

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**