesta se realizará en base a los resultados obtenidos los que han sido detallados en el capítulo IV, en la cual se determinó el grado de madurez de ITIL V3 por cada etapa dentro del ciclo de vida del servicio. Esto nos permitió conocer los puntos que

se puede mejorar para que la empresa ERIMON S.A alcance el nivel 5 de madurez y pueda desarrollar estrategias de mejora continua.

***Proponer mejoras en los procesos de gestión de servicios hacia los clientes de Delivery y Operación para que ofrezcan servicios de calidad.***

De acuerdo al análisis por componente y subcomponente se proponen las siguientes acciones:

***Estrategia del servicio***

- Crear indicadores durante los procesos que se generaron para que estos sean evaluados cuantitativamente y evidenciar los cambios o la tendencia que se pueda generar durante un periodo de tiempo establecido.

***Diseño del servicio***

- Durante este proceso se consideran varios principios que guiarán de mejor manera el proceso de diseñar y crear un servicio considerando los elementos de funcionalidad con el capital, tecnología y personal.
- Garantizar que durante la gestión del servicio exista la , y actividades que se puedan ejecutar durante los niveles de ciclo de vida del servicio prestado
- Definir los roles de cada uno de los empleados de acuerdo a su perfil profesional y experiencia para mejorar la eficiencia en todas las áreas.
- Crear indicadores durante el proceso de diseño del servicio con el fin de identificar cuál es su estado y las tendencias que puedan generarse, para tomar medidas que ayuden a mejorar el diseño del servicio y que cumpla con las expectativas del cliente.

***Transición del servicio***

- Diseñar un plan para el proceso de transición del servicio en el que exista controles sobre los cambios en los servicios. Mediante la creación de un plan

metodológico para que se pueda organizar los cambios con las necesidades de los clientes

- Maximizar y mejorar procesos repetitivos con el objetivo de disminuir los tiempos en estos procesos para que al existir cambios en los servicios estos se puedan adaptar de forma rápida dando como resultado servicios de calidad
- Capacitar al personal que está implicado en la transición de los servicios para que no exista problemas de comunicación al rotar el personal en diferentes proyectos.
- Evaluar las aptitudes de los empleados que se encuentran dentro del proceso de transición.
- Diseñar un indicador que sustente el cumplimiento de los requisitos que se acordaron con el cliente.
- Crear una ratio que permita conocer cómo se encuentra el tratamiento de posibles riesgos o problemas que puedan existir dentro de la ejecución del ciclo.

### ***Mejora continua***

- Realizar mediciones del servicio constante en todas las áreas productivas de la organización.
- Cumplir con los procesos en la gestión del servicio de acuerdo a la visión y los objetivos organizacionales establecidos, mediante el procesamiento de información de las necesidades del cliente para crear planes de acción e implementar acciones correctivas de mejora.
- Expresar mediante indicadores; con resultados porcentuales, cuál es el estado de las estrategias implementadas que se tomaron para mejorar la calidad de los servicios.

## Capítulo VI

### Conclusiones y recomendaciones

#### **Conclusiones**

- Las empresas que son proveedoras de servicios de TI que tengan tecnologías, sistemas y arquitecturas de TI poco actualizadas dentro de la gestión de cambios, provocarán que no estén preparadas para asumir cambios repentinos dentro los servicios ofertados como son las actualizaciones, requerimientos adicionales de los usuarios, entre otros. Causando que la entrega de servicios esté fuera del tiempo establecido y que no cumplan con los acuerdos de niveles de servicios (SLA) que la empresa mantiene.
- Las empresas ofertantes de servicios de tecnología de la información que no actualizan su catálogo de servicios, no cuentan con una efectiva gestión durante la primera fase del ciclo de vida del servicio; debido a que existe pérdida de información y falta de comunicación durante la solicitud del servicio que el cliente necesita, provocando pérdidas de contratos.
- Las empresas que han establecido niveles de servicios (SLA'S) de forma general, sin contar con un estudio previo referente a las especificaciones necesarias que requiere cada servicio para su implementación, ejecución, soporte y entrega del mismo ha provocado problemas e inconvenientes posteriores a la entrega del servicio, afectando la reputación e imagen de la empresa en el mercado.
- Las empresas que no socialicen el uso de las herramientas digitales aplicadas en los procesos durante la operación del servicio, provocan que la información ingresada sea incorrecta ocasionando que los informes obtenidos de la herramienta no tengan información confiable.

- Las empresas que se encuentran implementando ITIL y no cambien el modelo de trabajo en el área de TI, en cuanto al soporte, entrega y desarrollo de los servicios según lo que expone las buenas prácticas ITIL, provoca caos dentro de la organización y un desorden en los procesos ya existentes en la empresa.

### ***Recomendaciones***

- Las empresas que ofrecen servicios de TI deben tomar en cuenta que las tecnologías, sistemas y arquitecturas de TI están en constante actualización en cuanto al funcionamiento, velocidad y almacenamiento de la información, por lo que las organizaciones deberían implementar procesos fuertes, organizados y presupuestados dentro del área de gestión de servicios. Con la finalidad de que estén preparados para realizar la gestión de cambio de un servicio en cualquier momento y el mismo se gestione efectivamente de acuerdo a las estrategias, objetivos y metas de la empresa.
- Las empresas deben contar con un catálogo de servicios que les permitirá realizar una efectiva gestión de los mismos en base a lo que expone ITIL, el cual debe contar con una descripción detallada de los servicios que la organización tiene y los que están en proyecto de implementarse, de esta forma la empresa tiene conocimiento de los servicios actuales y futuros, que sirve como base para conocer que procesos se debe realizar en cada uno de ellos y tener una alineación con los procesos y objetivos organizacionales.
- Los gerentes de TI deben establecer el nivel de servicio (SLA) de forma detallada y clara referente a la ejecución, soporte y tiempo de entrega del servicio que se desea prestar al mercado. Esto permite que las organizaciones

puedan medir la efectividad de los servicios y tener un control y monitoreo constante sobre los mismos.

- Las empresas deben realizar capacitaciones sobre el manejo apropiado de las herramientas digitales que la organización implementa durante la operación del servicio, ya que se tendrá personal capacitado que ofrecerá una oportuna gestión de los procesos y soporte dentro de este ciclo.
- Las empresas que se encuentren durante el proceso de implementación de ITIL V3 por primera vez, deben realizar un análisis de riesgo debido a que esto es una transformación organizacional y las personas no se adaptan al concepto y al cambio total que se genera al poner en marcha el proyecto. Por lo tanto, es necesario minimizar el riesgo tratando de apalancarlo con los procesos existentes en la empresa, el apoyo de la gerencia y el área de TI.

## Bibliografía

- Aguilar, P. (2017). Un modelo de clasificación de inventarios para incrementar el nivel de servicio al cliente y la rentabilidad de la empresa. *Pensamiento & Gestión*, 142-164.
- Aquilino, J. (2016). Definición de competencias específicas y genéricas del ingeniero en informática. *Docencia Universitaria Proyectos de Innovación Docente*, 123-129.
- Báez, J. (2018). Investigación cualitativa . *Esic*, 34-40.
- Bastidas, J. (2019). Propuesta de proceso de gestión de la infraestructura de TI para el nivel tecnológico. *Tesis de Maestría*, 20-43.
- Berger, D. (2015). Sistema, método y artículo de fabricación para procesar una pluralidad de transacciones desde un único punto de inicio en una arquitectura multicanal, extensible y flexible . 424- 455.
- Berti, N. (2017). Entre la rutina y la especialización en la industria del software y los servicios informáticos. Una mirada desde una economía semi-periférica. *Sociología en tiempos de cambios*, 85-93.
- Bon, J. V. (2016). Operación del Servicio basada en ITIL® (Vol. 3). *Neumol Cir*, 102-110.
- Busteros, C. (2017). La consultoría en organización de la información. *El profesional de la información*, 9-21.
- Cárdenas, Y. (2017). Modelo de gestión basado en el ciclo de vida del servicio (ITIL). *Universidad Católica del Norte*, 27, 21.
- Claise, B. (2017). Cisco systems netflow services export. 33.42.
- Cruz, A. d. (2015). Una revisión de la gestión de servicios de tecnologías de información. *Revista de investigación de Sistemas e Informática*, 4, 71,80.
- Diálogo TI. (12 de Febrero de 2017). *dialogoti*. Obtenido de dialogoti: <http://dialogoti.blogspot.com.co/2010/07/tipo>
- Flórez, P. (2017). Operación del servicio. *Especial-II Congreso Internacional de la RED ACINNET*, 120-127.
- Fuentes, R. (17 de Diciembre de 2018). *Cognos*. Obtenido de Cognos: <http://www.cognos-capacitacion.com/mailings/2010/junio/itil/ITIL%20-NUEVO-ESQUEMA.pdf>
- García, L. (2017). Apoyo en la infraestructura y soporte de virtualización con VMWARE en UNE-Empresa de Telecomunicaciones de Pereira SA . *Facultad de Ingenierías Eléctrica, Electrónica, Física y Ciencias de la Computación. Ingeniería de Sistemas y Computación*, 15-84.
- Globalknowledge. (22 de Octubre de 2015). *Globalknowledge.es*. Obtenido de Globalknowledge.es: <http://www.globalknowledge.es%20/cursos/certificaciones/certificaciones-itil/certificacion-itil-fundamentos/>
- Guerrero, N. (2015). Auditoría de gestión en la empresa Innovasys, dedicada a la comercialización de productos y servicios TIC'S. 2015. *Tesis de Licenciatura*, 12-18.

- Guitiérrez, A. (2015). Desarrollo del proceso de gestión de capacidad ITIL. *3C Tecnología*, 4(1), 42-56.
- Guzmán, A. (2016). ITIL v3-Gestión de Servicios de TI. *Ecorfan Journal*, 801-806.
- Herrero, R. (2015). La terminología del análisis de redes. Problemas de definición y de traducción. *Política y sociedad*, 199-206.
- Huercano, R. (2017). *Manual ITIL V3*. Sevilla: Biable.
- Maestre, G. (2016). Factores clave en la gestión de tecnología de información para sistemas de gobierno inteligente. *Journal of technology management & innovation*, 109-117.
- Martínez, O. P. (2018). Implementación del sistema de información de pacientes y herramientas telemáticas. *Pegazo*, 32-44.
- Mesquidia, A. (2016). La madurez de los servicios TI. *Revista Española de Innovación, Calidad e Ingeniería del Software*, 77-87.
- Miralles, R. (2015). Cloud computing y protección de datos. *Revista de Internet, Derecho y Política*, 14-23.
- Montesino, B. (2016). Gestión automatizada e integrada de controles de seguridad informática. *Ingeniería Electrónica, Automática y Comunicaciones*, 40-58.
- Montoya, L. (2018). De la noción de competitividad a las ventajas de la integración empresarial. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 59-70.
- Mora, M. F. (2015). Diagnóstico de gestión financiero y propuesta de mejora para la empresa Soluciones Electrónicas y Tecnológicas SA. *BS thesis*, 18-44.
- Morales, F. (2015). Clasificación de la Investigación. *UNIDEP*, 3-14.
- Morales, M. (9 de Agosto de 2017). *ICESI*. Obtenido de ICESI:  
<http://www.marlonmolina.com/2017/03/breve-resumen-de-la-evolucion-de-itol-e.html>
- Moreno, R. (2017). Implementación de Modelo de procesos de Gestión. *Scientia et Technica*, 215-220.
- Osorio, J. (2016). Hacia la planeación estratégica en tecnologías de información: definiciones y modelos. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 17-25.
- Peoplecert. (13 de Septiembre de 2018). *Peoplecert.org*. Obtenido de Peoplecert.org:  
[http://www.peoplecert.org/es/ITIL\\_V3/Certificados\\_ITIL/ITIL\\_V3\\_Expert/Pages/ITIL\\_V3\\_Expert.aspx](http://www.peoplecert.org/es/ITIL_V3/Certificados_ITIL/ITIL_V3_Expert/Pages/ITIL_V3_Expert.aspx)
- Pereira, R. (2015). A maturity model for implementing ITIL V3 in practice. *International Enterprise Distributed Object Computing Conference Workshops*, 259-268.
- Polet, A. (2015). *Practical IT Service Management*. Reino Unido: Governance.
- Prazeres, M. (2017). Costos y gestión con Microsoft Excel, herramientas informáticas para la pequeña y mediana empresa. *IMPESA*, 527-542.
- Prieto, J. (2017). El uso de fuentes primarias. *Clío*, 14-39.
- Quintero, L. (2016). *Modelo basado en ITIL para la Gestión de los Servicios de TI*. Manizales: Angosta.

- Romaní, J. (2016). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *Revista de estudios de comunicación*, 14-27.
- Romero, A. (2018). Utilidad y funcionamiento de las bases de datos NoSQL. *Facultad de Ingeniería*, 21-32.
- Sarubbi, J. (2018). Seguridad Informática Técnicas de defensa comunes bajo variantes del sistema operativo. *Unix. Luján*, 13-24.
- The Stationery Office. (2016). *ITIL® Continual Service Improvement*. United Kingdom: The Stationery Office.
- The Stationery Office. (2016). *ITIL® Service Design*. United Kingdom: The Stationery Office.
- Valdés, G. (2017). Modelo de madurez y capacidad de implementación de gobierno electrónico en instituciones públicas. *Revista universitaria Federico Santa María*, 19-34.
- Valencia, M. (2018). *ITIL un modelo para la Gestión de Servicios de TI*. Medellín: EAFIT.
- Yunta, L. (2016). Bases de datos documentales: estructura y principios de uso. *Revista Española de Documentación Científica*, 300-368.

